

การสื่อสารภายในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

Internal Communication Affects the Work Efficiency of Contracted
Employees at Airport of Thailand Public Company Limited,
Don Mueang International Airport Branch



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

Internal Communication Affects the Work Efficiency of Contracted
Employees at Airport of Thailand Public Company Limited,
Don Mueang International Airport Branch



**BANGKOK
UNIVERSITY**
กัมปนาท เหลืองแดง
THE CREATIVE UNIVERSITY

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2566

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์

เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผู้วิจัย กัมปนาท เหลืองแดง



ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. พรพรรณ ชมงาม

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. งามใจ สิงห์ลำพอง

BANGKOK
UNIVERSITY
THE CREATIVE UNIVERSITY

กัมปนาท เหลืองแดง. ปรินทิพนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์),
กันยายน 2567, บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (87 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. พรพรม ชมงาม

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของ
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง 2) เพื่อศึกษา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง 3) เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยาน
นานาชาติดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย
จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 289 คน ใช้เกณฑ์การกำหนดขนาด
ของกลุ่มตัวอย่างจากโปรแกรม G*Power โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ซึ่งผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.89 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน
(Pearson Product Moment Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า 1) การสื่อสารแนวนอน เป็นพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กรที่
สำคัญมากที่สุดโดยเฉพาะพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล ทักษะคติกับเพื่อนร่วมงาน 2) ความซื่อสัตย์สุจริต
จัดเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มากที่สุด โดยเฉพาะการไม่ละเลยหน้าที่ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น
ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ 3) การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติ
ดอนเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การสื่อสารองค์กร, การสื่อสารภายในองค์กร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, พนักงาน
จัดจ้าง

Lueangdang, K. Master of Communication Arts (Strategic Communications),
September 2024, Graduate School, Bangkok University.

Internal Communication Affects the Work Efficiency of Contracted Employees at
Airport of Thailand Public Company Limited, Don Mueang International Airport Branch
(87 pp.)

Advisor: Assoc. Prof.Pornprom Chomngam, Ph.D.

ABSTRACT

The research study titled “Internal communication affects the work efficiency of contracted employees at Airport of Thailand, Don Mueang International Airport Branch” has the following objectives: 1) To study the internal communication within the organization at Airport of Thailand, Don Mueang International Airport Branch. 2) To study the work efficiency of contracted employees at Airport of Thailand, Don Mueang International Airport Branch. 3) To study how internal communication affects the work efficiency of contracted employees at Airport of Thailand, Don Mueang International Airport Branch. The sample group used in the study consists of 289 contracted employees at Airport of Thailand, Don Mueang International Airport Branch. The sample size was determined using the G*Power program. A questionnaire was used as the tool for data collection, and the data was analyzed using Pearson Product Moment Correlation statistics.

The study results indicate that 1) Horizontal communication is the most significant internal communication behavior within the organization, especially the exchange of information and attitudes among colleagues. 2) Honesty is identified as the most crucial aspect of work efficiency for contracted employees at Airport of Thailand, Don Mueang International Airport Branch, particularly regarding not neglecting duties, not taking advantage of others, and not abusing authority.

3) Internal communication significantly affects the work efficiency of contracted employees at Airport of Thailand, Don Mueang International Airport Branch, with statistical significance at the 0.01 level.

Keywords: Organization Communication, Internal Communication, Work Efficiency, Contracted Employees



**BANGKOK
UNIVERSITY**

THE CREATIVE UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง "การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง" ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ ดร.พรพหม ขมงาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านมีความใส่ใจในรายละเอียด ช่วยตรวจสอบทุกขั้นตอนของการค้นคว้าอิสระ อีกทั้งยังติดตามและสรุปพัฒนาการของผู้ศึกษา ทำให้การศึกษาในครั้งนี้ ได้รับความรู้พร้อมประสบการณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความทุ่มเทของอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างมาก ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อองอาจ สิงห์ลำพอง ประธานกรรมการสอบ ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาการค้นคว้าอิสระของข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ วัฒนา สุนทรชัย ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ที่ให้คำแนะนำด้านสถิติ พร้อมทั้งอธิบายที่มาอย่างละเอียด ทำให้ข้าพเจ้าสามารถนำไปปรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

ขอขอบพระคุณ คณะอาจารย์ทุกท่านในสาขานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ ที่ได้ให้กำลังใจ ให้ความรู้ และคำแนะนำตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร พนักงาน และพนักงานจัดจ้าง ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเป็นปัจจัยสำคัญทำให้การศึกษานี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คุณแม่จุ่ม และคุณพ่อช่อน ที่ให้กำลังใจ ข้าพเจ้าซาบซึ้งในความห่วงใยและกำลังใจที่ได้รับจากท่านตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณ เพื่อนร่วมรุ่น นิค ลูกเกต จังค์ น้องปิม และเพื่อน MCA-SC ทุกคน ที่สนับสนุน ข้าพเจ้า ความช่วยเหลือ ประสบการณ์ และกิจกรรมที่ทำร่วมกัน มิตรภาพที่ได้รับนี้ เป็นกำลังใจทำให้ข้าพเจ้าทำการค้นคว้าอิสระจนสำเร็จลุล่วง ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่า และจะจดจำตลอดไป

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณตัวเอง ที่ได้พยายามทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนสำเร็จ มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้ข้าพเจ้ามีโอกาสเรียนรู้ และพัฒนาตนเองในหลาย ๆ ด้าน หวังว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจศึกษาในเรื่องนี้ อยากรู้ก็ตาม หากมีข้อบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์ประการใด ข้าพเจ้าขอกราบอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	8
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	8
1.4 ขอบเขตการวิจัย	8
1.5 นิยามศัพท์	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.2 สมมติฐาน	38
2.3 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	38
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	40
3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	40
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	42
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	44
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศ ยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติ ดอนเมือง	56
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	65
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	69
5.2 การอภิปรายผล	73
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้	75
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	81
ประวัติผู้เขียน	87

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย	43
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	46
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน	48
ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยภาพรวม	49
ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารบนลงล่าง	50
ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน	51
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารแนวนอน	53
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารแนวไขว้	55
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยภาพรวม	57
ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านปริมาณงาน	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านคุณภาพงาน	59
ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	61
ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	62
ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	64
ตารางที่ 4.16: สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	66
ตารางที่ 4.17: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	67

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1: แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า
39



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรและกระบวนการทุกอย่างที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การประสานงาน ความร่วมมือ การใช้อำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลง ความขัดแย้ง การต่อต้าน การบริหารจัดการ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นต้น การสื่อสารสะท้อนให้เห็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากการทำหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร ต้องการผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะผู้บริหารและหัวหน้างานที่เป็นผู้วางแผนงาน ผู้ชำนาญงานเฉพาะด้าน ผู้ประสานงาน ผู้กระตุ้นพนักงาน และผู้คอยแนะนำวิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นผู้ตัดสินใจกรณีงานเกิดปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้จะเกิดประสิทธิภาพได้ต้องเกิดจากการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (เทพอาภรณ์ มุ่งฝุ่งกลาง และสมศักดิ์ ตันตาศณี, 2562) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ การสื่อสารอาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ อาจเป็นด้วยวาจาหรือท่าทาง อาจเป็นระหว่างบุคคล หมุ่คณะ หรือระหว่างองค์กร การสื่อสารมีความสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ การสื่อสารช่วยให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและเกิดการตอบสนองระหว่างกัน การสื่อสารยังมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการบริหารองค์กรและเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มคนภายนอกองค์กร การสื่อสารเป็นหนึ่งในกลไกการจัดการที่สำคัญที่สุด ที่สามารถนำไปใช้เพื่อสร้างทีมและบรรลุผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าได้ ดังนั้นการสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในองค์กร และจำเป็นสำหรับการสร้างความร่วมมือภายในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรและการตัดสินใจ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร (เกษิณภัทร เศรษฐอุปกูล และอัมพน ห่อนาค, 2566)

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายในองค์กร มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการติดต่อกับองค์กรอื่น ๆ การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ทำให้เกิดความร่วมมือและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมายขององค์กรและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในยุคปัจจุบันที่โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การสื่อสารภายในองค์กรจึงมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น องค์กรต้องพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการสื่อสารภายในองค์กรควรมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การกำหนดภารกิจและเป้าหมายการสื่อสาร การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ และคุณภาพการสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ การสื่อสารแบบทางการและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบทางการเป็นการสื่อสารที่เป็นไปตามโครงสร้างขององค์กร มีการลำดับชั้นของการสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น การประชุม การเขียนรายงาน การออกประกาศ เป็นต้น การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ไม่มีลำดับชั้นของการสื่อสารชัดเจน เช่น การพูดคุยกันในที่ทำงาน การแชทในกลุ่มไลน์ เป็นต้น (ธนัชชา ชิดชม, 2564)

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่ง เพราะการสื่อสารเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในองค์กรไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร โดยสามารถถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังระดับบุคลากรระดับปฏิบัติการได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จได้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว หลายองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้บุคลากรในองค์กรสามารถเรียนรู้ และรับข้อมูลข่าวสารทั่วโลกได้อย่างไม่จำกัด ประหยัด รวดเร็ว และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้ (พินดา เกรียงทิพย์, 2561) ปัจจุบัน หลายองค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้อีเมล เว็บไซต์โซเชียลมีเดีย เป็นต้น การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีที่จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยควรมีการวางแผนและออกแบบรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ภักธมล ศิริอรุณภัทร, 2565)

องค์กรใดก็ตามย่อมมีเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีบทบาทสำคัญในการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และการสร้างบรรยากาศการทำงานและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เอื้อต่อความสำเร็จ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร คือ การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจความต้องการ ความคิด ความรู้สึกของพนักงาน และสามารถถ่ายทอดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรไปยังพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจ

ร่วมกัน และร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (มาลัยพรรณ ปันทรัพย์, 2561) อีกปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถประเมินได้จากความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง โดยการประเมินผลการทำงานโดยตนเองจะพิจารณาจากความรู้ความสามารถของตนเอง ความรู้สึกพึงพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน และการแก้ไขปัญหา งาน ส่วนการประเมินผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาจากความรู้ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ และการได้รับความไว้วางใจในการทำงาน (ริญญรัตน์ อัครโชคทวีศักดิ์ และลัดดาวัลย์ เลขมาศ, 2560)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง การศึกษาเรื่องนี้จะช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อยกระดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองสามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของ บริษัทฯ

1.1.1 ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีสาขาท่าอากาศยานที่อยู่ในความดูแลทั้งหมด 6 สาขา ได้แก่ สาขาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง สาขาท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ สาขาท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย สาขาท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และสาขาท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

“สนามบินดอนเมือง” หรือ “ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง” (Don Mueang International Airport) เป็นท่าอากาศยานหลักแห่งแรกของประเทศไทย สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2457 ตั้งอยู่ที่เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แต่หลังจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสร้างเสร็จในปี พ.ศ. 2549 ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองก็ยุติการให้บริการ กระทั่ง ถึงปี พ.ศ. 2550 มติของ

คณะรัฐมนตรี ได้ให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติ ดอนเมืองกลับมาดำเนินกิจการการบินอีกครั้ง ทั้งนี้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ในแต่ละวัน พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองจึงมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้โดยสารและ นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะ ฝ่ายการท่าอากาศยาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (ฝทอ.ทดม.) มีหน้าที่ในการกำกับ ดูแลภารกิจภายในท่าอากาศยาน และกำกับดูแลบุคลากรจัดจ้างเป็นจำนวนมาก เช่น พนักงานจัดจ้างอำนวยความสะดวกบุคคลสำคัญ พนักงานจัดจ้างกำกับดูแลสัมภาระลงลิ้ม พนักงานจัดจ้าง ประชาสัมพันธ์พนักงานจัดจ้างที่มีความสามารถทางด้านภาษาจีน พนักงานจัดจ้างแม่บ้าน พนักงาน จัดจ้างรถเข็น เป็นต้น บางครั้งการสื่อสารอาจจะไม่ทั่วถึง คลาดเคลื่อน ส่งผลกระทบต่อการทำงาน บางครั้งกระทบกับการขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ เอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้างภายใน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยให้ พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว เข้าใจนโยบายและแผนงานด้านการ ให้บริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติ ดอนเมือง ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้โดยสารและ นักท่องเที่ยว ส่งผลให้พนักงานสามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารและ นักท่องเที่ยว ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่า อากาศยานนานาชาติดอนเมือง การพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีของ บริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จะช่วยให้พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองสามารถ ให้บริการแก่ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร และนักท่องเที่ยว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผู้บริหาร และผู้จัดการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติ ดอนเมืองจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารและความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างเพียงพอ ส่งผลให้พนักงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2566)

