

การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Internal Organization Communication Affecting the Efficiency of Academics' Performance of Southeast Asia University

อรสา สภาพพงษ์

Orasa Sapappong

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Major in Human Resource Management, Faculty of Business Administration, South East Asia University

E-mail: orasaris@hotmail.com โทร. 088-5919242

Received 23/09/2562

Revised 10/11/2563

Accepted 18/11/2563

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์วิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์โดยวิธีการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มคณาจารย์ทุกคณะวิชาจำนวน 145 คน ผลจากการวิจัย พบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการปฏิบัติงานทุกวัน ซึ่งมีผลต่อความรู้ความเข้าใจ ความคิดเชิงบวก พฤติกรรม ทัศนคติต่องาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน การสื่อสารภายในหน่วยงาน มีผลต่อความรู้สึกในการทำงานการประชุมและการอบรมเกี่ยวกับเป้าหมายหรือนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การอบรมหรือวิธีการปรับทัศนคติเชิงบวกควรมีช่องทางการสื่อสารและการสื่อสารในลักษณะที่เปิดกว้างเพื่อแสดงความคิดเห็นได้อิสระมากขึ้น โดยภาพรวมแล้ว อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ากระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการประเมินผลงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมาก

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน

Abstract

This research aimed to study the factors of internal Organization Communication affecting the Efficiency of Academics' Performance of Southeast Asia University. Data were analyzed to develop communicative strategies in the organization that affect the performance of faculty members. The research was conducted by interviewing and discussing 145 faculty members. The findings showed that most of lecturer agreed with the formal and informal channel of communication in everyday work that affected knowledge, understanding, positive thinking, behavior, work attitudes, and morale. Internal communication affected the feeling of meeting and training in university's goals or policies. It is a good and effective communication channel for understanding and enhancing work performance. In training or changing positive attitude, there should be a good communication channel and good knowledge about the organization to communicate freely. Most faculty members believed that the participatory process in providing feedback on performance and work evaluation had a significant effect on work performance substantially.

Keywords: Internal Organization Communication, Efficiency, Performance

1. บทนำ

ด้วยสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคมไทย การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน รัฐบาลให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มีอยู่ให้เข้มแข็งและมีพลังเพียงพอในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาคนหรือทุนมนุษย์ให้เข้มแข็ง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคศตวรรษที่ 21 สถาบันอุดมศึกษาปรับตัวและพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะกลยุทธ์การบริหารงานสมัยใหม่ (Modern Management) เน้นการสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำแนวคิดการจัดการทางบริหารธุรกิจมาใช้ในการบริหารองค์กร ซึ่งยังเป็นจุดอ่อนและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ (อิทธิพิพัทธ์ สมจ, 2558) การจัดโครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารงานที่คล่องตัวมากขึ้นสามารถช่วยแก้ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารในสถาบันอุดมศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการปรับโครงสร้างระบบการบริหารงาน หรือหลักสูตรต่าง ๆ ต้องการบุคลากรที่เข้าใจตรงกันและระบบการจัดการที่สอดคล้องกันทุกหน่วยงานในความเป็นจริง

จากผลการวิจัยหลายชิ้น พบว่า อุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่เกิดจากผู้ส่งสารขาดทักษะในการพูดและเขียนใจใจ โหม่งน้ำให้ผู้รับสารมีความพร้อมในการรับสาร รวมถึงการสื่อสารที่ไม่ต่อเนื่อง (นพพล นพรัตน์, 2561) ปัญหาของการสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการจากบนลงล่าง เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน แจ้งข้อมูลข่าวสาร ประกาศ ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและด้วยวาจา ปัจจุบันนิยม ไลน์ เฟสบุ๊ค จัดว่าเป็นการสื่อสารสองทาง สามารถทำการติดต่อสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนา รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย พูดคุยด้วยเสียงและวิดีโอ (สามารถ อัยกร, 2558) อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารองค์กรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการสื่อสารในระดับผู้บริหารด้วยกันทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการไม่มีปัญหา เพราะเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอยู่เสมอ จะพบปัญหาและอุปสรรคด้านช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอและไม่มีหลากหลาย โดยเฉพาะการสื่อสารข้อมูลที่เป็นทางการผ่านหนังสือเวียน มีการเซ็นรับไม่มีการให้สำเนา จัดว่าเป็นการสื่อสารทางเดียวและจากบนลงล่างเท่านั้น (ปัทมา สมพรชัยกิจ, 2562) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่มักเกิดจากทัศนคติ ทัศนคติของบุคคลต่อการสื่อสาร ต่อผู้รับสาร หรือผู้ส่งสารที่แตกต่างกัน เนื่องจากวัยที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการตีความหมายที่ผิดเพี้ยนจากกันไป ระดับความรู้ ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันไปในเรื่องของเนื้อหาเกี่ยวกับงานพื้นฐานของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน (แพพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2562) จะเห็นได้ว่า วิธีการสื่อสารและปัญหาที่พบข้างต้น สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกระดับและหากมีการศึกษาในองค์กรประเภทต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นก็จะสามารถสรุปยืนยันข้อค้นพบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการสื่อสารให้เหมาะสมได้

