



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN INTRA-ORGANIZATIONAL COMMUNICATION
PATTERNS AND WORK EFFECTIVENESS OF EMPLOYEES AT AIRPORTS
OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED, SUVARNABHUMI AIRPORT

ริญญารัตน์ อัครโชคทวีศักดิ์ และ ลัดดาวัลย์ เลขมาศ^๑

^๑ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (rinyarat6365@hotmail.com)

^๒อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 324 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางตรงกันข้าม

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The objectives of this study were to find the relationship between Intra-Organizational Communication Patterns and Work Effectiveness of Employees at Airports of Thailand Public Company Limited, Suvarnabhumi Airport. Data were collected by questionnaire. Of the 324 samples, the statistics used for the analysis were percentage, mean, standard deviation. Relationship analysis using Pearson's product moment correlation coefficient. And analysis of relationships by analysis Multiple Regression The results show that the relationship between Intra-Organizational communication patterns and Work Effectiveness ($p < 0.05$)

Keywords: Intra-Organizational Communication Patterns, Work Effectiveness of Employees



1. บทนำ

บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ประกอบธุรกิจทำอากาศยานของประเทศไทย โดยธุรกิจหลักของ ทอท. ประกอบด้วย การดำเนินงานและการพัฒนาทำอากาศยานต่าง ๆ โดยมีทำอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบ 6 แห่ง ซึ่งประกอบไปด้วย ทำอากาศยานดอนเมือง ทำอากาศยานเชียงใหม่ ทำอากาศยานเชียงราย ทำอากาศยานภูเก็ต ทำอากาศยานหาดใหญ่ และทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยทำอากาศยานสุวรรณภูมิถือเป็นทำอากาศยานนานาชาติแห่งใหม่ที่มีความทันสมัยเพียงพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการผู้โดยสารและบริษัทการบินต่าง ๆ

ซึ่ง ทอท. ได้คำนึงถึงการมุ่งสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศโดยมุ่งเน้นยกระดับการพัฒนาคุณภาพบริการการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การบริหารงานภายในองค์กร รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กร ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาดังกล่าวไปยังพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดอยู่ ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากสายงานนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญหลักของทำอากาศยาน มีจำนวน 1,690 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2559) และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงาน ทอท. ซึ่งระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่าปีงบประมาณ 2559 ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรลดลง จากปีงบประมาณ 2558 จากเดิมระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรอยู่ที่ ร้อยละ 16.43 และในปีงบประมาณ 2559 ลดลงอยู่ที่ร้อยละ 14.22

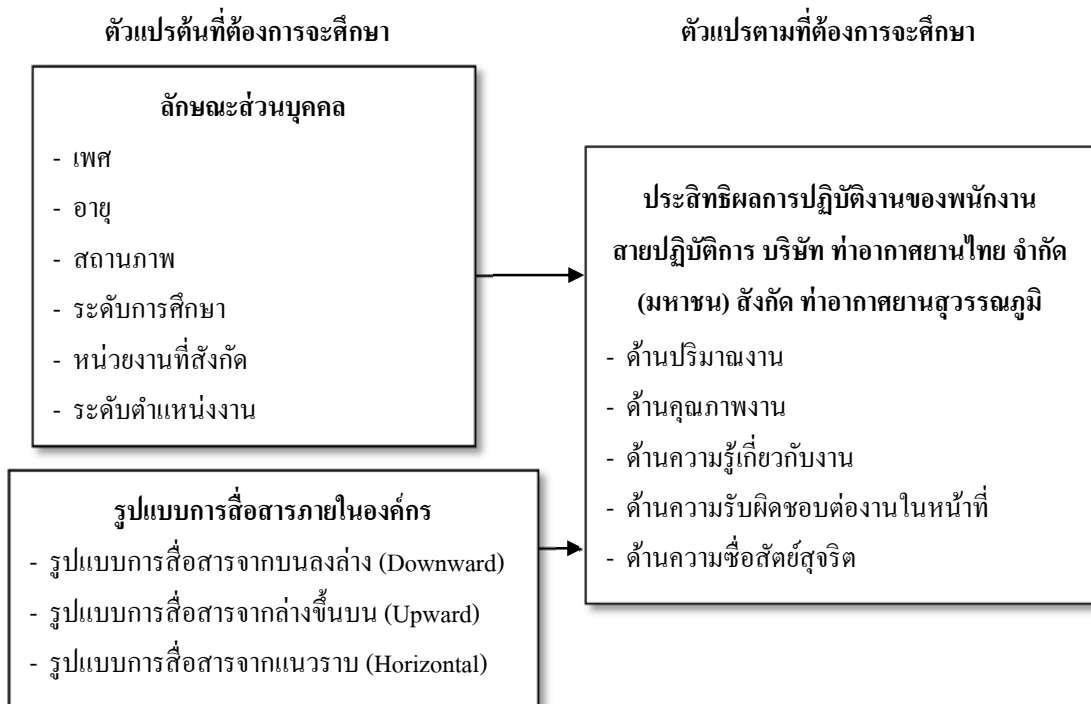
จากผลคะแนนดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. กรอบแนวคิด