1.1.2 บริษัทเกี่ยวกับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นท่าอากาศยานที่รวดเร็วและสะดวกสบาย ท่าอากาศยานประวัติศาสตร์ที่อยู่คู่กับคนไทยมาอย่างยาวนาน โดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ถือเป็นท่าอากาศยานที่มีอายุเก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งของโลกที่ยังเปิดให้บริการมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2457 จนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบัน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองถือเป็นศูนย์กลางของสายการบินต้นทุนต่ำ ที่มีเส้นทางการบินทั้งในและระหว่างประเทศ และยังได้รับการจัดอันดับจาก CAPA Centre for Aviation (CAPA) ให้เป็นสนามบินที่มีผู้โดยสารสายการบินโลว์คอสต์มาใช้บริการมากที่สุดในโลกอีกด้วย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีบทบาททางยุทธศาสตร์เป็น “ท่าอากาศยานที่รวดเร็วและสะดวกสบาย” หรือ “Fast and Hassle-free Airport” เพื่อเป็นจุดให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาค ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความรวดเร็ว ความสะดวก และความสบายใจ มุ่งเน้นการใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่สะดวกและรวดเร็วในประเทศไทย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ตั้งอยู่ เลขที่ 222 ถนน วิทยาดิรั้งสิต แขวง สนามบิน เขต ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งหมด 3,839 ไร่ 1 งาน 49 ตารางวา มีไหล่ทางวิ่ง 2 เส้นทาง ลานจอดอากาศยาน 860,000 ตารางเมตร และหลุมจอดเครื่องบิน 101 หลุมจอด แบ่งออกเป็น หลุมจอดแบบมีสะพานเทียบเครื่องบิน 27 หลุมจอด หลุมจอดระยะไกล 74 หลุมจอด และหลุมจอดเครื่องบินขนาดเล็ก 10 หลุมจอด (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2566)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครไปทางเหนือประมาณ 25 กิโลเมตร และห่างจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประมาณ 46 กิโลเมตร ถือเป็นท่าอากาศยานประวัติศาสตร์ที่อยู่คู่กับคนไทยมาอย่างยาวนาน เปิดให้บริการมากกว่า 100 ปี ปัจจุบันได้ทำหน้าที่ในการรองรับ Low Cost Carriers: LSSs และได้รับการจัดอันดับจาก CAPA Centre for Aviation (CAPA) ให้เป็นท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสารสายการบินโลว์คอสต์มาใช้บริการมากที่สุดในโลก (World’s Business Low Cost Carrier Airports) ในปี พ.ศ. 2559 จากการเติบโตของตลาดสายการบินโลว์คอสต์ ทำให้ปริมาณจราจรทางอากาศ ณ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพิ่มขึ้นอย่างมาก ในปี พ.ศ. 2560 มีผู้โดยสารรวม 37.1 ล้านคนต่อปี แบ่งเป็นผู้โดยสารต่างประเทศ 13.2 ล้านคนและในประเทศ 23.9 ล้านคนตามลำดับ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่ใช้บริการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด

(มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง คือ จีน ไทย และมาเลเซีย ตามลำดับ มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อการพักผ่อน ท่องเที่ยว และเยี่ยมครอบครัว โดยเดินทางส่วนตัวและจะใช้เวลาต่อทริปประมาณ 1-3 วัน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้เปิดให้บริการอาคารผู้โดยสาร 2 อาคาร สำหรับอาคาร 1 ใช้เป็นอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 2 ใช้เป็นอาคารผู้โดยสารในประเทศ และเปิดให้บริการอาคารเทียบเครื่องบินหมายเลข 5 (Pier 5) รวมทั้งแนวทางเดินด้านทิศใต้ (South Corridor) ทำให้ปัจจุบันบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ 30 ล้านคนต่อปี ในปี พ.ศ. 2560 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองได้รองรับผู้โดยสารจาก 3 ภูมิภาค ที่เดินทางผ่านเข้ามาเป็นปริมาณสูงสุดตามลำดับดังนี้ เอเชียตะวันออกและแปซิฟิก เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเอเชียใต้ โครงการพัฒนาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองระยะที่ 3 ทอท. ได้จัดทำโครงการพัฒนา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ระยะที่ 3 ระหว่างปี พ.ศ. 2561-2567 โดยการก่อสร้างประกอบด้วย การก่อสร้างอาคารผู้โดยสาร อาคาร 3 รองรับผู้โดยสารระหว่างประเทศ การก่อสร้างอาคาร Junction Building ซึ่งจะมีทางเชื่อมต่อกับระบบรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดง และการก่อสร้างอาคารจอดรถยนต์ เพื่อรองรับรถยนต์รวมทั้งหมดประมาณ 8,000 คัน คาดว่าเมื่อโครงการแล้วเสร็จ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองจะคืนสภาพขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารได้เป็น 40 ล้านคนต่อปี (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2566)

ปัจจุบันบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมีอาคารผู้โดยสาร 3 อาคาร คือ อาคาร 1 อาคาร 2 และอาคารผู้โดยสารในประเทศหลังเดิมทุกอาคารตั้งอยู่ทางฝั่งตะวันตกของสนามบิน ด้านหน้าติดกับถนนวิภาวดีรังสิต เรียงลำดับจากทิศเหนือไปทิศใต้ (จากซ้ายไปขวาเมื่อหันหน้าเข้าหาสนามบินจากถนนวิภาวดีรังสิต) โดยอาคารแรกที่กำลังก่อสร้าง คือ อาคาร 3 แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2528 (โดยมีการขยายอาคาร 3 เพิ่มเติมในภายหลัง ซึ่งแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2538) ต่อมา คือ อาคาร 1 แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2531 และสุดท้าย คือ อาคาร 2 แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2538

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมีพนักงานจัดจ้างประมาณ 1,000 คน พนักงานเหล่านี้ทำงานในหลากหลายสาขาวิชาชีพ รวมถึงการทำความสะดวก การรักษาความปลอดภัย การจัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม และบริการผู้โดยสาร พนักงานจัดจ้างมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองและให้บริการผู้โดยสารที่มีคุณภาพ

1) การทำความสะอาด พนักงานทำความสะอาดมีหน้าที่ดูแลความสะอาดของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ เช่น อาคารผู้โดยสาร ลานจอดเครื่องบิน และพื้นที่โดยรอบ พนักงานทำความสะอาดใช้อุปกรณ์และสารเคมีที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพเพื่อทำความสะอาดพื้น ผนัง หน้าต่าง เพอร์นิเจอร์ และพื้นที่อื่น ๆ ของท่าอากาศยาน

2) การรักษาความปลอดภัย พนักงานรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่รับผิดชอบความปลอดภัยของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ครอบคลุมทั้งผู้โดยสาร พนักงาน และทรัพย์สินของท่าอากาศยาน พนักงานรักษาความปลอดภัยใช้เทคโนโลยีและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อตรวจตราและตรวจสอบบุคคลและยานพาหนะที่เข้าออกท่าอากาศยาน พวกเขายังมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำแก่ผู้โดยสาร

3) การจัดการด้านอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานด้านอาหารและเครื่องดื่มมีหน้าที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารและพนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ทำงานในร้านอาหาร ร้านกาแฟ และร้านค้าต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน

4) บริการผู้โดยสาร พนักงานบริการผู้โดยสารมีหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารที่หลากหลาย รวมถึงการให้ข้อมูล การช่วยเหลือผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถเข็นวีลแชร์ และตอบคำถามเกี่ยวกับบริการของท่าอากาศยาน พนักงานบริการผู้โดยสารต้องมีความรู้และทักษะในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้า

5) พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองต้องมีคุณสมบัติและวุฒิการศึกษาตามที่กำหนด โดยส่วนใหญ่ต้องจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป บางตำแหน่งอาจกำหนดให้มีประสบการณ์การทำงานหรือมีทักษะเฉพาะทาง ทั้งนี้พนักงานจัดจ้างจะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งด้านการรักษาความปลอดภัย และการให้บริการ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและเที่ยวบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานจัดจ้างอย่างต่อเนื่อง (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2566)

1.2 คำถามการวิจัย

การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.3.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.3.3 เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาศึกษาเกี่ยวกับ “การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง” โดยศึกษาถึง การสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเท่านั้น

1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้

1.4.2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ทั้งเพศชายและหญิง

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยจัดทำในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2567

1.4.5 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง” ครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เท่านั้น

1.5 นิยามศัพท์

การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีเป้าหมายร่วมกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

การสื่อสารบนลงล่าง หมายถึง ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้รับการมอบหมายงานให้ โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ มีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีการสั่งการหรือติดต่อข่าวสารด้วยตัวเอง

การสื่อสารล่างขึ้นบน หมายถึง การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ สามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา สามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา และมีการประชุมปรึกษาหารือในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ ๆ

การสื่อสารแนวนอน หมายถึง เมื่อต้องการข้อมูลข่าวสารจะขอข้อมูลโดยใช้สัมพันธภาพส่วนตัว การรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิด สามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิด ได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี

การสื่อสารแนวไขว้ หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ การโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ มีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก

รวดเร็ว และพนักงานแต่ละแผนกได้มีการนัดหมายประชุมข้ามแผนก เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทรัพยากร ระยะเวลา งบประมาณ คุณภาพของงาน เป็นต้น ประกอบด้วย

ด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ ปริมาณงานที่ปฏิบัติเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติเมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด และสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่วางไว้

ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย มีกระบวนการ และเทคนิควิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน สามารถจัดทำข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเรียบร้อย และวางแผนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด

ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ มีเทคนิคของการทำงานให้มีความรวดเร็วกว่าเดิม มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่ สามารถเรียนรู้งานด้วยความรวดเร็ว และสามารถตอบรายละเอียดงานในความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน

ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ หมายถึง การมีความขยันหมั่นเพียรและเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความสามารถตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบและแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ และคำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี

ด้านความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง ลักษณะนิสัยที่ยึดมั่นในความสัตย์จริงและในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีความซื่อตรง และมีเจตนาบริสุทธิ์ ปฏิบัติต่อตนเองและผู้อื่นโดยชอบ ไม่คดโกง ในด้านการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริตจะปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อตรง ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยหน้าที่ ไม่ทุจริตคดโกง ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ รักษาทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวัง

พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง หมายถึง พนักงานที่จ้างจากบริษัทภายนอกมาทำงานให้กับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยพนักงานเหล่านี้จะทำหน้าที่ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานของท่าอากาศยาน เช่น แม่บ้าน ทำหน้าที่ดูแลความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารผู้โดยสาร พื้นที่สาธารณะต่าง ๆ และบริเวณรอบ ๆ

ท่าอากาศยาน รถเข็น ทำหน้าที่ให้บริการรถเข็นแก่ผู้โดยสารในการขนส่งสัมภาระ ประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร นอกจากนี้ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง อาจทำหน้าที่อื่น ๆ เพิ่มเติมตามความจำเป็น เช่น พนักงานซ่อมบำรุง พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานขายสินค้า เป็นต้น

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้ทราบถึงการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นการขยายองค์ความรู้ด้านการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงต่อไป

1.6.2 ได้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ช่วยให้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.6.3 ได้ทราบถึงการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ช่วยให้เข้าใจบทบาทของการสื่อสารภายในองค์กรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งและความไม่เข้าใจภายในองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัด
จ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองผู้
ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร (Organization
Communication)

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational
Efficiency)

2.2 สมมติฐาน

2.3 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

2.1 แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร (Organization Communication)

2.1.1.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

พริยา ศิริวรรณ (2559) กล่าวว่า การสื่อสาร (Communication) มีผู้ให้นิยามไว้
แตกต่างกัน ถึงกระนั้น การสื่อสารก็ยังถูกกล่าวถึงในแง่มุมมองที่คล้ายกัน กล่าวคือ เป็นการสื่อข้อมูล
ข่าวสาร โดยการเชื่อมโยงความคิดสัญลักษณ์ความหมายการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน จากผู้ส่ง
สารไปยังผู้รับสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคล องค์กรถึงบุคคล และองค์กรสู่
องค์กร กระบวนการสื่อสารมีหลากหลายรูปแบบและอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับยุคสมัย
ด้วย ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารควรคำนึงถึงประเด็นที่เกี่ยวกับการสื่อสารให้มาก เพื่อที่จะปรับปรุง
กระบวนการในการสื่อสารเพื่อสื่อข้อมูลข่าวสารไปถึงผู้รับสารให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันได้
เพราะการสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูล
ข่าวสารและความเข้าใจ เพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่
ต้องการ

ริญญรัตน์ อัครโชคทวี และลัดดาวัลย์ เลขมาศ (2560) กล่าวว่า การสื่อสารใน
องค์กร หมายถึง กระบวนการทางการบริหารที่จะต้องถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจ จาก
บุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งเพื่อให้บุคคลนั้น ทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ช่วยให้การ

ประสานงานดีขึ้นและยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ

พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล หรือองค์กร โดยการส่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ความรู้จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยทั้งสอง ฝ่ายจะต้องมีบางอย่างที่เหมือนกัน ทั้งนี้การสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะ ประสบการณ์ความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อใช้ในการตีความข้อมูลข่าวสารด้วย

พาริดา พรหมบุตร (2561) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อ เครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (Information Signs) การสื่อสารเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดหรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความต้องการ ทักษะ ทักษะ หรือความรู้สึกนึกคิดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีก บุคคลหนึ่งผ่านระบบของตัวหนังสือ เสียง ภาพ หรือท่าทางที่มีความหมาย โดยมีเป้าหมายเพื่อความ เข้าใจร่วมกัน

วรเดช ยศวิฒนะกุล (2562) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การ แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งเป็นวิธีการมอบหมายงาน การประสานงานทำ กิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรยังช่วยพัฒนาแนวความคิดที่ดี ปลูกฝัง ความภูมิใจและทำให้พนักงาน มีความทุ่มเทเพื่อองค์กรมากขึ้นด้วย เนื่องจากการสื่อสารภายใน องค์กรคือการที่ข่าวสารข้อมูล มีการไหลเวียนไปมา จึงช่วยให้ผู้บริหารสามารถที่จะทราบถึงปัญหา และหาทางแก้ไขได้อย่างทัน่วงที่ ดังนั้นเพื่อที่จะให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจะต้อง มั่นใจว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีการไหลเวียนของข่าวสารอย่างอิสระ ทั้งผ่านช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Channels) ขึ้นลงตามโครงสร้างองค์กรทั้งแนวตั้ง (Vertical) และการสื่อสาร ทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานตามแนวนอน (Horizontal) รวมถึงการสื่อสาร ผ่านช่องทางแบบไม่เป็นทางการ (Informal Channels)

อัครพนธ์ สายจิ้น (2562) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กลุ่มลักษณะ ต่าง ๆ ภายในองค์กรที่สมาชิกรับรู้ โดยลักษณะดังกล่าวประกอบด้วยบรรยากาศ หรือสภาพของ องค์กรเป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง เป็นลักษณะที่คงทน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

ภัทรพร อูระวงษ์ (2563) กล่าวว่า การสื่อสารถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญอีกอย่าง หนึ่ง ที่สามารถนำพาองค์กรดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ได้ เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดความรู้ และใช้บ่งบอกถึงความต้องการระหว่างบุคคลทุกระดับ ในองค์กร ทั้งผู้บริหารและปฏิบัติงาน รวมไปถึงเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่จะช่วยตรวจทาน ความเข้าใจในงานอันก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากมีข้อมูลย้อนกลับระหว่าง ผู้ส่งสารและผู้รับสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และ