การปรับกลยุทธ์การบริหารและการสื่อสารภายในองค์กร ถือว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้บริหารหรือหัวหน้า ตลอดจนบุคลากรทุกคนสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การสร้างความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างบุคคลกับบุคคล และระหว่างองค์กรกับบุคคล หรือระหว่างองค์กรกับองค์กรภายนอก (Robbin, 2017) การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น จะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและทิศทางในการบริหารจัดการของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเอกชนเอเชียอาคเนย์ ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติงานและสามารถเก็บข้อมูลได้โดยสะดวกและเป็นความจริงจากเพื่อนร่วมงานได้อย่างลึกซึ้ง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์

ซึ่งถือว่าเป็นบุคลากรทางการศึกษาที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพทางการบริหารของสถาบัน อีกทั้งเป็นผู้ให้บริการทางการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เรียน การวิจัย เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อข้อสรุปที่สถาบันต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหรือปรับปรุงแนวทางหรือวิธีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อความเข้าใจในเป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการศึกษาของรัฐบาล ด้วยความเข้าใจและแนวทางปฏิบัติงานของคณาจารย์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันจะมีผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน

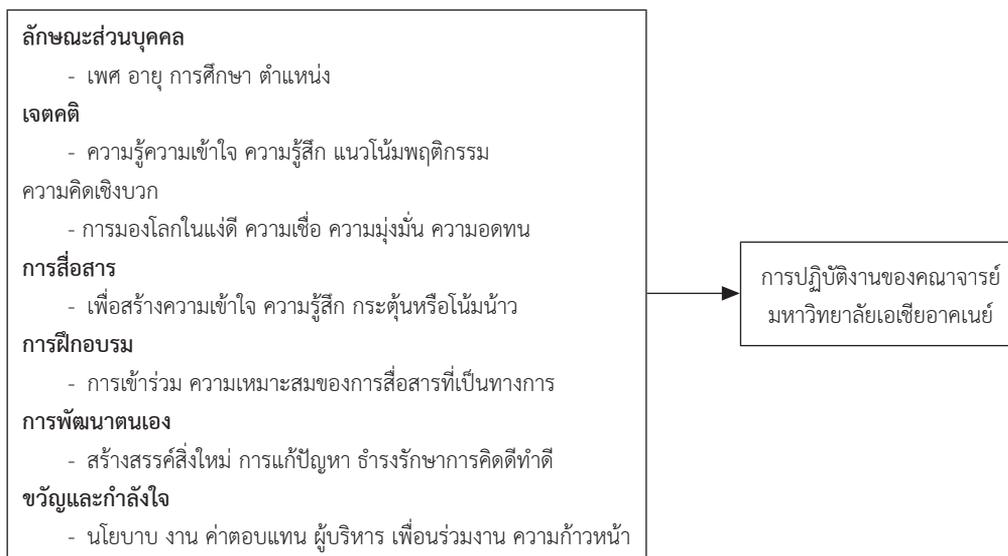
2. วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ใช้วิธีเชิงคุณภาพ โดยการจัดการสนทนากลุ่ม ประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์ 5 คณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ โดยใช้แบบสอบถามที่มีข้อความตามตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัยเช่นเดียวกับประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่ม ซึ่งมีขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและตัวแปรที่ศึกษา รูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
2. เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.3 นิยามศัพท์

2.3.1 การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง รูปแบบการสื่อสารและวิธีการสื่อสารของผู้บริหารและคณาจารย์ทุกระดับในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

