

การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร

ในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

Internal Communication Affected the Effectiveness of Personnel Operations in Nakhonratchasima College, NakhonRatchasima Province

ภักธมล ศิริอรุณภัทร¹

Paktamon Siraaunpat¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา (2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการดำเนินงานของบุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมา และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กรของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา ประชากร คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยนครราชสีมา จำนวน 177 คน กลุ่มตัวอย่าง 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า

การสื่อสารภายในองค์กรที่ใช้มากที่สุด คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารจากบนลงล่าง และการสื่อสารแบบสองทาง ตามลำดับ ส่วนการสื่อสารแบบทางเดียวใช้น้อยที่สุด ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัย ด้านที่พบมากที่สุด คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านผลผลิตที่สูงขององค์กร รองลงไปคือ ด้านการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น และด้านการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพสังคม ตามลำดับ ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กร เมื่อจำแนกตามอายุและประเภทบุคลากรพบว่า ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาและอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมาพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรเมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรพบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุงานพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

¹ อาจารย์ประจำหมวดวิชาศึกษาทั่วไป สำนักวิทยาศาสตร์และศึกษาทั่วไป วิทยาลัยนครราชสีมา,

E-Mail: paktamon30@gmail.com

Lecturer, General Education Nakhonratchasima College

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การสื่อสารในองค์กร รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร

Abstract

The research objectives were: (1) to study the internal communication of Nakhonratchasima College, (2) to compare the effectiveness of personnel operations of Nakhonratchasima College, and (3) to study the relationship of communication patterns in the organization on the effectiveness of personnel operations in the organization of the personnel Nakhonratchasima College. The population was the 177 faculty members and staff of Nakhonratchasima College, and the sample group was the 123 personnel. The research instrument was the 5-levels estimate rating scale questionnaire. The data analysis statistics were the percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, and Pearson's correlation coefficient. The research findings were:

The communication pattern within the organization found the most use was the formal communication, followed by the downward communication, and the two-way communication, respectively; and the least was the one-way communication. The effectiveness of the operations of personnel in the college, the most common aspect was the unity aspect, followed by the high productivity of the organization aspect, the adaptation of the organization to the flexible environment aspect, and the adjustment of the organization in accordance with social conditions aspect, respectively. The personnel opinion on the communication patterns, classified by the age and personnel type found the opinion are not different; classified by education level and service life in Nakhonratchasima College found the opinions are different at statistical significance level 0.05. The personnel opinion on the effectiveness of the operations of personnel, classified by the age, education level and personnel type found the opinion are not different; classified by service life found the opinions are different at statistical significance level .05. The communication patterns in organization versus the effectiveness of the operations of personnel of Nakhonratchasima College had the high relationship at statistical significance level .05.

Keywords: Communication in organization, Communication Patterns in Organization, Effectiveness of the Operations of Personnel

บทนำ

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร (พรณราย ทรัพย์ประภา ,2548 : 96-97) กล่าวว่าในหน่วยงานทุกๆ หน่วยงานนั้น การสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ถ้าจะเปรียบเทียบว่าหน่วยงาน คือ คน การสื่อสารในหน่วยงานก็จะเปรียบเสมือนโลหิตของคนคนนั้น การสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหารที่บุคคลพยายามหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูด การส่งสัญญาณ หรือข้อความใดๆ เป็นสื่อ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นเมื่อข่าวสารที่สื่อออกไปนั้นมีความชัดเจนถูกต้อง และมากเพียงพอต่อการที่จะดำเนินการในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม แม้ว่าการสื่อสารจะมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการบริหารมากเพียงใดก็ตาม ก็มิ้นักบริหารหรือหัวหน้างานเพียงจำนวนน้อยเท่านั้นที่ให้ความสนใจ หรือให้ความสำคัญต่อระบบการสื่อสาร การสื่อสารเป็นตัวกลางที่สำคัญระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการถ่ายทอดนโยบาย หลักการ วิธีการ กระบวนการปฏิบัติงาน จากผู้บริหารไปสู่บุคลากรขององค์กรและเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบด้วย การปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการสื่อสาร