ยังช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคลากรในทุกกระดับสามารถแสดงความคิดเห็นและสื่อสารได้อย่างเสรี และแสดงออกเพื่อนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนางานจนเป็นที่ยอมรับในที่สุด

รัชชก เชื้อแพทย์ (2563) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ระหว่างคนในองค์กร เป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลภายในองค์กรจากบุคคลทุกส่วนงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กร

ธัญชา ชิตชม (2564) กล่าวว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการในที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เรียกว่าผู้ส่งข่าวสารไปยังบุคคลอีกบุคคลหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งเรียกว่าผู้รับสาร การใช้เครื่องมือหรือสื่อในการส่งสาร ความหมายของการสื่อสารแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับรูปแบบผลที่เกิดขึ้นว่าจะพิจารณาสื่อสารในแง่ใด และมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้การสื่อสารนั้นอย่างไร การนำเอาความหมายได้ไปใช้ย่อมอยู่กับความเหมาะสม และแนวทางในการพิจารณาปัญหาความหมายต่าง ๆ ของการสื่อสารดังนั้นความหมายของการสื่อสารองค์กร จึงเป็นพฤติกรรมหรือกระบวนการโดยเห็นว่าการสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเข้าใจ ความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรม เพื่อประสานความร่วมมือในการทำงาน บรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจุบันการสื่อสารภายในองค์กรมีรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีและสื่อต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร

2.1.1.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

พิริยา ศิริวรรณ (2559) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติงาน การบริหารงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาประกอบการตัดสินใจหรือดำเนินการใด ๆ ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน

ริญญรัตน์ อัครโชคทวีศักดิ์ และลัดดาวัลย์ เลขมาศ (2560) ได้กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญดังนี้

- 1) เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารเพราะการสื่อสารที่ดีจะช่วยทำให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็น

และสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารถือเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่ง que ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองเทียบเท่ากับการบริหารงาน

2) เป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสร้างความไว้วางใจต่อกัน นำไปสู่ความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

3) ช่วยให้การปฏิบัติงานและการประสานงานมีความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น ถึงแม้ว่าบุคลากรในองค์กรจะอยู่ต่างฝ่ายต่างส่วนงานกันก็ตาม ทุกคนสามารถท้วงติงและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4) ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนงานสามารถประสานงานทำหน้าที่ของตนได้อย่างสอดคล้องกันกับหน่วยงานอื่น ทำให้ผู้บริหารมีความสะดวกในการบริหารองค์กร และทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

5) ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลากรสามารถเสนอความคิด มีการสื่อสารได้อย่างเสรี มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์นำองค์กรไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าจะคนนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์กรย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความภาคภูมิใจ

อัครพนธ์ สายจีน (2562) กล่าวว่า การสื่อสารองค์กรเป็นปัจจัยกระบวนการทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารข้อเสนอแนะตลอดจนความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน ทำให้ได้เข้าใจถึงความคิดเห็น ความต้องการ และทำให้เกิดความช่วยเหลือและความสามัคคีต่อกัน และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ ความสำคัญของการสื่อสารองค์กรแบ่งได้ 3 แบบดังนี้

1) การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย และทำให้คนได้เรียนรู้ความหมายของสิ่งต่าง ๆ จากการสื่อสารนั่นเอง เพราะคนได้เรียนรู้การใช้กระบวนการสื่อสาร และการใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสมทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายเหมือนกัน

2) การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดของกันได้ โดยการที่เมื่อคนใช้สัญลักษณ์ติดต่อสื่อสารกันเป็นเวลานานจะทำให้เข้าใจความหมาย และทำให้ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถคาดเดาความคิดของกันได้ เพราะบุคคลจะเกิดการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์ และรูปแบบการสื่อสาร เพราะเมื่อบุคคลเกิดการสื่อสารกันนาน ๆ มากขึ้น ก็จะเกิดการเรียนรู้พฤติกรรมทางการสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดของฝ่ายหนึ่งได้

3) การสื่อสารทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน 2 แบบ คือ

- รูปแบบการสื่อสารที่เป็นการสื่อสารที่ใช้คำพูด เช่น การพูด การเขียน และการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด
- สภาพการสื่อสารที่เกิดในองค์กร เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นตัวต่อตัวการสื่อสารในกลุ่มย่อยและสื่อสารในกลุ่มใหญ่

รัชชก เชื้อแพทย์ (2563) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้เป็น 3 ส่วนด้วยกัน

- 1) ในแง่ผู้บริหาร ผู้จัดการหรือผู้บริหารจะใช้เวลามากกว่า 70 เปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ย ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร เช่น การประชุมทั้งที่ได้นัดหมายไว้ และไม่ได้นัดหมายไว้ การตรวจงาน และการโทรศัพท์ เป็นต้น
- 2) ในแง่ส่วนบุคคล การที่คนเราจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมาก คือ การมีทักษะ และความสามารถในการติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงการนำเสนองาน ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อที่จะแสดงออกถึงความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็นและทัศนคติต่าง ๆ ของตนให้เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้อื่น หรือแสดงความสามารถในการโน้มน้าวแนวความคิดตัวเองให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้
- 3) ในแง่องค์กร ในองค์กรสมัยใหม่นั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นได้ และสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดี ระหว่างฝ่ายบริหาร และพนักงานทำให้เกิดแรงจูงใจสัมพันธที่ดี และนอกจากนั้น การสื่อสารยังช่วงสร้างสรรค์จรรโลงวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารภายในองค์กรที่จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลง ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นด้วย

ธัชชา ชิดชม (2564) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) สร้างความเข้าใจร่วมกัน การสื่อสารช่วยให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจ เป้าหมาย นโยบาย ขั้นตอนการทำงาน ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ
- 2) ประสานความร่วมมือ การสื่อสารช่วยให้สมาชิกในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3) สร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้สมาชิกในองค์กรรู้สึกมีส่วนร่วมและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4) สร้างวัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารที่สะท้อนถึงค่านิยมและความเชื่อขององค์การ ส่งผลให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันและมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ

5) สร้างภาพลักษณ์องค์การ การสื่อสารกับภายนอกองค์การ เช่น การสื่อสารกับลูกค้า คู่ค้า ชุมชน เป็นต้น ช่วยให้องค์การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับจากสังคม สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์การจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ ผู้บริหารและสมาชิกในองค์การจึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารและฝึกฝนทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเติบโตอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การสื่อสารในองค์การยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์การอีกด้วย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้บุคลากรพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง เข้าใจผู้อื่น และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพการงานและสร้างคุณค่าให้กับองค์การได้

2.1.1.3 ประเภทของการสื่อสารในองค์การ

พริยา ศิริวรรณ (2559) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันนี้ จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็วกว่าในอดีต สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีเส้นทางการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายทิศทางสรุปได้ดังนี้

1) การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่างการสื่อสารลักษณะนี้ จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาถึงรองประธาน ผู้จัดการแผนกหัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือข้อมูลข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำ อย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2) การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบนการสื่อสารลักษณะนี้ มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้คือ

- พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสารและยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

- ทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริง ๆ และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

- ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถามและให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กร อันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้ จะทำให้ผู้บริหารทราบข้อมูลเพิ่มเติมและนำไปสู่การปรับปรุงแนวทางในการสื่อสารองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

3) การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

- การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของ บริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกัน เพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร

- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรมความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการรณรงค์ประชาสัมพันธ์สมาชิกของแต่ละแผนก อาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งทีพวกเขาจะต้องทำร่วมกัน

- การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน เพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน

- การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญ ต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน การสื่อสารในแนวนอนมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เช่น การจัดฝึกอบรม ซึ่งเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายและจำเป็นต้องมีการประสานงานในแนวนอนเพื่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการจัดฝึกอบรมให้น้อยที่สุด

4) การสื่อสารข้ามสายงาน ในองค์กรส่วนใหญ่พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของเขาเองเช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี แผนกบุคคล ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำ แก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กรในลักษณะข้ามสายงาน ซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้องสื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้การขายความคิดของเขาเท่านั้น การสื่อสารข้ามสายงาน จะเป็นกรณีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของพวกเขา

เขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนกอื่น ๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจะมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น การสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสม และจำเป็นอย่างมากต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วยประหยัดเวลา ดังนั้นองค์กรควรจะมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการสื่อสารข้ามสายงานไว้ด้วยเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ริญญาร์ตัน อัครโชนวักิตตี และลัดดาวัลย์ เลขมาศ (2560) กล่าวว่า ประเภทของการสื่อสาร สามารถแบ่งได้ดังนี้

1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชาที่มีการสั่งงานตามลำดับชั้นจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการใช้โปสเตอร์ บอร์ดประกาศ วารสารของ บริษัท จดหมายเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน อีเมล ฯลฯ และลักษณะของข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ การแจ้งนโยบายระเบียบ ข้อบังคับคำเตือน วิธีการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติขององค์กร ผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่า หรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชา สามารถแสดงความคิดเห็นไปยังผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานได้ เช่น รายงานการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ เป็นต้น

3) การติดต่อสื่อสารจากแนวนราบ (Horizontal Communication) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากการสื่อสารในลักษณะนี้ จะต้องอาศัยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของแต่ละคนโดยไม่ต้องมีสิ่งจูงใจ

พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561) กล่าวว่า ประเภทของการสื่อสารสามารถแบ่งได้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของการใช้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 วิธี ดังนี้

- การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) คือการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดอย่างชัดเจน มีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีขั้นตอนเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ลักษณะของการติดต่อสื่อสารแบบนี้คือ การนำเอานโยบาย การตัดสินใจผ่านไปตามสายบังคับบัญชา ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ ได้แก่ หน่วยงานราชการ และองค์กรที่มีขนาดใหญ่

- การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) คือการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ หรือไม่มีระเบียบแบบแผน การติดต่อสื่อสารประเภทนี้ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรที่มี

ความชอบ ความสนใจที่เหมือนกัน หรือการมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน โดยไม่เกี่ยวกับโครงสร้างทางการบริหาร จะเป็นในรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ตัวต่อตัว มีการกระจายข้อมูลข่าวสาร ไปยังบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

2) การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction)

สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 วิธี ดังนี้

- การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) คือ การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงกว่า ลงมาสู่บุคลากรในระดับต่ำกว่า หรือระดับปฏิบัติ จุดมุ่งหมายของการสื่อสารแบบนี้ คือ การส่งหรือถ่ายผ่านข้อมูล เพื่อเป็นการบริหารภายในองค์กร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบประกาศหรือคำสั่ง เช่น การมอบนโยบายการบริหาร การออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น ปัญหาและอุปสรรค รูปแบบที่ใช้ในการสื่อสารลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือ ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้ จะขาดความเป็นกันเองของผู้ติดต่อสื่อสาร ผู้รับสารได้รับเอกสารข้อมูลที่มีมากจนเกินไป จนทำให้เกิดปัญหาในการจดจำข้อมูล และไม่สามารถตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสารได้ เนื่องจากไม่มี Facebook ไปยังผู้บังคับบัญชา

- การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) คือ การสื่อสารจากบุคลากรระดับต่ำกว่า หรือระดับปฏิบัติผ่านขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารแบบนี้ คือ การตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของการรายงานผล รวมถึงการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะข้อดีสำหรับการสื่อสารรูปแบบนี้ คือ ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ ทำให้ผู้บังคับบัญชารับรู้ทัศนคติ แนวคิด หรือพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อคำสั่งหรือนโยบายขององค์กร

- การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) คือ การพูดคุยสื่อสารของบุคลากรในระดับเดียวกัน หรือบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกัน จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ คือ ประสานงานและร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

- การสื่อสารแบบแนวไขว้ (Cross - Channel Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานกันหรือข้ามแผนก ซึ่งบุคลากรที่ทำการสื่อสารกัน อาจจะอยู่ในตำแหน่งที่เท่ากันหรือต่างกันก็ได้ จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ คือ การทำงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือการสื่อสารแบบขึ้นลงได้ ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนในการทำงานได้

3) การติดต่อสื่อสารที่ใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel) แบ่งออกเป็น 2 วิธี

ดังนี้

- การสื่อสารทางเดียว (One - way Communication) เป็นการส่งข่าวสารไปยังผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่ได้มีการตอบสนองกลับทันที ไม่มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยในข่าวสารนั้น ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่น การออกคำสั่งข้อกำหนดนโยบาย เป็นต้น

- การสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสามารถตอบสนองกลับได้ทันที และมีปฏิกริยาย้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร มีการเจรจาโต้ตอบกันไปมาผู้รับสารมีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยในข่าวสารที่ได้รับ ส่วนใหญ่มักจะเป็นรูปแบบของการประชุม สัมมนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

4) การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธี การติดต่อสื่อสาร (Method) แบ่งออกเป็น 2 วิธีดังนี้

- การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง มีการเผชิญหน้ากันโดยใช้วาจา หรือถ้อยคำ เช่น การพูด การเขียนตัวหนังสือแทนการพูด เป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้

- การติดต่อสื่อสารโดยภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (Non - Verbal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์ เครื่องหมาย การแสดงท่าทาง แทนการใช้คำพูดหรือการเขียนตัวหนังสือแทนการพูด เช่น พฤติกรรมการแสดงออกทางสีหน้า ทางน้ำเสียง ภาษาท่าทาง การสัมผัส เป็นต้น

5) การติดต่อสื่อสารตามลักษณะตามจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้อง (Participant) แบ่งออกเป็น

- การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เกิดจากการพบปะสังสรรค์กัน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

- การติดต่อสื่อสารของกลุ่ม (Intergroup Communication) เกิดจากการรวมตัวบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เข้าร่วมกันเพราะมีผลประโยชน์ร่วมกัน มีความสนใจอุดมการณ์เหมือนกัน เช่น การประชุมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

- การติดต่อสื่อสารขององค์กรกับสาธารณชน (Public and Organization Communication) คือ การติดต่อสื่อสารกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ควรจัดให้มีสร้างบรรยากาศในการให้ความร่วมมือกันมีความเป็นกันเอง ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ต่อกันระหว่างบุคคลกับองค์กร เพื่อสร้างความจงใจให้บุคคลทำงานกับองค์กรได้มีประสิทธิภาพและด้วยความเต็มใจ และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร การดำเนินงาน