2.3.2 อาจารย์หรือคณาจารย์ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม คือ อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ทั้งสายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.3.3 ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรในที่นี้ หมายถึง การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารด้วยวาจา และการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2.3.4 มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ หมายถึง มหาวิทยาลัยเอกชนที่มีชื่อเสียงในย่านฝั่งธนบุรีและผ่านการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และรับรองมาตรฐานจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

2.3.5 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณภาพที่เป็นแบบอย่างของบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่ง

2.3.6 เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกและท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ส่งผลให้มีพฤติกรรมตอบสนอง สอดคล้องกับความรู้สึก เช่น ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก แนวโน้มพฤติกรรม

2.3.7 ความคิดเชิงบวก หมายถึง การพยายามเปลี่ยนแนวคิด มุมมองที่ต่างไปจากความคิด หรือมุมมองปกติ ที่มีผลกระทบให้เราขาดความสุข เปลี่ยนเป็นเพิ่มความสุข เช่น การมองโลกในแง่ดี ความเชื่อ ความมุ่งมั่น ความอดทน

2.3.8 ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการทำงานใด ๆ ก็ตาม ที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การปรับกลยุทธ์การบริหารและการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น

2.3.9 การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ หรือความชำนาญ ในตัวบุคคลให้มีเทคนิคในการทำงาน เช่น การสื่อสารโดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการนำเสนอ เป็นต้น

2.3.10 การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตน และสังคม เช่น สร้างสรรค์สิ่งใหม่ การแก้ปัญหา อารมณ์รักษาการคิดดีทำดี เป็นต้น

2.3.11 ขวัญและกำลังใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัว และมีปฏิริยาโต้กลับ เช่น นโยบาย งาน ค่าตอบแทน ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า เป็นต้น

2.3.12 ปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินการไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้

2.4 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เจตคติหรือทัศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญโดยทั่วไป (ใจทิพย์, 2562) คือ (1) องค์ประกอบด้านความคิด ความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิดความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น (2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต (3) องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิดความเชื่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ๆ

การคิดเชิงบวกว่า ประกอบด้วย การมองโลกในแง่ดีและเป็นประโยชน์มีอารมณ์ที่ดีและมั่นคง มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จมีความเชื่อมั่นในตนเอง และเชื่อว่ามีสิ่งดี ๆ ซ่อนอยู่ในอุปสรรคต่าง ๆ ที่พบเจอ (เมธินีย์, 2558 และ Görkem, 2014) กล่าวว่าจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ (1) เพื่อให้ข้อเท็จจริงและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การให้ข้อเท็จจริงนั้นไม่ว่าจะอธิบายด้วยวาจาหรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรไม่จำเป็นต้องใช้ข้อความเยิ่นเย้อ แต่ควรใช้ภาษาที่กระชับและชัดเจน (2) เพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ การกระตุ้นให้คนปฏิบัติตามแผนต้องใช้ศิลปะเป็นอย่างดี บางครั้งต้องใช้ถ้อยคำสำนวนที่เชื่อมโยงกับธรรมชาติของบุคคลด้วย

วิลารวรรณ รพีพิศาล (2562) กล่าวถึงความหมาย การฝึกอบรมว่า เป็นแนวทางและความพยายามที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้แนวใหม่ ได้รับความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ปัญหา ตลอดจนทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน เปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลรู้จักเรียนรู้และปรับปรุงตนเองให้มีความเจริญงอกงาม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สะสมความรู้และประสบการณ์ให้มากยิ่งขึ้น นำพาชีวิตสู่ความเจริญก้าวหน้า และเปลี่ยนแปลงความสามารถของตนเอง ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ขวัญและกำลังใจเป็นสภาวะจิตใจ หรือความรู้สึกของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมแสดงออกต่อสภาพแวดล้อม หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอันเป็นสิ่งบ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจ และทำให้เกิดกำลังใจที่จะร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เช่น ถ้าบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี ย่อมส่งผลต่อผลผลิตและความสำเร็จของงาน แต่ถ้าบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานในแง่ที่ผลงานออกมาไม่ดีหรือล้มเหลวได้