การสื่อสารจึงเป็นตัวกลางที่สำคัญระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการถ่ายทอดนโยบาย หลักการ วิธีการ กระบวนการปฏิบัติงาน จากผู้บริหารไปสู่บุคลากรขององค์กรและเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบด้วย การปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการสื่อสาร (ศิริตวง คงศิริรัตน์, 2546 : 1) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีที่จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (มธุรส สุขพงษ์ไทย, 2547 : 1) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสถาบันวิทยาลัยนครราชสีมา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงว่า การสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับใด และนำข้อมูลที่ทำการศึกษาเสนอต่อผู้บริหารทราบเพื่อเป็นอีกหนึ่งแนวทางการในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรทำให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรสำเร็จลุล่วงตามนโยบายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการดำเนินงานของบุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
3. เปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสาร และประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร ในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ประกอบด้วย อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร อายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กรของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมาที่แตกต่างกัน
2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยจะเน้นการศึกษาศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยกำหนดขอบเขตที่ศึกษา ดังนี้

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารแบบสองทางการสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน และประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กร (วาสิ ชันธุวาร และปิยพัทธ์ สีนบัวทอง, 2546 : 18-27)

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผลลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิผลต้องมีลักษณะ ดังนี้ (1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในหน่วยงานสามารถผสมผสานความต้องการสมาชิกได้ (2) การปรับตัวของหน่วยงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น (3) การปรับตัวของหน่วยงานให้สอดคล้องกับสภาพสังคม (4) ผลผลิตที่สูงของหน่วยงาน (พิทยา บวรวัฒนา, 2542 : 60)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยนครราชสีมา จำนวน 177 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยนครราชสีมา โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ธีรภูมิ เอกะกุล, 2543) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 123 คน เก็บข้อมูลอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อใช้สอบถามบุคลากรของวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 99-100)
3. สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดประเด็นของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามปฏิบัติการของตัวแปรในการวิจัย
4. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้วิธีหาค่า Index of Item Objective congruency (IOC) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไปไว้จัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรทางการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของภาษาและนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 95-113) ได้ค่าความเชื่อมั่น .87
6. ดำเนินการปรับปรุงตรวจสอบความถูกต้องให้เรียบร้อยอีกครั้งแล้วนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำบันทึกข้อความถึงอธิการบดีวิทยาลัยนครราชสีมา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยนำบันทึกข้อความเสนอต่ออธิการบดีวิทยาลัยนครราชสีมา ที่ได้รับอนุญาตเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ยื่นต่อคณะวิชาและหน่วยงาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรของวิทยาลัยนครราชสีมาในการตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปพบกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 123 คน โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามแล้วตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 123 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย วิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่มี อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร และอายุงาน ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา ทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เมื่อพบว่า มีความแตกต่างทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' test)
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยทั่วไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence : IOC) ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency : f) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD.)
3. ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1. การสื่อสารในองค์กรตามความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$; S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กร อยู่ในระดับมาก 5 แบบ และมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กร 2 รูปแบบ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = .55) การสื่อสารจากบนลงล่าง ($\bar{X} = 3.75$; S.D. = .65) และการสื่อสารแบบสองทาง ($\bar{X} = 3.66$; S.D. = .74) และส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสื่อสารแบบทางเดียว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$; S.D. = .74)

2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร ตามความคิดเห็นของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.71$; S.D. = .54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ($\bar{X} = 3.80$; S.D. = .66) ด้านผลผลิตที่สูงขององค์กร ($\bar{X} = 3.70$; S.D. = .58) ด้านการปรับตัวขององค์กรสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น ($\bar{X} = 3.69$; S.D. = .64) และด้านการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพสังคม ($\bar{X} = 3.67$; S.D. = .65)

การวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสาร และประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ประกอบด้วย อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร อายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.35	3	.12		
ภายในกลุ่ม	20.50	119	.17	.68	.567
รวม	20.85	122			

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยจำแนกตามอายุของบุคลากร วิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า บุคลากรมีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.40	3	.47	2.86	.040
ภายในกลุ่ม	19.45	119	.16		
รวม	20.85	122			

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร วิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า บุคลากรมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบภายหลัง (Post hoc) รายคู่โดยวิธี Scheffe's method พบว่า

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็น แตกต่างกับบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($\text{Sig} = 0.007 < 0.05$) โดย บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแบบแนวนอน สูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($\text{Sig} = 0.011 < 0.05$) โดย บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแบบแนวนอน สูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความคิดเห็นแตกต่างกับ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($\text{Sig} = 0.014 < 0.05$) โดย บุคลากรที่มีการศึกษาระดับ

ปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรจากบนลงล่าง ต่ำกว่าบุคลากรที่มี การศึกษาระดับปริญญาตรีเท่ากับ 0.47

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความคิดเห็นแตกต่างกับ บุคลากรที่มีระดับ การศึกษาปริญญาโท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig = 0.004 < 0.05) โดย บุคลากรที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรจากบนลงล่าง ต่ำกว่าบุคลากรที่มี การศึกษาระดับปริญญาโทเท่ากับ 0.48

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig.
อาจารย์	83	3.51	.42	.48	.649
เจ้าหน้าที่	40	3.55	.41		
รวม	2.85	122			

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยจำแนกตามระดับ ประเภทบุคลากร วิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า ประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.24	3	.75	4.77	.04
ภายในกลุ่ม	18.61	119	.16		
รวม	2.85	122			

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยจำแนกตามอายุ งานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า บุคลากรมีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย นครราชสีมา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบภายหลัง (Post hoc) รายคู่โดยวิธี Scheffe's method พบว่า

บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 – 5 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกับ บุคลากร ที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย ต่ำกว่า 1 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig = 0.004 < 0.05) โดย

บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย ต่ำกว่า 1 ปี

บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 - 5 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกับ บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 6 - 10 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig = 0.000 < 0.05) โดย บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 6 - 10 ปี

บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 - 5 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกับ บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig = 0.014 < 0.05) โดย บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับ บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 - 5 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig = 0.007 < 0.05) โดย บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 1 - 5 ปี

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.20	3	.73	2.55	.059
ภายในกลุ่ม	34.15	119	.29		
รวม	36.35	122			

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา โดยจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรในวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.08	3	.69	2.40	.07
ภายในกลุ่ม	34.27	119	.29		
รวม	36.35	122			

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา โดยจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรในวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จำแนกตามระดับประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig.
อาจารย์	83	3.59	.67	-.67	.503
เจ้าหน้าที่	40	3.88	.52		
รวม	123	3.71	.64		

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา โดยจำแนกตามระดับประเภทบุคลากร พบว่า ประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรในวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.20	3	1.07	3.83	.012
ภายในกลุ่ม	33.15	119	.28		
รวม	36.35	122			

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา โดยจำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรในวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การทดสอบภายหลัง (Post hoc) รายคู่โดยวิธี Scheffe's method พบว่า

บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยต่ำกว่า 1 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย ระหว่าง 1 - 5 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($Sig = 0.009 < 0.05$) โดย บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย ระหว่าง 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของด้านผลผลิตที่สูงขององค์กร ต่ำกว่าบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย ต่ำกว่า 1 ปี

บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยต่ำกว่า 1 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($\text{Sig} = 0.034 < 0.05$) โดย บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของด้านผลผลิตที่สูงขององค์กร ต่ำกว่าบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานที่วิทยาลัยต่ำกว่า 1 ปี

บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยระหว่าง 1-5 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย ระหว่าง 6 - 10 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($\text{Sig} = 0.000 < 0.05$) โดย บุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย ระหว่าง 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในหน่วยงาน สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย ระหว่าง 6 - 10 ปี

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา

ความหมายของตัวแปร

- AC₁ : รูปแบบการสื่อสารทางแบบทางเดียว
- AC₂ : รูปแบบการสื่อสารทางแบบสองทาง
- AC₃ : รูปแบบการสื่อสารทางแบบเป็นทางการ
- AC₄ : รูปแบบการสื่อสารทางแบบไม่เป็นทางการ
- AC₅ : รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง
- AC₆ : รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน
- AC₇ : รูปแบบการสื่อสารทางแบบแนวนอน
- AC_T : ผลรวมรูปแบบการสื่อสารในองค์กร
- AE₁ : มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- AE₂ : การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น
- AE₃ : การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสังคม
- AE₄ : ผลผลิตที่สูงขององค์กร
- AE_T : ผลรวมประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา

ตัวแปร	Correlation (สหสัมพันธ์)												
	AC ₁	AC ₂	AC ₃	AC ₄	AC ₅	AC ₆	AC ₇	AC _T	AE ₁	AE ₂	AE ₃	AE ₄	AE _T
AC ₁	1.00	-.361**	.018	-.158	-.318**	-.224*	-.171	-.022	-.264**	-.138	-.235**	-.116	-.218*
AC ₂		1.00	.404**	.494**	.428**	.626**	.584**	.697**	.688**	.422**	.593**	.463**	.624**
AC ₃			1.00	.555**	.680**	.475**	.427**	.763**	.525**	.449**	.483**	.524**	.567**
AC ₄				1.00	.556**	.691**	.574**	.810**	.577**	.551**	.628**	.578**	.670**
AC ₅					1.00	.651**	.499**	.746**	.596**	.451**	.513**	.564**	.608**
AC ₆						1.00	.658**	.840**	.699**	.539**	.668**	.597**	.719**
AC ₇							1.00	.764**	.619**	.640**	.610**	.571**	.701**
AE _T								1.00	.744**	.626**	.705**	.687**	.792**
AE ₁									1.00	.670**	.677**	.670**	.867**
AE ₂										1.00	.602**	.628**	.834**
AE ₃											1.00	.836**	.893**
AE ₄												1.00	.893**
AE _T													1.00

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 9 พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = .792$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1. รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากมีเพียงด้านการสื่อสารแบบทางเดียว และการสื่อสารแบบแนวนอน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เกรียงทวีทรัพย์, (2561 : 91) ที่พบว่า มีระดับการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน อาจอธิบายได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา มีรูปแบบการสื่อสารที่มีความหลากหลายและสมดุลกันทุกทิศทุกทาง

การเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร อายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า บุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมา ที่มีระดับการศึกษา และมีอายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่บุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมาที่มีอายุ และประเภทของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีอายุ และประเภทของบุคลากรแตกต่างกันเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารมาให้ โดยคำนึงถึงการเคารพและให้เกียรติกัน และกัน สอดคล้องกับ จันทิรา มังกร, (2556 : 70) ที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแบบทางเดียว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีอายุน้อยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านนโยบายและแผนงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุมากกว่าที่ปฏิบัติงานด้านการศึกษาจนเกิดความชำนาญการ สอดคล้องกับแนวความคิดของ วิรัช ภิรัตน์กุล (2546) กล่าวว่า กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อสารความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่างจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ทิพยากา น้อยสกุล (2353) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน พบว่า ในภาพรวม อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารขององค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน ไม่แตกต่างกัน

2. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมา คือ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร มากที่สุด คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผลผลิตที่สูงขององค์กร การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น และการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพสังคม อาจอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในหน่วยงานสามารถผสมผสานความต้องการสมาชิกได้ โดยที่สมาชิกในหน่วยงานได้รับข่าวสารที่ครบถ้วน และรวดเร็ว โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายเวียน หรือเครือข่ายทางสังคมในอินเทอร์เน็ต (Social Networking) เป็นต้น ส่งผลให้บุคลากรในวิทยาลัยสามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เมื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานภายในวิทยาลัย จะได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วและเต็มที่ บุคลากรในองค์กรใฝ่รู้และ

กระตือรือร้นที่จะรับทราบข่าวสารจากภายนอกองค์กร และได้รับการสนับสนุนจากวิทยาลัยให้บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพ ให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิม สุขเจริญ, (2557 : 87) ที่ทำการศึกษ เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกิน เวลาทำงานปกติ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เกิดปัญหาที่แก้ไขไม่ได้

การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร อายุงานที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย พบว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานในวิทยาลัยนครราชสีมา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมาในภาพ แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่บุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมาในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานตนเองและทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะทางวิชาการวิชาชีพ ให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาณัฐ พรหมอ่อน (2559) ได้ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ในภาพบุคลากรมีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกัน ส่วน ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ไม่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กรของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การสื่อสารแบบทางเดียว บุคลากรใช้รูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากองค์กรมีการใช้รูปแบบการสื่อสารในองค์กรด้านการสื่อสารแบบทาง อาจส่งผลให้ประสิทธิผลในการดำเนินงานในองค์กรของบุคลากรในองค์กรน้อยลง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารแบบนี้มักจะเป็นไปในรูปการแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง การสั่งงานตามลำดับชั้น ดังนั้น จึงทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานในองค์กรของบุคลากร น้อยลงเมื่อมีการใช้รูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียว จึงส่งผลให้ผลการวิเคราะห์ค่า

ความสัมพันธ์ติดลบ และแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม สอดคล้องกับแนวความคิดของ วาเล่ย์ ชันธวาร์ และปิยพัทธ์ สันบัวทอง, (2546 : 18-27) กล่าวถึงการสื่อสารแต่ละประเภทไว้ว่า การสื่อสารแบบทางเดียว คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งสาร หรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับการสื่อสารได้เป็นฝ่ายให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนกันไม่มีการย้อนกลับ หรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปของนโยบาย คำสั่งของผู้บริหารสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

การสื่อสารแบบสองทาง บุคลากรใช้รูปแบบการสื่อสารแบบสองทางในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นระหว่างกัน การออกคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็นตามความเหมาะสม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตกลงร่วมกันเพื่อหาข้อยุติหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับ วสุภา นานาพุลสิน, (2546 : 75) ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด กล่าวถึงการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีการสื่อสารสองทาง มากก็มีแนวโน้มที่ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรมากตามไปด้วย

การสื่อสารแบบเป็นทางการ เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดในอันดับแรก อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง เป็นการสื่อสารที่มีแบบแผนมีข้อกำหนดวางไว้โดยชัดแจ้ง มีลักษณะเป็นแบบแผนชัดเจน ทำการแจ้งข่าวสารจากบันทึกข้อความหรือจดหมายเวียน ผ่านช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานที่หลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายเวียน e-mail เว็บบอร์ด หรือ เครือข่ายทางสังคมในอินเทอร์เน็ต (Social Networking) เป็นต้น บุคลากรได้รับข่าวสารที่ครบถ้วนและรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สอดคล้องกับ วสุภา นานาพุลสิน, (2546 : 76) ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด กล่าวถึง การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ พบว่ามีการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีการสื่อสารทั้งสองแบบควบคู่กันไป

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ บุคลากรใช้รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง เป็นการสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในหน่วยงาน มีทั้งการสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ตามแนวนอนและข้ามสายงาน มีลักษณะการสื่อสารปากต่อปาก มีสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร ด้านการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพสังคม เมื่อพบปัญหาบุคลากรในหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาหารือกันอย่างเปิดเผย