ขององค์การควรเสริมสร้างการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งผู้ส่งสาร สื่อ และผู้รับสาร เพื่อนำข้อมูลมาเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ

พาริดา พรหมบุตร (2561) กล่าวว่า การสื่อสารมีมากมายหลายประเภท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับสถานการณ์ในการสื่อสาร ซึ่งโดยปกติแล้วมีการใช้เกณฑ์จำนวนผู้ที่ทำการสื่อสารเป็นการพิจารณาแบ่งประเภทของการสื่อสาร โดยพิจารณาจากจำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ ว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถแบ่งการสื่อสารออกเป็น 7 ประเภท คือ

1) การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) เป็นการสื่อสารกับตัวเอง เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน เช่น การเขียน การอ่าน การวิเคราะห์ตัวเอง การเตือนตัวเอง

2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคนสองคน เป็นการสื่อสารที่มีการตอบกลับ (Feedback) ซึ่ง Feedback นี้จะมีอิทธิพลอย่างมากในการสื่อสาร โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) เป็นการที่ผู้รับและผู้ส่งสารเห็นหน้ากัน พูดคุยกัน 2) การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบมีสื่อกลาง (Interposed Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยการใช้สื่อเป็นตัวกลาง อาจจะเป็นจดหมาย โทรศัพท์ วิทยุ

3) การสื่อสารระดับกลุ่มย่อย (Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มชน ซึ่งเป็นคนจำนวนมาก แต่จะไม่เกิน 25 คน เช่น การสอนในห้องเรียน การปราศรัยหาเสียง

4) การสื่อสารระดับกลุ่มใหญ่ (Large-group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มชนจำนวนมาก เช่น การอภิปรายในหอประชุม การบรรยายทางวิชาการ การกล่าวปาฐกถาในหอประชุม

5) การสื่อสารระดับมวลชน (Mass Communication) การสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชน เพื่อต้องการที่จะทำการติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมาก ในหลากหลายพื้นที่ที่แตกต่างกันออกไปเพื่อให้กลุ่มคนเหล่านั้นได้รับข่าวสารในเวลาใกล้เคียงกัน หรือในเวลาพร้อม ๆ กัน สื่อมวลชนที่ใช้ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ แผ่นป้ายโฆษณา ภาพยนตร์ เป็นต้น

6) การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคลากรที่อยู่ในองค์กรหรือหน่วยงานเดียวกัน เช่น การสื่อสารในหน่วยงานราชการ การสื่อสารในบริษัท การสื่อสารในโรงงาน การสื่อสารของธนาคาร เป็นต้น

7) การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม เช่น การติดต่อสื่อสารเพื่อดำเนินธุรกิจกับประเทศอื่น ๆ

อัครพนธ์ สายจีน (2562) กล่าวว่า ประเภทของการสื่อสาร (Type of Communication) การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสารผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ขององค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี ได้แก่

1) การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมาไปยังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กร หรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่จุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้ คือเป็นการส่ง หรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อเป็นการควบคุมการดำเนินงานในองค์กร และสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรโดยส่วนมากจะเป็นในเรื่องของวัตถุประสงค์นโยบายวิธีการคำสั่งการขอร้องไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร และลงไปถึงผู้ส่งที่จะใช้เป็นในรูปแบบของคำสั่งให้ปฏิบัติการออกกฎระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศการประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ จะเป็นไปตามลูกโซ่ของคำสั่งจากบนลงสู่ล่างโดยมีหน้าที่สำคัญคือการแจ้งข่าวบุคคลในระดับต่ำกว่า

2) การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากระดับที่ต่ำกว่า ขึ้นไปยังระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้ คือเป็นการตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลอย่างไร โดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูงกว่า เพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และการขออนุมัติ เป็นต้น การไหลของข้อมูลข่าวสารจากระดับล่างขึ้นบนนี้ จะช่วยในการเก็บข้อมูลข่าวสารส่งผ่านไปสู่อันดับที่สูงกว่าผู้บริหารระดับสูงจะทำหน้าที่เหมือนผู้รับแจ้งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลระดับล่าง ทำให้ทราบว่า ระดับล่างทำอะไรอยู่ อะไรเป็นปัญหาของพวกเขา อะไรที่ควรแนะนำให้ต้องปรับปรุง และปรับอย่างไรที่มีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์กร

3) การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับขั้น หรือระดับที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร หรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันได้ แต่ไม่ได้มี

ความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือเป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกัน นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์กร การติดต่อสื่อสารในลักษณะเป็นการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงานปรึกษาหารือการทำงานเป็นทีม สื่อที่จะใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจาโต้ตอบ เป็นต้น ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา การจัดองค์กรที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจที่มีคุณภาพสูง และการแก้ไขปัญหาคือตรงจุดของความรับผิดชอบทั้งหมด

4) การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงาน หรือข้ามแผนกและอยู่ต่างระดับจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงาน โดยรวมได้การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ จะเป็นแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้ จะไม่ขึ้นตรงต่อสายงานของการบังคับบัญชา เป็นการลดขั้นตอนการทำงานผู้ติดต่อสื่อสารมีหน้าที่สูงกว่า เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง

รุจิ ปัญญาสาร (2562) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้ นักวิชาการหลาย ๆ ท่าน จึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภท แตกต่างกันไป ซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ ตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสาร ออกเป็น 4 วิธี ได้แก่

1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมายังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กร หรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้ คือ เป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อเป็นการควบคุม กำกับดูแลงานในองค์กร และสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนมากนั้น จะเป็นในเรื่องของวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการคำสั่ง การขอร้องไปยัง หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรและลงไปถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สิ่งที่จะใช้เป็นในรูปแบบของคำสั่งให้ปฏิบัติภารกิจระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศการประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น

2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้ คือ เป็นการตรวจสอบงาน หรือดูผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร โดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้

ขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในระดับที่สูงกว่า เพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และการขออนุมัติ เป็นต้น

3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน ตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับขั้นหรือระดับที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร หรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันได้ แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือ เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกัน มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงาน ทั้งองค์การการติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงาน ปกป้องหรือ การทำงานเป็นทีม สื่อที่จะใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจา โต้ตอบ เป็นต้น

4) การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยรวมได้ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้ จะไม่ขึ้นตรงต่อสายงานของการบังคับบัญชา เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ผู้ติดต่อสื่อสารกันมีหน้าที่สูงต่ำกว่ากัน เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

ภัทรพร อูระวงษ์ (2563) กล่าวว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Communication Networks) ว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะพิจารณาจากการเคลื่อนย้ายของข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งการส่งข่าวสารผ่านไปยังสมาชิกแต่ละคน จะมีผลต่อการผิดพลาดของข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งความเร็วในการส่งข่าวสาร ดังนั้นกระบวนการของการติดต่อสื่อสารแบ่งได้ ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่ (Chain) การติดต่อสื่อสารแบบนี้ ข้อมูลข่าวสารจะถูกส่งผ่านจากสมาชิกคนแรกผ่านไปยังสมาชิกคนอื่น ๆ ต่อกันไปเรื่อย ๆ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกส่งไปจะมีความถูกต้องมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสมาชิกแต่ละคนว่าได้รับข่าวสารมาถูกต้องเพียงใดก่อนจะส่งต่อไปยังสมาชิกคนอื่น ๆ

2) การติดต่อสื่อสารแบบตัววาย (Y-Shape) การติดต่อสื่อสารแบบนี้ จะมีสมาชิกในกลุ่มคนหนึ่งเป็นผู้เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกคนอื่น ๆ คือติดต่อสื่อสารกับสมาชิกมากกว่า 1 คน

3) การติดต่อสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง (Wheel) การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้จะมีผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกแต่ละคน คือผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ติดต่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน โดยผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นจะไม่มีโอกาสติดต่อกันเอง เพราะมีศูนย์กลางเป็นผู้คอยให้การติดต่อสื่อสารอยู่แล้ว ดังนั้นในการส่งข้อมูลข่าวสารจะต้องติดต่อผ่านศูนย์กลางเท่านั้น

4) การติดต่อสื่อสารแบบวงกลม (Circle) การติดต่อสื่อสารแบบนี้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปยังสมาชิกคนอื่น ๆ ได้โดยปกติจะเป็นการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ข้อมูลข่าวสารจะถูกส่งจากสมาชิกคนหนึ่งไปยังสมาชิกคนอื่น ๆ เรื่อย ๆ จนครบและกลับมาที่จุดเริ่มต้นของผู้ส่งข้อมูลข่าวสารอีกครั้งหนึ่ง

5) การติดต่อสื่อสารแบบครบวงจร (All Channels) การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นการติดต่อสื่อสารครบทุกช่องทาง คือผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกคนอื่น ๆ ได้โดยตรงจะไม่มีใครเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร ทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกคนอื่น ๆ ได้
ธนัชชา ชิดชม (2564) กล่าวว่า ทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 5 ประเภทดังนี้

1) การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับข้อมูล 4 อย่าง ดังนี้

- คำสั่งในการทำงานโดยจะระบุข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน และเหตุผลโดยเป็นข้อมูลที่ระบุให้เข้าใจว่าต้องทำอะไร ซึ่งอาจจะเป็นคำสั่งคู่มือและแบบแสดงลักษณะงาน

- แนวทางการดำเนินการซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญเช่นการผลิตตลอดจนข้อบังคับในการทำงานทั้งในและนอกเวลา

- การประเมินผลจะทำให้ทราบข้อมูลทั้งสามอย่าง คือบุคลากรทำงานเป็นอย่างไร ปรับปรุงตัวอย่างไรและจะช่วยปรับปรุงตัวให้ดีขึ้นอย่างไร

- การก่อให้เกิดสำนึกในองค์กรด้วยการชี้แจงให้พนักงานเข้าใจภารกิจวัตถุประสงค์ขององค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจผ่านการสร้างความรู้สึกร่วมใจในชื่อเสียงและการมีส่วนร่วมในองค์กร

2) การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน ได้แก่ การส่งข้อมูลจากบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า ซึ่งข้อมูลจะเกี่ยวข้องกับ 4 เรื่องคือ

- การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาได้ดำเนินการไปแล้วว่ามีความสำเร็จอย่างไรบ้าง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าของงานหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

- แสดงถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือ
- นำเสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น
- การเปิดเผยความรู้สึกของผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องงานหรือเพื่อนร่วมงาน

3) การสื่อสารระดับแนวนอน คือการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในตำแหน่งเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารแนวนอนจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การสร้างความเข้าใจกัน การจัดการข้อขัดแย้ง โดยวิธีที่ใช้ในการสื่อสารแนวนอนเป็นการกระทำในรูปแบบของการประชุม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งการสื่อสารในแนวนอน อาจมีรูปแบบไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

4) การสื่อสารแนวไขว้ หมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคลากรที่อยู่คนละหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นการข้ามหน้าที่กันกับบุคลากรที่ติดต่อกัน อาจอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน หรือคนละระดับก็ได้

5) การสื่อสารส่วนบุคคล เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากร โดยส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้จะมี การแพร่กระจายข่าวสารอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นทั้งความจริงและไม่เป็นความจริง ไม่สามารถควบคุมได้

สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารอย่างเป็นทางการเป็นการสื่อสารที่มีโครงสร้างและระเบียบแบบแผนชัดเจน มักใช้ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น การประชุม จดหมาย อีเมล เป็นต้น การสื่อสารอย่างเป็นทางการมักใช้ในการส่งมอบข้อมูลข่าวสารที่สำคัญหรือเป็นทางการ ประกอบด้วย การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้ การสื่อสารไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่ไม่มีโครงสร้างและระเบียบแบบแผนชัดเจน มักใช้ช่องทางการสื่อสารที่เป็นไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น การสื่อสารไม่เป็นทางการ มักใช้ในการสร้างความสัมพันธ์และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

2.1.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ (Organization Communication)

รุจิ ปัญญาสาร (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีระดับการสื่อสารในองค์การอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง พนักงานมีการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง ด้วยการสื่อสารแบบบนลง

ล่าง เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งสารและผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้รับสาร มักใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการ เช่น การแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร การสั่งงาน การอบรม การประชุม เป็นต้น

วรเดช ยศวิฒนะกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลชุมชน บางป่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางป่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อยู่ในระดับมาก ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการสื่อสารภายในเป็นช่องทางในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิดเห็น ความคิดเห็น ความร่วมมือ และความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์กร

เทพอาภรณ์ มุ่งฝูงกลาง และสมศักดิ์ ต้นตาศณี (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรกับความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าช่องทางการติดต่อสื่อสารของ บริษัทมีหลากหลาย เช่น การประชุม การแจ้งเตือนทางอีเมล การติดประกาศ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พนักงานบางส่วนเห็นว่าช่องทางการติดต่อสื่อสารยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และ 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน แอนด์ โอจิ อินเทอร์เน็ต จำกัด ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารของ บริษัทมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และตรงประเด็น อย่างไรก็ตาม พนักงานบางส่วนเห็นว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารยังไม่กระชับ ใช้เวลานานเกินไป

อรสา สภาพพงษ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในการปฏิบัติงานทุกวัน ซึ่งมีผลต่อความรู้ความเข้าใจ ความคิดเชิงบวก พฤติกรรม ทักษะคิดต่องาน และขวัญกำลังใจ ในการทำงาน การสื่อสารภายในหน่วยงาน มีผลต่อความรู้สึกในการทำงานการประชุมและการอบรมเกี่ยวกับเป้าหมายหรือนโยบายของมหาวิทยาลัย

วินัย สุทธิคุณ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด พบว่า ปัจจัยกระบวนการในการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านผู้ส่งสารเป็นผู้รู้จัก

เลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านผู้รับสารมีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านข้อมูลข่าวสาร

เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย, ชูติระ ระบอบ และพิชญ์ วรรณกุล (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้า คู่ค้า และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจตรงกัน และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ อย่างไรก็ตาม ยังมีทักษะการสื่อสารบางด้านที่พนักงานควรพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ ทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เนื่องจากธุรกิจโลจิสติกส์เป็นธุรกิจที่ต้องติดต่อกับผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรม ดังนั้น พนักงานจึงจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่สามารถเข้าใจและปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้