2.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ คณาจารย์ จำนวน 228 คน จาก 5 คณะวิชา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ การสนทนาแบบกลุ่ม คณะวิชาละ 2 คน รวม 10 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยวิธีการโทรศัพท์สอบถามวันเวลาที่สามารถให้ข้อมูลได้ เพื่อความสะดวกด้านเวลาและสถานที่ของผู้ให้ข้อมูล อีกกลุ่มหนึ่ง คือ การใช้แบบสอบถาม อาจารย์ผู้ทำการกำหนดจำนวนตัวอย่าง ตามตารางของ Krejcie และ Morgan อ้างถึงใน อินทรา รอบรู้ (2562) จากประชากร 5 คณะวิชา จำนวน 228 คน เทียบในตาราง จำนวนประชากร 230 คน เจาะจงคัดเลือกตัวอย่างคณะ วิชา และตำแหน่งงาน รวม 145 คน คิดเป็นร้อยละ 63.59 โดยประมาณ ประกอบด้วย ตัวอย่างจากคณะบริหารธุรกิจ 37 คน วิศวกรรมศาสตร์ 59 คน บัณฑิตวิทยาลัย 12 คน ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 34 คน และคณะนิติศาสตร์ 3 คน

3. ผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะการทำวิจัย

3.1 ผลการวิจัย

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สรุปผลจากความคิดเห็นของคณาจารย์คณะต่าง ๆ คือ (1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผู้บริหารมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานมากที่สุด (2) คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความก้าวหน้ามีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของตัวอย่างมากที่สุด (3) คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความรู้สึกในการทำงานมากที่สุด (4) คณะบัณฑิตวิทยาลัย อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ค่าตอบแทนมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับไอศตัทศนุปรกรรม สัญญาณอินเทอร์เน็ตและ WIFI การอบรมหรือวิธีการปรับทัศนคติของคณาจารย์ให้ใช้ช่องทางการสื่อสารเชิงบวก และให้ความรู้เกี่ยวกับความรู้สึกที่ต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนการสื่อสารในลักษณะที่เปิดกว้างเพื่อแสดงความคิดเห็นได้อิสระมากขึ้น กระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการประเมินผลงาน

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ สรุปผลการวิจัยจากข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการกับไม่เป็นทางการ ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานให้เกิดผลตามที่ผู้บริหารตั้งเป้าหมายไว้ กรณีคำสั่งประกาศ หรือนัดประชุมส่งในไลน์กลุ่ม เป็นการแจ้งเพื่อทราบ ส่วนระบบของมหาวิทยาลัย การใช้ E-office สื่อสารด้วยบันทึกข้อความ ประกาศหรือคำสั่งเป็นข้อดี ทุกคนยอมรับและยึดถือเอกสารในระบบเป็นหลักจัดว่าเป็นระบบที่คล่องตัวและใช้ง่าย เข้าใจง่าย เช่นเดียวกับไลน์ก็เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่เป็นทางการเท่านั้น เฉพาะไลน์กลุ่มของคณะและมหาวิทยาลัยเป็นทางการมากกว่า และอาจารย์ส่วนใหญ่ยังต้องการให้ผู้บริหารพัฒนา E-office ให้มีรายละเอียดมากขึ้น และควรสื่อสารให้ชัดเจนเกี่ยวกับประโยชน์ของ E-office และใช้ในทางสร้างสรรค์มากขึ้น การพัฒนาช่องทางการสื่อสาร

นอกจาก E-office ซึ่งเป็นประโยชน์และสะดวกมาก มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ควรใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการ ผ่านการประชุมคณะและสาขาวิชา ด้วยข้อความและสาระสำคัญที่เหมาะสมและเป็นลายลักษณ์อักษร ควรมีการประชุม เพื่อชี้แจงข้อสงสัย และเปิดรับความคิดเห็นในส่วนของการปฏิบัติได้ ส่วนช่องทางสื่อสารทางไลน์ควรใช้กับการสื่อสาร ที่ไม่เป็นทางการ หากเป็นทางการอาจารย์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ควรใช้วิธีการส่งรูปภาพของเอกสารน่าเชื่อถือมากกว่า