และหาแนวทางแก้ปัญหา บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้เสนอความคิดใหม่ๆ สนับสนุนให้เกิดโครงการ และก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการคิดใหม่ทำใหม่อยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับ วสุภา นานาพุลสิน, (2546 : 76) ทำการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด กล่าวถึงว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารจากบนลงล่าง บุคลากรใช้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง เป็นการส่งข่าวสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายการบังคับบัญชา ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวความคิดของ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, (2521 : 197) ที่กล่าวถึงการสื่อสารแต่ละประเภทไว้ว่า การสื่อสารจากบนลงล่าง คือ การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่าเป็นลักษณะเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการสื่อสารในแนวดิ่งมีตัวแปรที่กำหนดบทบาทระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมทั้งการให้รางวัล การลงโทษ และอำนาจ

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน บุคลากรใช้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับมาก เป็นการสื่อสารหรือการส่งข่าวสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อแจ้งข้อมูลหรือผลการดำเนินงาน บุคลากรสามารถรายงานความผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อหาข้อยุติหรือแนวทางในแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้มีผลต่อการประสานงานระหว่างบุคลากรในองค์กร เป็นการสื่อสารที่ช่วยให้บุคลากรเข้าใจบทบาทของแต่ละคน มีผลให้หน่วยงานในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ จันทรา มังกรศักดิ์, (2556 : 70-71) ที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่ใช้มากที่สุด บุคลากรมีการใช้รูปแบบการสื่อสารในองค์กรในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลางเป็นการติดต่อจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา สามารถตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร และเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถรายงานปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันที

การสื่อสารแบบแนวนอน บุคลากรใช้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากร ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันของหน่วยงาน

โดยบุคลากรจะได้รับความร่วมมือ หรือได้รับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการร่วมประชุมร่วมกันกับต่างหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อตกลงร่วมกัน เพื่อหาข้อยุติ หรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานของบุคลากรในด้านการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น สอดคล้องกับแนวความคิดของ จันทรา มังกรศักดิ์สิทธิ์, (2556 : 71) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่ใช้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรของวิทยาลัยนครราชสีมา เน้นการสื่อสารที่มีการถ่ายทอดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน และการสื่อสารจากบนลงล่าง ดังนั้น เพื่อป้องกัน และลดความคลาดเคลื่อนการเข้าใจหรือความผิดพลาดในการสื่อสารในองค์กร องค์กรจึงได้เน้นให้มีการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อสนับสนุนให้มีการสื่อสารสองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถสอบถามข้อสงสัยกับผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา หรือสามารถรายงานปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันที เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจ ความถูกต้องของสารที่ส่งออกไป และควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการสื่อสารแบบแนวนอน คือ การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เช่น การสนับสนุนให้ บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรจะส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจ หรือปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงาน มีความจงรักภักดี ต่อองค์กรและพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ความพึงพอใจ แรงจูงใจ ภาวะผู้นำ เป็นต้น

บรรณานุกรม

จันทรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). **แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ทิพยาภา น้อยสกุล. (2553). **พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน**. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2542). **ทฤษฎีองค์การสาธารณสุข**. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา เกรียงทิพย์. (2561). **รูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). **จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มธุรส สุขพงษ์ไทย, **The Pizza Company vs Pizza Hut : The Endless War**. นิตยสารโพธิ์, 10 (กรกฎาคม 2547) : 60-63.
- วสุภา นานาพูลสิน. (2546). **ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วาลี ชันธุวาร และปิยพัทธ์ สันบัวทอง. (2546). **วิเคราะห์วัฒนธรรมการสื่อสารในองค์กรเพื่อนำไปสู่การวางแผนแม่บท : กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. รายงานการวิจัยภาควิชาไทย ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2546). **การประชาสัมพันธ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 9) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริตวง คงศิริรัตน์. 2546. **ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน : ศึกษากรณีข้าราชการสำนักปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม**. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2521). **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาณัฐ พรหมอ่อน. (2559). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.