Li, Schieber & Pedersen (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กรของพนักงานในช่วงการแพร่ระบาด: บทบาทของการสื่อสารภายในที่โปร่งใส พบว่า การสื่อสารภายในที่โปร่งใสสามารถช่วยส่งเสริมการรับมือกับปัญหาที่เน้นการควบคุม ซึ่งหมายถึงกลยุทธ์การรับมือที่มุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การสื่อสารภายในที่โปร่งใสช่วยให้พนักงานเข้าใจถึงสาเหตุและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง ทำให้พวกเขาสามารถวางแผนและเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การสื่อสารภายในที่โปร่งใส ยังสามารถช่วยลดความไม่แน่นอน (Uncertainty) ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สร้างความเครียดให้กับพนักงานในช่วงการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารภายในที่โปร่งใสช่วยให้พนักงานได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ทำให้พวกเขาสามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

Sharbaji (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทและผลกระทบของการสื่อสารภายในระหว่างพนักงานภายในองค์กรในยุคการสื่อสารดิจิทัล พบว่า การสื่อสารภายในมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จขององค์กรในยุคดิจิทัล การสื่อสารภายในที่ดีจะช่วยให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ ช่วยให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายและทิศทางขององค์กร ช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และช่วยให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารภายในก็อาจก่อให้เกิดปัญหาได้เช่นกัน ปัญหาที่พบบ่อย ได้แก่ ข้อมูลที่ผิดพลาด การไม่ถ่ายโอนข้อมูลระหว่างพนักงาน และความไม่มีประสิทธิภาพของการสื่อสาร

Kalogiannidis (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการสื่อสารทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรธุรกิจใด ๆ มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น

หมายถึงการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และตรงประเด็น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานสามารถเข้าใจเป้าหมายและนโยบายขององค์กร เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง เข้าใจงานที่ต้องรับผิดชอบ เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดในการทำงาน และทำงานได้อย่างเป็นทีมมากขึ้น

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ (Organization Communication) พบว่า กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนคติระหว่างบุคคลในองค์การ การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ เนื่องจากเป็นช่องทางในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรในองค์การ ส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การสื่อสารในองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ตามทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ 1) การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งสารและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้รับสาร มักใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการ เช่น การแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร การสั่งงาน การอบรม การประชุม เป็นต้น 2) การสื่อสารบนลงล่าง หมายถึง การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งสารและผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับสาร มักใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการ เช่น การเสนอรายงาน การเสนอความคิดเห็น การร้องเรียน เป็นต้น 3) การสื่อสารแนวนอน หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกันภายในองค์การ มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง มักใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย การพบปะ การร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น และ 4) การสื่อสารแนวไขว้ หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ในระดับและแผนงานที่แตกต่างกันภายในองค์การ มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง มักใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย การพบปะ การร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency)

2.1.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ริชฌาร์ดน์ อัครโซคนวิทตี และลัดดาวัลย์ เลขมาศ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้สังเกตและตีค่าผลการปฏิบัติงานและคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าบุคคลนั้น ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนอย่างมีคุณค่า และเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานมากน้อยเพียงใด รวมถึงการคาดคะเนศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเทียบเคียงกับการวิเคราะห์ตำแหน่ง (Position Analysis) ของงานและแผนงานที่หน่วยงานกำหนดไว้ร่วมกัน

พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในการทำงาน โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ในแง่บวก ระหว่างสิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้กับงาน เช่น กำลังงาน ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ เป็นต้น กับผลลัพธ์ที่ได้ เช่น ปริมาณงาน คุณภาพงาน ระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น

รัชชก เชื้อแพทย์ (2563) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถวิทยากร และความมั่นคงเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย โดยงานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารองค์กร ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$E = (O-I) + S$ คือ รูปแบบการเขียนสูตรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

บุญลดา คุณาเวชกิจ, จุฑามาศ อ้วนแก้ว และกิงกาญจน์ นาคแก้ว (2564) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

มนรวิ ภัคทีเจริญ (2564) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก 2 แนวทาง การเพิ่มผลผลิต หมายถึง การผลิตของได้มากขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือมีต้นทุนเพิ่มน้อยลงกว่าเดิม การลดต้นทุน หมายถึง การผลิตของเท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้นกว่าเดิม โดยการใช้ทรัพยากรน้อยลงกว่าเดิม

หนิง หยาน (2564) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งต้นทุน เวลา ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานที่ได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร

สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการทำงาน

ความรู้ความสามารถ และทักษะของพนักงาน รวมไปถึงปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองโดยการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน มีความร่วมมือในการทำงาน และเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อภิศักดิ์ อาจนันท์ (2557) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง มีความถูกต้อง เรียบร้อยทันเวลา และได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อีกทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าทั้งองค์กร หรือสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องมีปริมาณสอดคล้องกับกำลังคน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน และยังรวมถึงการส่งมอบงานได้ตรงตามเวลา

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) กล่าวคือ การดำเนินงานจะต้องใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด และประหยัดที่สุดแต่ได้ผลงานดีที่สุด เช่น การวางแผนก่อนเริ่มงาน เพื่อขจัดงานซ้ำซ้อน ลดต้นทุนการผลิต เป็นต้น

ริญญารัตน์ อัครโชคทวีศักดิ์ และลัดดาวัลย์ เลขมาศ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1) ด้านปริมาณงาน จำนวนงานที่ทำสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด พนักงานที่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานที่ดี จะสามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงาน

2) ด้านคุณภาพงาน ลักษณะของงานที่ทำออกมาว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ พนักงานที่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานที่ดี จะสามารถทำงานออกมาได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย

3) ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำ พนักงานที่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ดี จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ โดยไม่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาด

4) ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความเอาใจใส่ต่องานที่ทำ พนักงานที่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่ดี จะมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน โดยไม่ละเลยหรือทอดทิ้งหน้าที่ของตน

5) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน พนักงานที่มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์สุจริตที่ดี จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่คดโกง ไม่ฉ้อฉล ไม่เอาเปรียบผู้อื่น

พินดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) ความถูกต้องในการทำงาน การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามหลักวิชาการ กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน หรือความคาดหวังของหน่วยงาน โดยปราศจากข้อผิดพลาดหรือความบกพร่องใด ๆ ตัวอย่างเช่น พนักงานบัญชีจะต้องบันทึกบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการบัญชี พนักงานบริการจะต้องให้บริการลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร

2) ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน การปฏิบัติงานนั้นเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ โดยไม่ล่าช้าหรือเกินกำหนด ตัวอย่างเช่น พนักงานขายจะต้องส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าภายในกำหนดเวลาที่กำหนด พนักงานผลิตจะต้องผลิตสินค้าให้ได้ตามปริมาณและคุณภาพที่ตกลงกันได้

3) บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน การปฏิบัติงานนั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น พนักงานขายจะต้องสามารถขายสินค้าให้ได้ตามที่วางแผนไว้ พนักงานบริการจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้

อัศวินชัย สายจีน (2562) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Emerson (1912) โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) คือ ผลงานที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภค ผลงานที่มีคุณภาพจะต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด เช่น คุณสมบัติทางเทคนิค คุณสมบัติทางกายภาพ คุณสมบัติทางความสวยงาม เป็นต้น ผลงานที่ตรงตามข้อกำหนดและมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลงานที่ถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาดหรือความบกพร่อง เกณฑ์หรือข้อกำหนดที่กำหนดไว้สำหรับผลงาน ผลงานที่ได้มาตรฐานจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน ผลงานที่รวดเร็วจะต้องเสร็จทันตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ผลงานที่ส่งผลดีต่อองค์กร เช่น เพิ่มรายได้ ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

2) ปริมาณงาน (Quantity) คือ ผลงานที่มีปริมาณสอดคล้องกับเป้าหมายหรือความต้องการขององค์กร ผลงานที่มีปริมาณมากเกินไปอาจทำให้บริษัทเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น ในขณะที่ผลงานที่มีปริมาณน้อยเกินไป อาจทำให้บริษัทไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

3) เวลา (Time) คือ การทำงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนหรือวิธีการที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประหยัดเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานจะต้องเหมาะสมกับประเภทของงานและปริมาณงานที่กำหนดไว้ การทำงานจะต้องใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประหยัดเวลามากขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น คน วัสดุ เครื่องจักร เงินทุน จะต้องเหมาะสมกับงานและปริมาณงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จะต้องคุ้มค่าและสามารถสร้างผลกำไรให้กับบริษัทมากที่สุด

มนรวิ ภัคทีเจริญ (2564) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1) การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) คือ อธิบายรายละเอียดของงาน เป้าหมายที่ต้องการ คุณลักษณะของบุคคล รวมทั้งทรัพยากรที่ต้องการสำหรับงาน วิธีการจะต้องมีการวิเคราะห์พิจารณาให้เห็นถึงชนิดของงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และทักษะความชำนาญเฉพาะอย่างต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีรวมทั้งแบบของสไตล์การทำงาน หรือแง่มุมการพิจารณาที่มีประสิทธิภาพที่สุดที่จะนำมาใช้ด้วย ความสามารถในด้านการงานอาจได้มาจากความสามารถอุดมคติหลักของธุรกิจ โมเดลความสามารถของธุรกิจที่มีการประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ พฤติกรรมด้วยเทคนิค

2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards) คือ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยระบุถึงรายละเอียด ระดับ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (เช่น ดีเลิศ ดี พอใช้ ไม่พอใช้) อย่างชัดเจนว่ามีผลการปฏิบัติงานอย่างไร

3) มาตรฐานการปฏิบัติงานทำให้การประเมินมีมาตรฐานเท่าเทียมกัน

4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นขั้นตอนที่จะสรุปว่าบุคคลผู้ถูกประเมิน มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด สำหรับขั้นตอนนี้มีกระบวนการย่อย 2 ประการ คือ การสังเกต คือ การค้นหา รวบรวมสิ่งที่พบจากการสังเกต และทบทวนเกี่ยวกับพฤติกรรมและเหตุการณ์ต่าง ๆ และการประเมินตัดสิน คือ การแยกแยะ วิเคราะห์และประเมินค่าจากข้อมูลที่ได้รับจากการสังเกต

วินัย สุทธิคุณ (2564) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามความต้องการมากที่สุด โดยใช้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้น จะมุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงาน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ประการ คือคุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และต้นทุน (Cost) เป็นสำคัญ

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
- 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
- 4) ต้นทุน (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

หนึ่ง หยวน (2564) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- 1) ความรวดเร็ว หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินงานที่รวดเร็วจะช่วยให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้ง และทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว
- 2) ความสะดวก หมายถึง ความง่ายตายในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานที่สะดวกจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เสียเวลาหรือความพยายามมากนัก
- 3) ความง่ายของการรับความรู้ หมายถึง ความง่ายตายในการเข้าใจและนำไปใช้ความรู้ในการทำงาน การดำเนินงานที่เข้าใจง่ายจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้ทรัพยากรเช่น บุคลากร งบประมาณอย่างจำกัดในการให้บริการกับผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานร่วมกัน มีการสื่อสารที่ดี และส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency)

รุจิ ปัญญาสาร (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าหากพนักงานมีระดับการสื่อสารที่สูงขึ้นในทุกด้าน จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านปริมาณงานที่ได้ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการปฏิบัติงาน และด้านเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

วรเดช ยศวิฒนะกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลชุมชน บางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ครูและบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามวัตถุประสงค์ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

อรสา สภาพงษ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การอบรมหรือวิธีการปรับทัศนคติ เชิงบวกควรมีช่องทางการสื่อสารและการสื่อสารในลักษณะที่เปิดกว้างเพื่อแสดงความคิดเห็นได้อิสระมากขึ้น โดยภาพรวมแล้ว อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการประเมินผลงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมาก

หนิง หยาน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า บรรยากาศในการทำงาน คุณภาพการสื่อสาร ระบบการทำงาน ประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อม ด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคคลระดับเดียวกัน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านรูปแบบการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอคเซนเจอร์ สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน บรรยากาศในการทำงานร่วมกับคน สถานที่ทำงาน ทำงานโดยใช้เทคโนโลยีไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงาน อยู่ในระดับมาก โดยเพศต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศต่างกัน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานชาย มีแนวโน้มที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้มากกว่าพนักงานหญิง ทั้งนี้ การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการสื่อสารเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการทำงานในทุกระดับและทุกประเภทงาน พนักงานที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจความต้องการของผู้รับสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานได้ในที่สุด

จักรกฤษณ์ พางาม (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ซึ่งด้านที่มากที่สุด คือด้านความคุ้มค่า รองลงมา คือด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุด คือด้านปริมาณงาน และความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์สูงที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือด้านการสื่อสารแนวทแยง อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุด คือด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อยู่ในระดับต่ำ

กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานการสื่อสารในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งองค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดระบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้ต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) พบว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกด้าน โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามเป้าหมาย มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ ความรู้เกี่ยวกับงาน ความรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตก็เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยพนักงานที่มีปัจจัยเหล่านี้อยู่ในระดับสูงจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นสามารถพิจารณาได้จาก 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปริมาณงาน กล่าวคือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น รวดเร็วขึ้น และตรงตามเป้าหมาย ส่งผลให้เกิดปริมาณงานเพิ่มขึ้น 2) ด้านคุณภาพงาน กล่าวคือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดคุณภาพงานเพิ่มขึ้น 3) ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เนื่องจากพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จะมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และ 5) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต เนื่องจากพนักงานที่มีความซื่อสัตย์สุจริตจะปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และตรงไปตรงมา ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ

2.2 สมมติฐาน

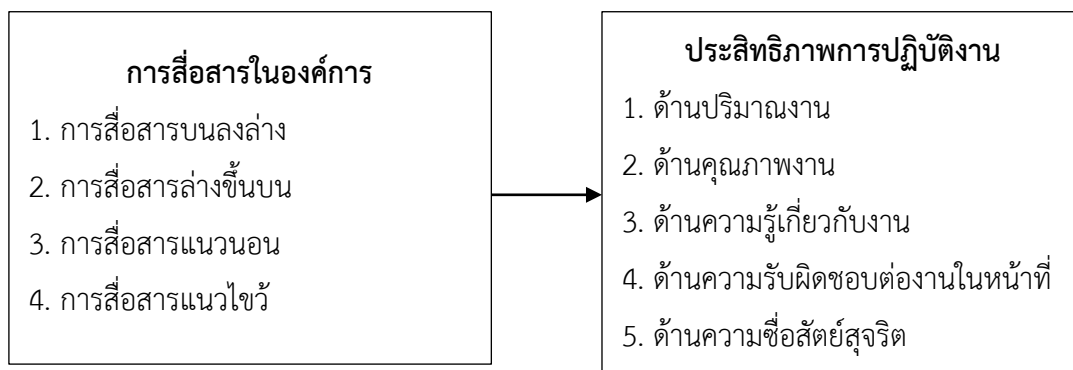
การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

2.3 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง” ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมากำหนดกรอบแนวคิด ดังภาพที่

2.1

ภาพที่ 2.1: แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน จัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

3.1.1 พิจารณาจากลักษณะข้อมูล เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้ข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

3.1.2 พิจารณาจากระดับการศึกษาของตัวแปร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เป็นการวิจัยเพื่อสำรวจตัวแปร เพื่อนำผลมาอธิบายการเกิดขึ้นของปรากฏการณ์ของตัวแปรนั้น โดยมุ่งเน้นการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร (Discovery of Relationship between Variables)

3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 636 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

1) เงื่อนไขในการคำนวณ Sample Size เป็นเงื่อนไขที่นิยมใช้ โดยทั่วไปในโปรแกรม G*Power คือ (Cohen, 1998) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ผลลัพธ์จากโปรแกรม G* Power

$$\text{Input Effect Size } f^2 = 0.15$$

$$\alpha \text{ err prob} = 0.05$$

Power (1- β err prob) = 0.95

Number of Predictors = 4

Output Total Sample Size = 129

เงื่อนไขในการคำนวณ Sample Size เป็นเงื่อนไขที่นิยมใช้โดยทั่วไปในโปรแกรม G*Power คือ ขนาดของผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง (Input Effect Size $f^2 = 0.15$) ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 0.05 (α err prob = 0.05) พลังของการทดสอบคือ 0.95 [Power (1- β err prob) = 0.95] จำนวนของตัวแปรอิสระหรือจำนวนของตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ (Number of Predictors) เท่ากับ 4 สามารถคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ (n) ตามเงื่อนไขข้างต้นเท่ากับ 129 แต่เนื่องจากจำนวนตัวอย่างยิ่งมาก ยิ่งทำให้ค่าที่คำนวณได้มีความคงเส้นคงวา (Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2017) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ขนาดตัวอย่างตามที่เก็บได้จริงคือ 289 คน

2) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Cluster Sampling ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มผู้ตอบออกเป็น 2 Clusters คือ ช่วง 1-31 มกราคม พ.ศ. 2567 และ 1-29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ผู้วิจัยเชื่อว่า ปัจจัยด้านประชากรในแต่ละ Cluster มีลักษณะทั่วไปไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองได้ในช่วง 1-31 มีนาคม พ.ศ. 2567 และหยุดเก็บข้อมูลเมื่อผู้ตอบ มีจำนวนครบ 289 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอายุงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 1) การสื่อสารบนลงล่าง 2) การสื่อสารล่างขึ้นบน 3) การสื่อสารแนวนอน และ 4) การสื่อสารแนวไขว้โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 1) ด้านปริมาณงาน 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และ 4) ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ 5) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับความเชื่อมั่น ดังนี้

5 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	การแปลผล	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาที่จะทำการวิจัยเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถามและทำการตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้น รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
- 1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด

นำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามสูตร (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547, หน้า 145-146)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้ (วัฒนา สุนทรธัย, 2567)

ค่า $IOC \geq 0.5$ หมายความว่า คำถามนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า $IOC < 0.5$ หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการ

วิจัย

ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามชุดนี้ มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.96

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยการทดสอบกลุ่มคนวัยรุ่นที่มีช่วงอายุใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cronbach's Alpha ได้ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีค่าความเชื่อมั่นสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ข้อมูล Tryout (n = 30)		ข้อมูลที่เก็บจริง (n = 289)	
	จำนวนข้อ	Alpha	จำนวนข้อ	Alpha
1. การสื่อสารบนลงล่าง	5	0.850	5	0.894
2. การสื่อสารล่างขึ้นบน	5	0.865	5	0.894
3. การสื่อสารแนวนอน	5	0.724	5	0.773
4. การสื่อสารแนวไขว้	5	0.921	5	0.918
5. ด้านปริมาณงาน	5	0.678	4	0.805
6. ด้านคุณภาพงาน	5	0.895	5	0.895

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ข้อมูล Tryout (n = 30)		ข้อมูลที่เก็บจริง (n = 289)	
	จำนวนข้อ	Alpha	จำนวนข้อ	Alpha
7. ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	5	0.906	5	0.916
8. ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	5	0.870	5	0.907
9. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	5	0.947	5	0.937
รวมค่าเฉลี่ย	45	0.86	44	0.88

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย จากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 30 คน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.86 หลังจากผู้วิจัยได้ตัดข้อคำถามที่มีค่า Corrected Item-Total Correlations ที่ไม่ถึง 0.20 ออก แล้วนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 289 คน จะเห็นได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นเท่ากับ 0.88 ดังนั้น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.70 – 1.00 ซึ่งยอมรับได้

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการกำหนดแหล่งข้อมูล คือแหล่งปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่เก็บจากพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้แก่ พนักงานจัดจ้างทำความสะอาด พนักงานจัดจ้างรักษาความปลอดภัย พนักงานจัดจ้างบริการผู้โดยสารประชาสัมพันธ์ และพนักงานจัดจ้างบริการผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ (รถเข็นวีลแชร์) โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self - Administered Questionnaire) เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนตามจำนวน ก็ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับมา เพื่อตรวจดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3.6.2 วิเคราะห์การสื่อสารในองค์กรของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้ำง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและโดยรวม จากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute criteria) ตามแนวคิดของ วัฒนา สุพรรณชัย (2551) โดยแบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

3.6.3 ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับน้ำหนักความสัมพันธ์ (r) ตามคำแนะนำของ Cohen (1988) ดังนี้

ความสัมพันธ์น้อย	$r = .10 - .29$
ความสัมพันธ์ปานกลาง	$r = .30 - .49$
ความสัมพันธ์มาก	$r = .50 - 1.0$

บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในส่วนของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 289 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายและทดสอบคำถามการวิจัยโดยมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน เสนอผลการวิจัยโดยแจกแจงเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	105	36.3
หญิง	184	63.7
รวม	289	100.0

ตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	80	27.7
31-40 ปี	133	46.0
41-50 ปี	47	16.3
51-60 ปี	25	8.7
60 ปีขึ้นไป	4	1.4
รวม	289	100.0

ตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 อันดับสอง อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 อันดับสาม อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 อันดับสี่ อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และอันดับสุดท้าย อายุระหว่าง 20-24 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	117	40.5
ปริญญาตรี	139	48.1
ปริญญาโท	33	11.4
รวม	289	100.0

ตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 อันดับสอง ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และอันดับสุดท้าย ปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0-5 ปี	115	39.8
6-10 ปี	103	35.6
11-15 ปี	70	24.2
15 ปี ขึ้นไป	1	0.3
รวม	289	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุงาน 0-5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 อันดับสอง อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 อันดับสาม อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และอันดับสุดท้าย อายุงาน 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

การสื่อสารในองค์กรของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ประกอบด้วย การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้ เสนอผลวิจัย โดยแจกแจงเป็น ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์กรของ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยาน นานาชาติดอนเมือง โดยภาพรวม

การสื่อสารในองค์กรของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การสื่อสารบนลงล่าง	3.92	0.785	มาก
การสื่อสารล่างขึ้นบน	3.83	0.835	มาก
การสื่อสารแนวนอน	4.12	0.615	มาก
การสื่อสารแนวไขว้	3.61	0.881	มาก
รวม	3.87	0.618	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การสื่อสารในองค์กรของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.618) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสื่อสารแนวนอน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.615) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง การสื่อสารบนลงล่าง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.785) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม การสื่อสารล่างขึ้นบน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.835) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย การสื่อสารแนวไขว้ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.881) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารบนลงล่าง

ด้านการสื่อสารบนลงล่าง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ					
ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง กับการทำงาน	91 (31.5)	130 (45.0)	58 (20.1)	8 (2.8)	2 (0.7)	289 (100.0)	4.04	0.830	มาก	
ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานโดยการเขียน เป็นลายลักษณ์อักษร	80 (27.7)	105 (36.3)	69 (23.9)	24 (8.3)	11 (3.8)	289 (100.0)	3.76	1.066	มาก	
ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายของ องค์การให้ทราบ	84 (29.1)	143 (49.5)	51 (17.6)	8 (2.8)	3 (1.0)	289 (100.0)	4.03	0.820	มาก	
ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียด ของงาน ให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	80 (27.7)	143 (49.5)	47 (16.3)	15 (5.2)	4 (1.4)	289 (100.0)	3.97	0.879	มาก	
ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการหรือติดต่อ ประสานงานด้วยตัวเอง	76 (26.3)	135 (46.7)	48 (16.6)	13 (4.5)	17 (5.9)	289 (100.0)	3.83	1.055	มาก	
รวม								3.92	0.785	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติ ดอนเมือง ด้านการสื่อสารบนลงล่าง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.785) พิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอด ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.830) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์การให้ทราบ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.820) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงาน ให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.879) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการหรือติดต่อประสานงานด้วยตัวเอง ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 1.055) อยู่ในระดับมาก และอันดับ สดท้าย ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 1.066) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน

ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ				
สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่	76 (26.3)	119 (41.2)	63 (21.8)	23 (8.0)	8 (2.8)	289 (100.0)	3.80	1.007	มาก
สามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงาน ต่อผู้บังคับบัญชา	95 (32.9)	135 (46.7)	44 (15.2)	11 (3.8)	4 (1.4)	289 (100.0)	4.06	0.870	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน

ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ					
สามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อ ผู้บังคับบัญชาได้	63 (21.8)	116 (40.1)	71 (24.6)	24 (8.3)	15 (5.2)	289 (100.0)	3.65	1.070	มาก	
หากมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้ง ผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา	94 (32.5)	116 (40.1)	59 (20.4)	11 (3.8)	9 (3.1)	289 (100.0)	3.95	0.981	มาก	
มักปรึกษาหารือในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ กับผู้บังคับบัญชา	63 (21.8)	120 (41.5)	67 (23.2)	28 (9.7)	11 (3.8)	289 (100.0)	3.68	1.039	มาก	
รวม								3.83	0.835	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.835) พิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.870) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง หากมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.981) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 1.007) อยู่ใน

ระดับมาก อันดับสี่ มักปรึกษาหารือในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 1.039) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย สามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.981) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารแนวนอน

การสื่อสารแนวนอน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ				
ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว เมื่อต้องการข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยงานอื่น	64 (22.1)	95 (32.9)	79 (27.3)	38 (13.1)	13 (4.5)	289 (100.0)	3.55	1.108	มาก
รับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	131 (45.3)	113 (39.1)	36 (12.5)	6 (2.1)	3 (1.0)	289 (100.0)	4.26	0.831	มาก
พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล ทศนคติ กับเพื่อน ร่วมงาน	135 (46.7)	113 (39.1)	37 (12.8)	4 (1.4)	-	289 (100.0)	4.31	0.745	มาก
ได้รับข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ จากเพื่อน ร่วมงาน	117 (40.5)	126 (43.6)	44 (15.2)	2 (0.7)	-	289 (100.0)	4.24	0.728	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์กรของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารแนวนอน

การสื่อสารแนวนอน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ				
เพื่อนร่วมงานในองค์กร ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี	119 (41.2)	126 (43.6)	37 (12.8)	6 (2.1)	1 (0.3)	289 (100.0)	4.23	0.776	มาก
รวม							4.12	0.615	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การสื่อสารในองค์กรของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารแนวนอน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.615) พิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พุดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ศนคติ กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.745) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง รับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.831) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม ได้รับข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ จากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.728) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ เพื่อนร่วมงานในองค์กร ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.776) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว เมื่อต้องการข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานอื่น ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 1.108) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสารในองค์การของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการสื่อสารแนวไขว้

การสื่อสารแนวไขว้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ				
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาแผนก อื่น ๆ	77 (26.6)	125 (43.3)	66 (22.8)	17 (5.9)	4 (1.4)	289 (100.0)	3.88	0.918	มาก
มีการแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา ของแผนกอื่น ๆ	43 (14.9)	104 (36.0)	103 (35.6)	28 (9.7)	11 (3.8)	289 (100.0)	3.48	0.986	ปานกลาง
มีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนก อื่น ๆ	57 (19.7)	98 (33.9)	96 (33.2)	25 (8.7)	13 (4.5)	289 (100.0)	3.56	1.043	มาก
สามารถประสานงานกับผู้บังคับบัญชาแผนก อื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	59 (20.4)	109 (37.7)	84 (29.1)	24 (8.3)	13 (4.5)	289 (100.0)	3.61	1.042	มาก
ผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ มีการนัดประชุม ข้ามแผนก เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงาน	56 (19.4)	90 (31.1)	100 (34.6)	27 (9.3)	16 (5.5)	289 (100.0)	3.49	1.077	ปานกลาง
รวม							3.61	0.881	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การสื่อสารในองค์กรของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติ ดอนเมือง ด้านการสื่อสารแนวไขว้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.881) พิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.918) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง สามารถประสานงานกับผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.042) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม มีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 1.043) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ ผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ มีการนัดประชุมข้ามแผนก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.077) อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย มีการแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.986) อยู่ในระดับปานกลาง