3.2 การอภิปรายผลการวิจัย

คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการอบรมหรือวิธีการปรับทัศนคติเชิงบวกของคณาจารย์ควรมีช่องทางการสื่อสารและให้ความรู้เกี่ยวกับความรู้สึที่ดีต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องในช่องทางต่าง ๆ เช่น ติดป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณที่เห็นชัด ส่งสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านไลน์กลุ่มสม่ำเสมอ ทำป้ายไวน์ลอร์ดรงค์เชิงคิดบวก ทำกิจกรรม “คิดบวก พัฒนาจิตใจ” เป็นต้น ตลอดจนการสื่อสารในลักษณะที่เปิดกว้างเพื่อแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระมากขึ้น เช่น กลุ่มปิดไลน์ กลุ่มปิดเฟซบุ๊ก และตั้งจดหมายร้องทุกข์ เป็นต้น ซึ่งเป็นช่องทางที่ไม่เป็นทางการ คณาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการ การสื่อสารที่เป็นทางการขณะปฏิบัติงานและเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น และสามารถวางแผนบริหารงานได้อย่างสอดคล้อง การประชุมและการอบรมเกี่ยวกับเป้าหมายหรือนโยบายของ มหาวิทยาลัย เป็นช่องทางการสื่อสารที่ดีและเกิดประสิทธิผลด้านการสร้างความเข้าใจตรงกันทุกฝ่าย คณาจารย์ทุกคน สามารถรับรู้แนวทางปฏิบัติ แนวทางดำเนินงาน นโยบายเจตคติที่ดีในทิศทางเดียวกัน จนการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ส่งผลต่อความเจริญขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ นพฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ (2562) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรม เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถและเกิดทักษะจากประสบการณ์ ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดีและถูกต้องต่อกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่มีผลต่อความเจริญขององค์กร และหัวข้อในการฝึกอบรมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของบุคลากร และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานและปัจจัยในการปฏิบัติงาน (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 และวสวัตต์ สุตินุญญานณี, 2562)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (1) ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (Style of superiors toward subordinates) มักจะใช้การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เช่น คณบดีสื่อสารคณาจารย์ โดยการสื่อสาร บอกต่อคณาจารย์บางท่าน และให้ไปสื่อสารต่อคณาจารย์ท่านอื่นทำในลักษณะนี้เป็นประจำทุกวันทำให้ การสื่อสารเกิดข้อผิดพลาด หรือถ้อยคำการสื่อสารบางส่วนตกหล่น ไม่ครบถ้วน แม้แต่เรื่องที่เป็นทางการยังใช้การสื่อสาร ที่ไม่เป็นทางการ โดยย่ำเตือนสื่อสารกันในช่องทางสังคมออนไลน์ ชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์พื้นฐานของความร่วมมือ ความรัก เคารพนับถือ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ยกย่องกัน ค่อนข้างมาก ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว ในการบริหารงานในองค์กร แต่ความรัก เคารพนับถือ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ยกย่องกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2562) กล่าวถึง ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มี ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์พื้นฐานของความร่วมมือ ความรัก เคารพนับถือให้เกียรติซึ่งกันและกัน ยกย่องกัน เช่นเดียวกับการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมของคณะ ชี้ให้เห็น ว่า ผู้บริหารและคณาจารย์มีความสัมพันธ์ที่ดีด้วยการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สามารถสื่อสาร สองทางด้วย E-office และไลน์ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชลอ กลางวงศ์ (2562) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า ภายในองค์กร ผู้บริหารย่อมมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาอื่น เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ใต้บังคับ อื่น ๆ และพนักงานระดับล่าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นว่าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จและ ความล้มเหลวในการบริหารงาน ได้แก่ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการแสดงความห่วงใย ส่วนเทคนิคการสร้างมนุษย์ สัมพันธ์ คือ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อกันเห็นความสำคัญของความเป็นมนุษย์ แสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การพูดจา หรือการแสดงพฤติกรรมที่มีต่อผู้อื่น (2) การสอบถามและสนทนากลุ่ม คณาจารย์จาก 3 คณะ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้บริหาร ความก้าวหน้า และค่าตอบแทน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากคณาจารย์ทุกท่าน

ต้องการความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน รวมถึงค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และสวัสดิการต่าง ๆ ในองค์กรเป็นส่วนช่วยในการเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของขวัญกำลังใจกับการปฏิบัติงาน ทั้งด้านภาวะทางจิตใจที่จะทำการอุทิศตัวเพื่องาน ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเป็นผู้นำของผู้บริหาร ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความจงรักภักดี ความคิดสร้างสรรค์ ความสามัคคีในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วม (สมคิด บางโม, 2558)

3.3 ข้อเสนอแนะการทำวิจัย

3.3.1 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยในครั้งนี้

1) ผู้บริหารระดับสูงควรวางแผนการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างขวัญกำลังใจและเป้าหมายของการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อผลกระทบโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานที่เป็นความภาคภูมิใจในการทำงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

2) คณาจารย์ทุกระดับควรได้รับการพัฒนาทัศนคติและเข้าใจถึงผลกระทบของความคิดเชิงบวกที่มีผลกระทบโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

3) มหาวิทยาลัยควรจัดโครงการและกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจหรือความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นประจำทุกภาคการศึกษา ถือว่าเป็นการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดี และความสามัคคี อันจะมีผลกระทบต่อการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงาน ด้วยความคิดสร้างสรรค์ และบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย

3.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ผู้บริหารควรทำการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของการคิดเชิงบวกและวิธีการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคณาจารย์ให้มีความสุขในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2) ผู้บริหารควรสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาคณาจารย์ด้านผลงานวิจัยและผลงานวิชาการ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการปฏิบัติงานและการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและคณาจารย์อย่างมาก

3) คณาจารย์ควรเพิ่มการวิจัยในเรื่องการพัฒนาตนเองและผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาของตนเอง ซึ่งมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในการบริหารหรือสายวิชาการตามที่แต่ละคนถนัด

4. สรุป

ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลารับประทานอาหารกลางวันด้วยกัน มีผลต่อความคิดเกี่ยวกับการทำงานให้เกิดผลตามที่ผู้บริหารตั้งเป้าหมายไว้ เช่น คุณภาพของตำรา วิธีการสอนโดยยึดเด็กเป็นศูนย์กลาง พูดคุยกันหลาย ๆ เรื่องเกี่ยวกับงานบ้าง ครอบครัwb้าง ส่วนไลน์ ก็คุยกันไม่เป็นทางการมากนัก แต่ก็กระจายข่าวสารต่าง ๆ ได้ดีเป็นปัจจุบัน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน เพราะเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเป็นเพียงบางคนที่สนิทกัน และผู้บริหารระดับคณะหรือสาขาวิชาไม่นิยมส่งงานทางไลน์ เพราะเป็นช่องทางที่ไม่เป็นทางการ บางกรณีเป็นคำสั่งหรือประกาศ หรือนัดประชุมอาจถ่ายรูปเอกสารและส่งในไลน์กลุ่ม เป็นการแจ้งเพื่อทราบ

โดยภาพรวมแล้ว คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการปฏิบัติเป็นประจำ ซึ่งมีผลต่อความรู้ความเข้าใจ ความคิดเชิงบวก พฤติกรรม และขวัญกำลังใจในการทำงาน อาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การสื่อสารเกี่ยวกับความก้าวหน้ามีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน การสื่อสารภายในหน่วยงานมีผลต่อความรู้สึกในการทำงานอย่างมาก โดยเฉพาะการสื่อสารภายในการประชุมและการอบรมเกี่ยวกับเป้าหมายหรือนโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นช่องทางการสื่อสารที่ดีและเกิดประสิทธิผลด้านการสร้างความเข้าใจ ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการระดมความคิดเห็นในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมาก

การสื่อสารที่เป็นทางการ อาจารย์และบุคลากรทุกคนใช้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ คือ E-office เป็นบันทึกข้อความแจ้ง หรือสามารถซักถามบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ ตอบกลับได้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ จะถูกระบุในรายชื่อผู้รับเพื่อรับทราบ อ่านอย่างเดียว หรือสามารถตอบกลับได้ ซึ่งเอกสารใน E-office ทั้งหมดส่งผลกระทบต่อการทำงานและการบรรลุเป้าหมายขึ้นอยู่กับชนิดของงานและกำหนดการที่คณะฯ หรือมหาวิทยาลัยกำหนด การใช้ E-office สื่อสารด้วยบันทึกข้อความ ประกาศหรือคำสั่ง เป็นข้อดี เพราะ E-office เป็นหลักฐานว่าเป็นระบบของมหาวิทยาลัย ซึ่งทุกคนยอมรับและยึดถือเอกสารในระบบเป็นหลัก จัดว่าเป็นระบบที่คล่องตัวและใช้ง่าย เข้าใจง่าย เช่นเดียวกับไลน์ก็เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่เป็นทางการเท่าไรนั้น เฉพาะไลน์กลุ่มของคณะและมหาวิทยาลัยเป็นทางการมากกว่า ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่จะใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในทุกตำแหน่ง โดยเฉพาะผู้บริหารทุกระดับ วิธีการถ่ายทอดผ่านการประชุมคณะและสาขาวิชา อาจารย์และเจ้าหน้าที่รับรู้และสามารถซักถาม เป็นการสื่อสารสองทาง ส่งผลต่อความเข้าใจและพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะงานวิชาการ งานสอนหรืองานวิจัย การสื่อสารด้วยประกาศ คำสั่ง หรือระเบียบก็จะเป็นทางการที่สร้างความเข้าใจได้ดีเร็วและชัดเจน จากนั้นก็ควรมีการประชุมเพื่อชี้แจงข้อสงสัยใด ๆ ที่อาจจะไม่ได้อธิบายไว้ รวมทั้งเปิดรับความคิดเห็นในส่วนของการปฏิบัติได้

การสื่อสารระหว่างผู้บริหารคณะหรือสาขาวิชามักจะไม่เป็นทางการเกิดขึ้นระหว่างรับประทานอาหาร พูดคุยกัน ส่งไลน์พูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ ทันที เพราะเปิดดูทุกวันวันละหลายครั้ง หรือใช้เวลานานในการอ่านไลน์ เป็นช่องทางที่สร้างความรู้ความเข้าใจได้ดี แต่ต้องระวังเรื่องของการใช้ภาษา ผู้อ่านอาจแปลความหมายผิดก็ได้ การสื่อสารแบบเป็นทางการก็จะส่งทาง E-office เพราะมีหลักฐานจัดว่าเป็นการสื่อสารแนวตั้ง สื่อสารทางเดียวเป็นส่วนใหญ่ เพราะมีคนรับเอกสารอ่านอย่างเดียวค่อนข้างมาก ส่วนการสื่อสารโดยวาจาและทางไลน์กลุ่มเป็นการสื่อสารแนวนอนระหว่างกลุ่มอาจารย์และกับเจ้าหน้าที่ด้วย

5. เอกสารอ้างอิง

- วิลาวรรณ รัตพิศาล. 2562. ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=2&bookID=2295.
- ปัทมา สมพรชัยกิจ. 2562. การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทคนิค กรุงเทพมหานคร. JC E-journal คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: http://203.131.210.100/ejournal/wp-content/uploads/2015/07/JCIS570_30.pdf.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. 2562. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802036243_5789_4203.pdf.
- อินทิรา รอปู. 2562. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: http://www.ededu.ssru.ac.th/intira_ro/file.php/1/EDU4701-week2-3.pdf.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2562. ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: http://www.elfhs.ssru.ac.th/pokkrong_ma/pluginfile.php/50/block_html/content/บทที่%201%20ทฤษฎีองค์การและการจัดการสมัยใหม่.pdf.
- เกื้อกุล ขวัญทอง. 2558. การสื่อสารในองค์กร (Communication). สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: <https://www.gotoknow.org/posts/320108>.
- สมคิด บางโม. 2558. องค์กรและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. วิทย์พัฒน์. กรุงเทพฯ.

- นพพล นพรัตน์. 2561. 5 ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: <https://acrosswork.co.th/2018/10/5-internal-communication/>.
- เมธินี. 2558. เทคนิคการปกครองชั้นเรียนของครู. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: <https://methinee018.wordpress.com/2015/11/04/เทคนิคการปกครองชั้นเรียน/>.
- อัครเดช ไม้จันทร์. 2560. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสานการผลิตในจังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ : สงขลานครินทร์.
- ใจทิพย์. 2562. องค์ประกอบของทัศนคติ. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: https://jaitip1.blogspot.com/p/blog-page_25.html.
- สามารถ อัยกร. 2558. โปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา. 9(1), 102-107.
- อิทธิพัทธ์ สมจ. 2558. ผลของการนำระบบบริหารผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานราชการทั่วไป ในสังกัดกรมควบคุมโรค. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: <https://www.gotoknow.org/posts/598791>.
- ชลอ กลางวงศ์. 2562. หลักการบริหาร. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, [Online] จาก: <https://www.gotoknow.org/posts/51727>.
- วสวัตดี สุทธิญาณณี. 2562. ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม : กรุงเทพฯ.
- นพฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์. 2562. การบริหารและนวัตกรรมการศึกษา. วารสาร Educational management and innovation journal. 2(3), 1-14.
- Görkem, S. Y. 2014. Corporate communication in large-scale organizations in Turkey : Structure and Responsibilities. Public Relations Review. 40: 859-861.
- Robbin. 2017. Organizational Behavior. (17th ed.). : Pearson Education Limited.