การศึกษาในครั้งนี้มีแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

4. การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิรวมทั้งหมด 5 ฝาย จำนวนทั้งสิ้น 1,690 คน ข้อมูลจากงานทรัพยากรบุคคล เดือนตุลาคม 2559 และเนื่องจากขนาดประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) หลักการผืนแปรของ Taro Yamane ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 324 คน จากประชากรทั้งหมดโดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ (Check-List) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวประกอบด้วยเพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมิน Rating Scale

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติเชิงพรรณนา คือ การอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปแบบการนำเสนอของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Table) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติแบบ Correlation Analysis และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านรูปแบบ



การสื่อสารภายในองค์กร (ตัวแปรต้น) และปัจจัยด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ (ตัวแปรตาม) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณและตัวแปรเชิงปริมาณว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่

5. ผลการวิจัย

5.1 ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.490 เมื่อพิจารณาตามรายรูปแบบ พบว่า รูปแบบที่พนักงานสายปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุดได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากแนวราบอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.421) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.530) และรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.93 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.516) สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวัดระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ภายในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระดับความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	การแปรผล(ระดับ)
1. รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง	2.93	0.516	มาก
2. รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	2.99	0.530	มาก
3. รูปแบบการสื่อสารจากแนวราบ	3.36	0.421	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.09	0.490	มาก

(มาก 3.68 – 5.00 / ปานกลาง 2.34 – 3.67 / น้อย 1.00 – 2.33)

5.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถสรุปผลการวิจัยได้จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.522 เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าพนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.50 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.443) รองลงมาด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.583) ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.23 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560) ด้านความรู้เกี่ยวกับงานอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.453) และด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.77 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.570)



ตารางที่ 2 สรุประดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระดับความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	การแปรผล(ระดับ)
1. ด้านปริมาณงาน	4.23	0.560	มาก
2. ด้านคุณภาพงาน	3.77	0.570	มาก
3. ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	4.15	0.453	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	4.28	0.583	มาก
5. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	4.50	0.443	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.19	0.522	มาก

(มาก 3.68 – 5.00 / ปานกลาง 2.34 – 3.67 / น้อย 1.00 – 2.33)

5.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ 0.05 โดยสามารถหาข้อสรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

รูปแบบการสื่อสาร	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน									
	ด้านปริมาณงาน		ด้านคุณภาพงาน		ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน		ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่		ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	
	R	ระดับ	R	ระดับ	R	ระดับ	R	ระดับ	R	ระดับ
รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง	0.189**	ต่ำ	0.301**	ปานกลาง	0.215**	ต่ำ	0.123*	ต่ำ	0.109*	ต่ำ
รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	0.211**	ต่ำ	0.320**	ปานกลาง	0.226**	ต่ำ	0.128*	ต่ำ	0.177*	ต่ำ
รูปแบบการสื่อสารจากแนวราบ	0.349**	ปานกลาง	0.200**	ต่ำ	0.361**	ปานกลาง	0.287*	ต่ำ	0.117*	ต่ำ

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดทำอากาศยานสุวรรณภูมิใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” สามารถหาข้อสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ระหว่าง รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig
ด้านปริมาณงาน	-0.012	-0.158	0.875
ด้านคุณภาพงาน	0.148	1.967	0.050
ความรู้เกี่ยวกับงาน	0.013	0.216	0.829
ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	-0.023	-0.295	0.769
ความซื่อสัตย์สุจริต	-0.023	-0.370	0.712

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับต่ำ โดยรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านการรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต แต่มีอิทธิพลในด้านคุณภาพงาน แต่อย่างไรก็ตาม รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างพบว่าไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งตามคำอธิบายของ สมยศ นาวิการ (2546:48) ได้อธิบายไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร ลักษณะนี้จะเป็นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชา โดยลักษณะของช่องทางในการติดต่อสื่อสารมักเป็นการสั่งงานตามลำดับชั้น การใช้โปสเตอร์และติดบอร์ดประกาศ วารสารของบริษัท จดหมายเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน อีเมล เป็นต้น และข่าวสารที่ใช้ติดต่อสื่อสารได้แก่ วิธีการทำงาน เหตุผลของการทำงาน นโยบายและวิธีปฏิบัติขององค์กร ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามรายด้าน พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านการรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต แต่มีอิทธิพลในด้านคุณภาพงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของสมยศ นาวิการ (2546:48) ทั้งนี้เนื่องจากการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนใหญ่ยังเกิดความไม่สมบูรณ์หรือข้อผิดพลาดจากการตีความหมายของคำสั่งผิดปกติไปจากเจตนาของผู้ส่ง



สาร และผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชานั้น ไม่ค่อยอธิบายเหตุผลประกอบคำสั่งการ กอปรกับผู้รับสารส่วนใหญ่ซึ่งเป็นพนักงานระดับล่างไม่ค่อยมีโอกาสในการซักถามข้อมูลหรือคำชี้แจงที่ชัดเจนจึงทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารเกิดขึ้นน้อยมาก ส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการลดลงตามไปด้วย

ตารางที่ 5 แสดงค่าความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ระหว่าง รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig
ด้านปริมาณงาน	0.152	2.212	0.028
ด้านคุณภาพงาน	0.232	3.287	0.001
ความรู้เกี่ยวกับงาน	0.122	2.215	0.027
ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	0.085	1.151	0.251
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.145	2.521	0.012

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 แสดงผลการศึกษพบว่า รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง โดยรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ แต่มีอิทธิพลในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานและด้านความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งตามคำอธิบายของ เสนาะ ดิยาวาน์ (2541, น. 74) ได้อธิบายไว้ว่า การติดต่อสื่อสาร จากล่างขึ้นบนนี้ เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่าหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังบุคคลที่อยู่ ในตำแหน่งสูงกว่า หรือผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้เป็นการเกี่ยวข้องกัน โดยตรงกับคนที่ผู้ปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นไปยังผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้ เช่น รายงานการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนพล ไกรทอง (2555) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยภาพรวม พนักงานรายเดือน ระดับปฏิบัติการของบริษัท มีพฤติกรรมการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมการสื่อสารในรูปแบบการสื่อสารจากตัวพนักงานไปยังผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามรายด้าน พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ แต่มีอิทธิพลในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานและด้านความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ Pace & Faules (1994) อ้างถึงใน ปันภูคา สังข์แก้ว (2549, น. 29) สมยศ นาวิกาน (2546, น. 48) ได้อธิบายไว้ว่า พนักงานยังรู้สึกที่ไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชา เนื่องจาก



ผู้บังคับบัญชาอาจมีภารกิจที่ยุงมาก ทำให้ไม่สามารถรับฟังหรือพบปะพนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของเขาได้ และถึงแม้ว่าผู้บังคับบัญชาจะอยู่ แต่พนักงานหรือผู้ใต้บัญชาเกิดความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาพูด จึงเป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดการละเลยงานในหน้าที่ของตนส่งผลให้ไม่เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามมาด้วย

ตารางที่ 6 แสดงค่าความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ระหว่าง รูปแบบการสื่อสารจากแนวราบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig
ด้านปริมาณงาน	0.424	5.774	0.000
ด้านคุณภาพงาน	0.141	1.871	0.062
ความรู้เกี่ยวกับงาน	0.348	5.877	0.000
ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	0.383	4.854	0.000
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.091	1.484	0.139

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 แสดงผลการศึกษพบว่า รูปแบบการสื่อสารจากแนวราบ มีระดับความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับต่ำ โดยรูปแบบการสื่อสารจากแนวราบไม่มีอิทธิพลไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความซื่อสัตย์สุจริต แต่มีอิทธิพลในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ เสนาะ ดิยาว์ (2537, น. 442) ได้อธิบายไว้ว่า การสื่อสารในแนวราบนี้ นอกจากจะเป็นกิจกรรมทางการสื่อสารที่ช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้ดีขึ้น แต่ก็มีผลกระทบต่อการสื่อสารในลักษณะอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน คือ การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่เชื่อใจกัน เพราะเป็นการติดต่อสื่อสารเรื่องส่วนตัว อาจส่งผลกระทบต่อสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ จนบางครั้งอาจเกิดความผิดพลาด ส่งผลให้งานไม่เป็นไปตามแผน นำไปสู่การแข่งขันซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และไปสู่ผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30 – 34 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในฝ่ายรักษาความปลอดภัย และมีตำแหน่งงานระดับ 4
2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายรูปแบบพบว่า รูปแบบการสื่อสารจากแนวราบ มี



ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต และระดับต่ำที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ผลการศึกษพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อพิจารณาตามรายรูปแบบการสื่อสารพบว่า รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ด้านที่อยู่ในระดับสูงคือ ด้านคุณภาพงาน โดยมีระดับนัยสำคัญของการทดสอบอยู่ที่ 0.301 และด้านอยู่ในระดับต่ำ คือด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีระดับนัยสำคัญของการทดสอบอยู่ที่ 0.109

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อพิจารณาตามรายรูปแบบการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ด้านที่อยู่ในระดับสูงคือ ด้านคุณภาพงาน โดยมีระดับนัยสำคัญของการทดสอบอยู่ที่ 0.320 และด้านที่อยู่ในระดับต่ำคือ ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ โดยมีระดับนัยสำคัญของการทดสอบอยู่ที่ 0.128

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเมื่อพิจารณาตามรายรูปแบบการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากแนวราบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการด้านที่อยู่ในระดับสูงคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน โดยมีระดับนัยสำคัญของการทดสอบอยู่ที่ 0.361และด้านที่อยู่ในระดับต่ำ คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีระดับนัยสำคัญของการทดสอบอยู่ที่ 0.117

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต แต่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ แต่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านความซื่อสัตย์สุจริต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รูปแบบการสื่อสารจากแนวราบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความซื่อสัตย์สุจริต แต่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้าน



ปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารอ้างอิง

- กริช สืบสนธิ์. (2555). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขจรยศ มีวาสนา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเมคเนชา จำกัด (Unpublished Master's Thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- ไทยเมคเนชา. (2547). คู่มือการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล.
- ธนพล ไกรทอง. (2555). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) (Unpublished Master's Thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สมยศ นาวิการ. (2546). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2549). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2541). การสื่อสารในองค์กร (ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.