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติ ดอนเมือง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติ ดอนเมือง ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เสนอผลวิจัยโดยแจกแจงเป็น ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านปริมาณงาน	3.96	0.700	มาก
ด้านคุณภาพงาน	4.15	0.610	มาก
ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	4.23	0.593	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	4.34	0.581	มาก
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	4.54	0.567	มากที่สุด
รวม	4.25	0.515	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.515) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.567) อันดับสอง ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.581) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.593) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.610) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.700) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านปริมาณงาน

ปริมาณงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ					
ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ	75 (26.0)	141 (48.8)	53 (18.3)	16 (5.5)	4 (1.4)	289 (100.0)	3.92	0.886	มาก	
ปริมาณที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ	77 (26.6)	141 (48.8)	63 (21.8)	7 (2.4)	1 (0.3)	289 (100.0)	3.99	0.784	มาก	
มีการจัดลำดับการทำงาน ตามความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	122 (42.2)	118 (40.8)	45 (15.6)	3 (1.0)	1 (0.3)	289 (100.0)	4.24	0.773	มาก	
ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ยังคงมีความเหมาะสม แม้ว่าจำนวนพนักงานจะน้อยลงก็ตาม	65 (22.5)	114 (39.4)	73 (25.3)	24 (8.3)	13 (4.5)	289 (100.0)	3.67	1.054	มาก	
รวม								3.96	0.700	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.700) พิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการจัดลำดับการ

ทำงาน ตามความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.773) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง ปริมาณที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.784) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.886) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ยังคงมีความเหมาะสม แม้ว่าจำนวนพนักงานจะน้อยลงก็ตาม ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 1.054) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านคุณภาพงาน

คุณภาพงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ				
สามารถปฏิบัติงานได้มากกว่า ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	90 (31.1)	143 (49.5)	50 (17.3)	3 (1.0)	3 (1.0)	289 (100.0)	4.09	0.784	มาก
มีเทคนิคใหม่ ๆ ปรับปรุงงานการทำงาน	83 (28.7)	141 (48.8)	60 (20.8)	5 (1.7)	-	289 (100.0)	4.04	0.751	มาก
ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน	101 (34.9)	145 (50.2)	40 (13.8)	3 (1.0)	-	289 (100.0)	4.19	0.703	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านคุณภาพงาน

คุณภาพงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ				
สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเรียบร้อย	102 (35.3)	146 (50.5)	38 (13.1)	3 (1.0)	-	289 (100.0)	4.20	0.698	มาก
มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	112 (38.8)	139 (48.1)	36 (12.5)	2 (0.7)	-	289 (100.0)	4.25	0.692	มาก
รวม							4.15	0.610	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านคุณภาพงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.610) พิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.692) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.698) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.703) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ สามารถปฏิบัติงานได้มากกว่าที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.784) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย มีเทคนิคใหม่ ๆ ปรับปรุงงานการทำงาน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.751) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน

ความรู้เกี่ยวกับงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ				
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	116 (40.1)	142 (49.1)	30 (10.4)	1 (0.3)	-	289 (100.0)	4.29	0.660	มาก
มีเทคนิคการทำงานให้รวดเร็วกว่าเดิม	109 (37.7)	142 (49.1)	35 (12.1)	3 (1.0)	-	289 (100.0)	4.24	0.697	มาก
มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่	99 (34.3)	152 (52.6)	35 (12.1)	3 (1.0)	-	289 (100.0)	4.20	0.683	มาก
สามารถเรียนรู้งานด้วยความรวดเร็ว	110 (38.1)	136 (47.1)	42 (14.5)	1 (0.3)	-	289 (100.0)	4.23	0.700	มาก
สามารถตอบรายละเอียดงานในความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน	103 (35.6)	150 (51.9)	32 (11.1)	4 (1.4)	-	289 (100.0)	4.22	0.690	มาก
รวม							4.23	0.593	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.593) พิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.660) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง มีเทคนิคการทำงานให้รวดเร็วกว่าเดิม ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.697) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม สามารถเรียนรู้งานด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.700) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ สามารถตอบรายละเอียดงานในความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.690) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.683) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ				
มีความขยันหมั่นเพียรและเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่	141 (48.8)	124 (42.9)	23 (8.0)	1 (0.3)	-	289 (100.0)	4.40	0.649	มาก
มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ	129 (44.6)	126 (43.6)	33 (11.4)	1 (0.3)	-	289 (100.0)	4.33	0.686	มาก
มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	157 (54.3)	105 (36.3)	26 (9.0)	1 (0.3)	-	289 (100.0)	4.45	0.670	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ				
สามารถตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้	123 (42.6)	127 (43.9)	38 (13.1)	1 (0.3)	-	289 (100.0)	4.29	0.700	มาก
แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ และให้ คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในความ รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี	114 (39.4)	137 (47.4)	36 (12.5)	2 (0.7)	-	289 (100.0)	4.26	0.695	มาก
รวม							4.34	0.580	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.580) พิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.670) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง มีความขยันหมั่นเพียรและเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.649) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.686) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ สามารถตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.700) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.695) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความซื่อสัตย์สุจริต

ความซื่อสัตย์สุจริต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ				
เป็นคนที่ยึดมั่นและทำในสิ่งที่ถูกต้อง ลักษณะนิสัยยึดมั่นและทำในสิ่งที่ถูกต้อง	157 (54.3)	111 (38.4)	21 (7.3)	-	-	289 (100.0)	4.47	0.629	มาก
มีความซื่อตรง ปฏิบัติงานโดยไม่ทุจริตคดโกง	185 (64.0)	85 (29.4)	19 (6.6)	-	-	289 (100.0)	4.57	0.614	มากที่สุด
มีความซื่อสัตย์สุจริตจะปฏิบัติหน้าที่ของตน ด้วยความซื่อตรง ตรงต่อเวลา	181 (62.6)	89 (30.8)	19 (6.6)	-	-	289 (100.0)	4.56	0.616	มากที่สุด
ไม่ละเลยหน้าที่ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่ใช่ อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ	187 (64.7)	82 (28.4)	18 (6.2)	2 (0.7)	-	289 (100.0)	4.57	0.642	มากที่สุด
ใช้ทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์การด้วยความ ระมัดระวัง	176 (60.9)	85 (29.4)	28 (9.7)	-	-	289 (100.0)	4.51	0.667	มากที่สุด
รวม							4.54	0.566	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.566) พิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่ละเลยหน้าที่ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.642) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสอง มีความซื่อตรง ปฏิบัติงานโดยไม่ทุจริตคดโกง ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.614) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสาม มีความซื่อสัตย์สุจริตจะปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อตรง ตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.616) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่ ใช้ทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์การด้วยความระมัดระวัง ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.667) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย เป็นคนที่ยึดมั่นและทำในสิ่งที่ถูกต้อง ลักษณะนิสัยยึดมั่นและทำในสิ่งที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.629) อยู่ในระดับมาก

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

การสื่อสารภายในองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง นำเสนอผลการวิจัยโดยใช้ความสัมพันธ์ (Correlation, r) ระหว่างตัวแปร x กับ y ใด ๆ (เขียน “ $x \leftrightarrow y$ ”) ถ้ากำหนดให้ x เป็นตัวแปรอิสระ และ y เป็นตัวแปรตามแล้ว ความสัมพันธ์ดังกล่าวจะกลายเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship หรือ Regression) จาก x ไป y (เขียน “ $x \rightarrow y$ ”) (วัฒนา สุทรธัย, 2567)

ตาม Conceptual Framework ของผู้วิจัย กำหนดให้การสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่ การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้ เป็นตัวแปรอิสระ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต เป็นตัวแปรตาม ดังนั้นตารางที่ 4.16 สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16: สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ตัวแปร	ด้าน ปริมาณ งาน	ด้าน คุณภาพ งาน	ด้านความรู้ เกี่ยวกับ งาน	ด้านความ รับผิดชอบต่อ งานในหน้าที่	ด้านความ ซื่อสัตย์ สุจริต	ประสิทธิภาพ การ ปฏิบัติงาน
การสื่อสารใน องค์กร	.686 **	.636 **	.546 **	.528 **	.372 **	.664 **
การสื่อสาร บนลงล่าง	.551 **	.450 **	.377 **	.395 **	.293 **	.496 **
การสื่อสาร ล่างขึ้นบน	.611 **	.479 **	.408 **	.397 **	.283 **	.525 **
การสื่อสาร แนวนอน	.483 **	.583 **	.555 **	.469 **	.392 **	.589 **
การสื่อสาร แนวนอน ไขว้	.518 **	.522 **	.424 **	.428 **	.241 **	.511 **

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2 tailed)

ตัวแปร การสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ตัวแปรในภาพรวม ตัวแปรที่เหลือทั้งหมด คือ ตัวแปรในภาพย่อย

จากตาราง 4.16 พบว่า โดยภาพรวม การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศ ยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก ($r = .664^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การสื่อสารบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับปาน กลาง ($r = .496^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การสื่อสารล่างขึ้นบน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก ($r = .525^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การสื่อสารแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก ($r = .589^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การสื่อสารแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก ($r = .511^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

ตารางที่ 4.17: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติ ดอนเมือง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในส่วนของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- 3) เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติ ดอนเมือง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หากพิจารณาจากลักษณะข้อมูล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้ข้อมูลทางคณิตศาสตร์ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน และหากพิจารณาจากระดับการศึกษาของตัวแปร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เป็นการวิจัยเพื่อสำรวจตัวแปร เพื่อนำผลมาอธิบายการเกิดขึ้นของปรากฏการณ์ของตัวแปรนั้น โดยมุ่งเน้นการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร (Discovery of relationship between variables) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Cluster Sampling ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 Clusters คือ ช่วงวันที่ 1-31 มกราคม พ.ศ. 2567 และ 1-29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ผู้วิจัยเชื่อว่า ปัจจัยด้านประชากรในแต่ละ Cluster มีลักษณะทั่วไปไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้ ในช่วงวันที่ 1-31 มีนาคม พ.ศ. 2567 และหยุดเก็บข้อมูล เมื่อผู้ตอบมีจำนวนครบ 289 คน ซึ่งในบทนี้ นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้
- 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับทางลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมา คือ อายุระหว่าง 51-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ตามลำดับ โดยมีอายุงาน 0-5 ปี รองลงมา คือ 6-10 ปี และ 11-15 ปี ตามลำดับ

5.1.2 การสื่อสารในองค์กรของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

การสื่อสารในองค์กรของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ด้านการสื่อสารบนลงล่าง ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแนวนอน และด้านการสื่อสารแนวไขว้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นตัวแปร พบว่า ทั้ง 4 ตัวแปรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยการสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสื่อสารแนวนอน โดยเฉพาะพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล ทักสนคดี กับเพื่อนร่วมงาน อันดับสอง คือ การสื่อสารบนลงล่าง โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อันดับสาม คือ การสื่อสารล่างขึ้นบน โดยเฉพาะสามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา และอันดับสุดท้าย คือ การสื่อสารแนวไขว้ โดยเฉพาะมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ สำหรับรายละเอียดภาพย่อย โดยการเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

การสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารบนลงล่าง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบ อันดับสาม คือผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว อันดับสี่ คือผู้บังคับบัญชามีการสั่งการหรือติดต่อประสานงานด้วยตัวเอง และอันดับสุดท้าย คือผู้บังคับบัญชามอบหมายงานโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

การสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือหากมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา อันดับสาม คือสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ อันดับสี่ คือมักปรึกษาหารือในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ กับผู้บังคับบัญชา และอันดับสุดท้าย คือสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้

การสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารแนวนอน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล ทัศนคติกับเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน อันดับสามคือได้รับข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ จากเพื่อนร่วมงาน อันดับสี่ คือเพื่อนร่วมงานใน องค์กร ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี และอันดับสุดท้าย คือใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว เมื่อต้องการ ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานอื่น

การสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารแนวไขว้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือสามารถประสานงานกับผู้บังคับบัญชาแผนก อื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อันดับสามคือ มีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ อันดับสี่คือ ผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ มีการนัดประชุมข้ามแผนก และอันดับสุดท้าย คือมีการแสดง ความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ

5.1.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้าน คุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์ สุจริต พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้าน ความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะไม่ละเลยหน้าที่ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่ใช้อำนาจ หน้าที่ในทางมิชอบ อันดับสอง คือด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ อันดับสาม คือด้านความรู้เกี่ยวกับงาน อยู่ในระดับ มาก โดยเฉพาะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ อันดับสี่ คือ ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับ มาก โดยเฉพาะมีการวางแผนการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และอันดับ สุดท้าย คือ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการทำงานตามความสำคัญของงานเพื่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สำหรับรายละเอียดภาพย่อย โดยการเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยในแต่ละ ด้าน มีดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการจัดลำดับการทำงาน ตาม ความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก อันดับสอง คือปริมาณที่ได้รับ มอบหมาย มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ อันดับสาม คือปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ และอันดับสุดท้าย คือปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ยังคงมีความเหมาะสม แม้ว่าจำนวนพนักงานจะน้อยลงก็ตาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเรียบร้อย อันดับสาม คือปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน อันดับสี่ คือสามารถปฏิบัติงานได้มากกว่า ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และอันดับสุดท้าย คือมีเทคนิคใหม่ ๆ ปรับปรุงงานการทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือมีเทคนิคการทำงานให้รวดเร็วกว่าเดิม อันดับสามคือสามารถเรียนรู้งานด้วยความรวดเร็ว อันดับสี่ คือสามารถตอบรายละเอียดงานในความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน และอันดับสุดท้าย คือมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือมีความขยันหมั่นเพียรและเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ อันดับสาม คือมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ อันดับสี่ คือสามารถตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ และอันดับสุดท้าย คือแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ละเลยหน้าที่ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือมีความซื่อตรง ปฏิบัติงานโดยไม่ทุจริตคดโกง อันดับสาม คือมีความซื่อสัตย์สุจริตจะปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อตรง ตรงต่อเวลา อันดับสี่ คือใช้ทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์การด้วยความระมัดระวัง และอันดับสุดท้าย คือเป็นคนที่ยึดมั่นและทำในสิ่งที่ถูกต้อง ลักษณะนิสัยยึดมั่นและทำในสิ่งที่ถูกต้อง

5.1.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

5.1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง นำเสนอผลการวิจัยโดยใช้สถิติโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม แปรอิสระคือ การสื่อสารในองค์กร ซึ่งมี 4 ตัว ประกอบด้วย การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้ ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยเมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยภาพรวม การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

การสื่อสารบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับ ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การสื่อสารล่างขึ้นบน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับ มาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การสื่อสารแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับ มาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การสื่อสารแนวไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับ มาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

5.1.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัด จ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ยอมรับสมมติฐาน

5.2 การอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เมื่อพิจารณาผลการวิจัยและการทดสอบสมมติฐาน ประกอบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

5.2.1 การสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผลการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารในบริษัท มีความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงอยู่ โดยมีกระบวนการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สำคัญมาก อย่างเช่น การสื่อสารแนวนอน ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจในองค์กร รวมถึงการสื่อสารบนลงล่างและล่างขึ้นบนที่ยังคงมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง เราสามารถเห็นได้ว่าบริษัทมีการดำเนินการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในทุก ๆ มิติของการสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสำเร็จในการบริหารจัดการ ได้ดียิ่งขึ้นในระยะยาว การสื่อสารที่ดีภายในองค์กรเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความเข้าใจ ความร่วมมือ และความไว้วางใจซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต ซึ่งพบสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิ ปัญญาสาร (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบ ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีการสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานแผนกเดียวกัน สายงานเดียวกัน เพื่อพูดคุย ประสานงาน หรือการได้รับข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้ และร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาขึ้น โดยสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) พบว่า การติดต่อสื่อสารแนวนอนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งพนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกได้เป็นอย่างดี โดยอาจมีทักษะเป็นผู้ส่งสารที่ดีด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยการสื่อสารด้านนี้ เป็นการสื่อสารระดับบุคคลเท่าเทียมกันในสายงาน มีลักษณะที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามสายงาน เพื่อที่จะให้ร่วมกันแก้ไขปัญหาภายในองค์กร ให้รู้จักการทำงานเป็นทีม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กิรติลาภิน (2560) เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ของ บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าการ

สื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติงานและอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย

5.2.2 การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชญ์ โชโต, จินตนา บุณนาค, สุภาภรณ์ บุญเจริญ และรัตนา คงสืบ (2566) เรื่อง ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีจิตสำนึกที่ดีต่องาน มีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้อง คำนึงถึงชื่อเสียง และผลประโยชน์ของหน่วยงาน ด้วยความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกุล ภูกลาง (2561) พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ โดยมีจิตสำนึกที่ดีต่องานที่รับผิดชอบ คำนึงถึงชื่อเสียง และผลประโยชน์ของหน่วยงาน ยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่า บุคลากร มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร โดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน (2563) เรื่องอิทธิพลของความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด

5.2.3 การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผลการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

พบว่า การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยเฉพาะการสื่อสารแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มากที่สุด แสดงว่าพนักงานจัดจ้าง จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่วนมากเป็น พนักงานจัดจ้างที่มีการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น พนักงานจัดจ้างแม่บ้าน และพนักงานจัดจ้างรถเข็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญฐอร กิริติลาภิน (2560) ศึกษาเรื่อง รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) พบว่า ผลการวิเคราะห์พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตัวแปรทั้งสองมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานร้อยละ 72.2

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้ ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

5.3.1 จากการศึกษา การสื่อสารของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า การสื่อสารแนวไขว้ โดยเฉพาะเรื่อง การแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ ควรปรับปรุงมากที่สุด ควรเลือกใช้วิธีการสื่อสารเพื่อแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม ใช้ภาษาที่สุภาพ มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล สนับสนุนให้การแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ มีเหตุผลที่ชัดเจน เป็นไปด้วยความเข้าใจ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดความเข้าใจ เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และองค์กรในที่สุด

5.3.2 จากการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ด้านปริมาณงาน ควรปรับปรุงมากที่สุด โดยเฉพาะ เรื่องปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ยังคงมีความเหมาะสม แม้ว่าจำนวนพนักงานจะน้อยลงก็ตาม เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาในการจัดการงาน ส่งผลให้การทำงานไม่มี

ประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหา นี้สามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน โดยพิจารณาจากความเร่งด่วนและผลกระทบที่สูงสุด เพื่อให้สามารถจัดสรรเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลดปริมาณและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตัวอย่างเช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือระบบอัตโนมัติต่าง ๆ เป็นต้น

5.3.3 จากการศึกษา การสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า การสื่อสารบนลงล่าง เรื่อง ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ควรปรับปรุง โดยการสร้างช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อสร้างความชัดเจนในข้อมูล ที่ต้องการจะสื่อสารจากระดับผู้บริหาร สู่นักงานใต้บังคับบัญชา

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.4.1 เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ข้อมูลที่ได้รับอาจจะมีข้อจำกัดในเรื่องของความละเอียด จึงควรพิจารณาการศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยสามารถทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มพนักงานที่มีปฏิบัติการจริงได้ เพื่อเพิ่มความละเอียด และความเจาะจงในข้อมูลที่ได้รับในการศึกษาวิจัยนี้ ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจปัญหามากขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

5.4.2 เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เน้นการศึกษาตัวแปรเพียงสองตัวแปรเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุม และเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ควรพิจารณาศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น สภาพอารมณ์ บรรยากาศในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ทางสังคมของกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น การศึกษาเรื่องเหล่านี้ จะช่วยให้เข้าใจและอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้มากยิ่งขึ้น

5.4.3 เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานในฝ่ายเดียว เมื่อพิจารณาถึงการวิจัยในอนาคต ควรพิจารณาที่จะเพิ่มขอบเขตของการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งองค์กร เป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการสื่อสารในระดับองค์กรต่อไป

5.4.4 เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งเน้นการใช้แบบสอบถามปิดทั้งหมด ดังนั้นหากต้องการเพิ่มความรู้ความเข้าใจ สามารถพิจารณาการใช้วิธีการสอบถามเชิงลึกหรือการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจช่วยให้เราเข้าใจเรื่องราว และประสบการณ์อย่างลึกซึ้ง ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เป็นข้อมูลที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และอธิบายผลการศึกษาวิจัยในอนาคต

บรรณานุกรม

- เกษิณภัทร เศรษฐอุปกการ และอัมพน ห่อนาค. (2566). การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โยง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด. *Journal of Modern Learning Development*, 8(3), 78-188.
- เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย, ชูติระ ระบอบ และพิชญ วรณกุล. (2564). การพัฒนาทักษะการ สื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(2), 14-26.
- จักรกฤษณ์ พางาม. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ นายเรืออากาศ*, 10, 33-44.
- ณัฐอร กิรติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐกุล ภูกลาง. (2561). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.
- เทพอาภรณ์ มุ่งฝูงกลาง และสมศักดิ์ ต้นตาศนิ. (2562). การสื่อสารภายในองค์กรกับความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน แอนด์ โอจี อินเตอร์แพ็ค จำกัด. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 Graduate school conference 2019* (หน้า 341-348). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธนัชชา ชิตชม. (2564). รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจใน การทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2566). ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สืบค้นจาก https://investor-th.airportthai.co.th/our_business.html.
- บุญช่วง ศรีธรรษาฎ์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน. (2563). อิทธิพลของความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัท ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการวิจัยกาสะลองคำ*, 14(1), 73-88.

- บุณลดา คุณาเวชกิจ, จุฬามาศ อ้วนแก้ว และกิงกาญ์ นาคแก้ว. (2564). หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศกานต์*, 3(1), 107-119.
- พนิดา เกรียงทิพย์. (2561). รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พาริตา พรหมบุตร. (2561). การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พริยา ศิริวรรณ. (2559). การสื่อสารภายในองค์กร (คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล) เรื่องที่ไม่อาจมองข้าม. *เวชบันทึกศิริราช*, 9(1), 38-43.
- ภักธมล ศิริอรุณภัทร. (2565). การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 16(1), 204-223.
- ภัทรพร อรุณวงษ์. (2563). ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มนรวี ภักดีเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- มาลัยพรรณ ปันทรัพย์. (2561). ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ใน การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8 “Research 4.0 innovation and development SSRU’s 80th Anniversary” (หน้า 1917-1935). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสาร ของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ริญญารัตน์ อัครโชคนวนกิตต์ และลัดดาวัลย์ เลขมาศ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ. ใน การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12 ปีการศึกษา 2560 (หน้า 385-394). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- รุจิ ปัญญาสาร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วรเดช ยศวัฒน์กุล. (2562). รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุบาลชุมชน บางป่อ (ศภพพัฒนารังสรรค์). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรพงษ์ เขียมสำอางค์. (2557). การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรการติดต่อสื่อสาร ภายนอกองค์กร ประสิทธิภาพ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัฒนา สุนทรชัย. (2551). เหตุผลที่อยู่เบื้องหลังการพัฒนาเกณฑ์การตัดสินใจชนิด 5 ระดับ. วารสารนักบริหาร, 28(3), 97-101.
- วัฒนา สุนทรชัย. (2567). Correlation VS simple regression. สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/wathna.s>.
- วินัย สุทธิคุณ. (2564). ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท มหานครแม่สอดเวชการ จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชญ์ โชโต, จินตนา บุณนาค, สุภาภรณ์ บุญเจริญ และรัตนา คงสืบ. (2566). ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 34(3), 26-39.
- หนึ่ง หยาน. (2564). การศึกษาบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสาร และระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเชียงใหม่ สาธารณรัฐประชาชนจีน. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อภิศักดิ์ อางนันท์. (2557). ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอที เขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- อรสา สถาพงษ์. (2563). การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
คณาจารย์ ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. *วารสารสังคมศาสตร์*, 9(2), 119-127.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. การ
ค้นอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัครพนธ์ สายจิ้น. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพ
การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Cohen, J. (1998). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.).
Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Emerson, H. (1912). *Efficiency as a basis for operation and wages*. New York:
Engineering Magazine.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least
squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Los Angeles: Sage.
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of effective business communication on employee
performance. *European Journal of Business and Management Research*,
5(6), 1-6.
- Li, Z., Schieber, J., & Pedersen, P. K. (2021). On the origin and significance of
composite particles in mudstones: Examples from the Cenomanian
Dunvegan Formation. *Sedimentology*, 68(2), 737–754.
- Sharbaji, Y. (2021). *Role and impact of internal communication among employees
within an organization in the digital communication era*. Unpublished
master's thesis, Tallinn University of Technology, Estonia.



**BANGKOK
UNIVERSITY**

THE CREATIVE UNIVERSITY

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน จัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา TCA701 (Independent Study) การค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยจะเก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดเป็นความลับ และไม่นำไปเผยแพร่ต่อในทางมิชอบ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาของการวิจัยอิสระเท่านั้น

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับความจริงของท่าน ดังนี้

1. เพศ

() 1. เพศชาย

() 2. เพศหญิง

() 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. อายุ

() 1. 20-30 ปี

() 2. 31-40 ปี

() 3. 41-50 ปี

() 4. 51-60 ปี

() 5. 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
 () 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก
 () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. อายุงาน

- () 1. 0-5 ปี () 2. 6-10 ปี
 () 3. 11-15 ปี () 4. 15 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การสื่อสารในองค์กร

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับความจริงของท่านโดยมีระดับคะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสื่อสารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การสื่อสารบนลงล่าง					
1. ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
2. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร					
3. ผู้บังคับบัญชาแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบ					
4. ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงาน ให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว					
5. ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการหรือติดต่อประสานงานด้วยตัวเอง					
การสื่อสารล่างขึ้นบน					
6. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่					
7. ท่านสามารถรายงานความคืบหน้าในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา					

การสื่อสารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้					
9. หากท่านมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา					
10. ท่านมักปรึกษาหารือในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ กับผู้บังคับบัญชา					
การสื่อสารแนวนอน					
11. ท่านใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว เมื่อต้องการข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานอื่น					
12. ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน					
13. ท่านพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล ทักทายกับเพื่อนร่วมงาน					
14. ท่านได้รับข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ จากเพื่อนร่วมงาน					
15. เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี					
การสื่อสารแนวไขว้					
16. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ					
17. ท่านมีการแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น ๆ					
18. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่น ๆ					
19. ท่านสามารถประสานงานกับผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
20. ผู้บังคับบัญชาแผนกอื่น ๆ มีการนัดประชุมข้ามแผนก เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับความจริงของท่านโดยมีระดับคะแนนดังนี้
ระดับความคิดเห็น

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านปริมาณงาน					
1. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ					
2. ปริมาณที่ท่านที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ					
3. ท่านมีการจัดลำดับการทำงาน ตามความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ยังคงมีความเหมาะสม แม้ว่าจำนวนพนักงานจะน้อยลงก็ตาม					
ด้านคุณภาพงาน					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้มากกว่า ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
6. ท่านมีเทคนิคใหม่ ๆ ปรับปรุงงานการทำงาน					
7. ท่านปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน					
8. ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเรียบร้อย					
9. ท่านมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน					
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
11. ท่านมีเทคนิคการทำงานให้รวดเร็วกว่าเดิม					
12. ท่านมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่					
13. ท่านสามารถเรียนรู้งานด้วยความรวดเร็ว					
14. ท่านสามารถตอบรายละเอียดงานในความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน					
ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่					
15. ท่านมีความขยันหมั่นเพียรและเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่					
16. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ					
17. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่					
18. ท่านสามารถตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้					
19. ท่านแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี					
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต					
20. ท่านเป็นคนที่ยึดมั่นและทำในสิ่งที่ถูกต้อง ลักษณะนิสัยยึดมั่นและทำในสิ่งที่ถูกต้อง					
21. ท่านมีความซื่อตรง ปฏิบัติงานโดยไม่ทุจริตคดโกง					
22. ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตจะปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อตรง ตรงต่อเวลา					
23. ท่านไม่ละเลยหน้าที่ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ					
24. ท่านใช้ทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์การด้วยความระมัดระวัง					

“ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้”

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล:	กัมปนาท เหลืองแดง (เดี่ยว)
อีเมล:	kumpanart.luea@bumail.net
ประวัติการศึกษา:	ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ ภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์ทำงาน:	พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พ.ศ. 2555 กระทรวงการต่างประเทศ



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY