

พฤติกรรมสื่อสารในองค์การ: กรณีศึกษาโรงแรมไตรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต

**Communication Behaviors in Organization : A Case Study of Tri Trang Beach Resort
Phuket**

สมชัย ปราบริต้น

Somchai Prabrat

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

ชื่องานวิจัย	พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงแรมไทรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต
ผู้วิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชัย ปรารบรัตน์
สาขาวิชา	การจัดการทรัพยากรมนุษย์
ทุนอุดหนุนการวิจัย	2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน (2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน โรงแรมไทรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษากับพนักงานทั่วไปทุกแผนก ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง ของโรงแรมไทรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการ กำหนดสัดส่วน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

ผลวิจัย พบว่า(1) พนักงานมีระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ตามรูปแบบของการสื่อสาร ในองค์กร 4 แบบ อยู่ในระดับมาก คือ พฤติกรรมการสื่อสารแนวดิ่ง พฤติกรรมการสื่อสารแนวตั้ง พฤติกรรมการสื่อสารแนวนอน และอยู่ในระดับระดับปานกลางคือ พฤติกรรมการสื่อสารแนวทแยง ใน ส่วนพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ตามวิธีการสื่อ 3 แบบ คือ การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วย ลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารที่ผสมผสานระหว่างวาจาและลายลักษณ์อักษร พบว่าพฤติกรรมการ สื่อสารในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบจะใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมากที่สุด กล่าวคือ การสื่อสาร ในแนวดิ่ง การสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารในแนวทแยง ตามลำดับ ส่วน พฤติกรรมการสื่อสารที่ใช้วิธีการสื่อสารอย่างอื่นมากกว่าการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร คือการ สื่อสารในแนวดิ่ง (2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ และอายุงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสาร แนวนอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ และ ระดับ การศึกษา ต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวนอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: สื่อสารในองค์กร รูปแบบการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร

Research Title Communication Behaviors in Organization :A Case Study of Tri Trang Beach Resort Phuket

Researcher Asst. Prof.Somchai Prabrat

Field Human Resource Management

Research Scholarship 2556

Abstract

The purposes of this research were : 1) to study the communication behavior of the employees in the organization, 2) compare the behavior of organizational communication. Hotel Tri Trang Beach Resort by personal factors. The study staff in all departments. Executives and high sample mean Tri Trang Beach Resort Phuket, 130 sample by random sampling to determine the proportion. The instruments used to collect data for a questionnaire.

The results could be summarized as follows : 1) communication behaviors in organizations. Depending on the model of organizational communication at a high level is 4 vertical communication behavior. Behavior of vertical communication and horizontal communication behavior to the average level. Communication behavior Diagonal behavior in organizational communication. 3 is based on how the media to communicate verbally. Communication and written communication is a combination of verbal and written. The behavior of the communication in organizations with four types of methods are used to communicate with written communication, ie vertical. Vertical Communications Horizontal communication and communication on communications, respectively based on average diagonal communication behavior other than by written communication, 2) employees with individual factors: gender and age differences in communication behavior horizontal difference is statistically significant at the .05 level. For Personal factors are age and level. study Different communication habits landscape significantly different at the statistical level. 01.

Keyword Organizational Communication, Communication Styles, Communication Method

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นอย่างดี โดยได้รับความเอื้อเฟื้อจากสถาบัน หน่วยงาน และส่วนต่างๆดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัย ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษาในการทำวิจัยอย่างลึกซึ้ง พร้อมทั้ง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โรงแรมไทรตรงบีช รีสอร์ท ภูเก็ต ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลและความร่วมมือในการดำเนินงานวิจัยขึ้นนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแด่คุณพ่อ คุณแม่ ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความเมตตาและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

สมชัย ปราบรัตน์

มิถุนายน 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
Abstract	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ข้อมูลเบื้องต้นของโรงแรมไทรตรง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต	5
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
กรอบแนวคิดในการศึกษา	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	23

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ผลการวิเคราะห์ระดับการพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	28
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	32
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	39
สรุปผลการวิจัย	39
การอภิปรายผล	41
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	44
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้งาน	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	46
ประวัติผู้วิจัย	50

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	26
2 ระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	28
3 ระดับการใช้วิธีการสื่อสารในองค์กร	29
4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามเพศ	32
5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน	33
6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามอายุ	34
7 ผลการเปรียบเทียบรายคู่พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ในรายชื่อที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจำแนกตามอายุ	34
8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา	35
9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ในรายชื่อที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา	36
10 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามอายุงาน	37
11 ผลการเปรียบเทียบรายคู่พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ในรายชื่อที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจำแนกตามอายุงาน	38

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แผนที่แสดงสถานที่ตั้งของโรงแรมไตรตรัง บิซริสอร์ท	5
2	กรอบแนวคิดของการวิจัย	21

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันค่อนข้างสูงเพื่อให้สามารถดำเนินอยู่ ธุรกิจจะต้องพัฒนาผลผลิตของตนให้มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง โดยพยายามค้นหาความต้องการของลูกค้าและวิธีการพัฒนาพนักงานให้ทำงานที่เกิดประสิทธิผลการทำงานสูงสุด ให้ความสำคัญกับบุคลากร พร้อมทั้งต้องพัฒนา เทคโนโลยี ปรับปรุงกระบวนการอำนวยการภายในองค์กร ให้สามารถปรับเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกขององค์กร (บุษบา สงวนประสิทธิ์, 2543:129) การสื่อสารในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ทางการจัดการในส่วนรายละเอียดของการอำนวยการหรือการสั่งการ ซึ่งการสื่อสารจะทำหน้าที่เชื่อมโยงประสานกันระหว่างสมาชิกในองค์กร ซึ่งมีส่วนทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานบริหารที่มีความสามารถจะต้องรู้จักใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ อันจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล(2556:ออนไลน์)กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า โดยภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารที่จะต้องพยายามดูแลปรับปรุงให้การติดต่อสื่อสารเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะสิ่งนี้เป็นสิ่งจำเป็นและมีประโยชน์ต่อการบริหารงานในทุกระดับ เราจะพบว่าบริษัทที่มีความเจริญก้าวหน้าและมีชื่อเสียงดินนั้นจะมีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสื่อสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งจากคำกล่าวดังกล่าวมีหลายองค์กรไม่เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร ดังคำกล่าวที่ว่า ปัญหาใหญ่ของการปฏิบัติงานในองค์กรทุกวันนี้ก็คือการขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร เมื่อสมาชิกขององค์กรไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารงานขององค์กรก็ไม่อาจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ(เสนาะ ดิยาว, 2541: 2)

สำหรับการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ในการเก็บข้อมูลและรวบรวมของสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น(2553: 6-9) ได้ให้ข้อมูลถึงปัญหาและจุดอ่อนของธุรกิจกลุ่มดังกล่าว ประการแรกคือ ปัญหาด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประการที่สองคือ ปัญหาด้านสมรรถนะของพนักงานไม่ได้เกณฑ์ตามมาตรฐานของพนักงานส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง พร้อมกันนี้ได้วิเคราะห์จุดอ่อนไว้คือ โรงแรมขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและทักษะในการทำงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา การสื่อสารในองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารจำเป็นจะต้องทราบสภาพการติดต่อสื่อสารในองค์กรของตนเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการติดต่อสื่อสารใน

องค์การให้ดีขึ้นเพื่อนำองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้า มีชื่อเสียงดีพร้อมทั้งขจัดปัญหาและ
จุดอ่อนขององค์การในส่วนของการบริหารบุคคลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของพนักงานโรงแรมไตรตรง บีช รีสอร์ท
ภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วน
บุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

-พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การที่ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทั่วไปทุกแผนก ผู้บริหารระดับต้นและ
ระดับกลางของโรงแรมไตรตรง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ตามตารางKrejcie&Morgan ประชากรที่ 148
คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 108 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วน(Quota Sampling)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษามีดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย

- เพศ
- ตำแหน่งงาน
- แผนก
- ช่วงอายุ
- ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบ
- อายุการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมสื่อสารในองค์การ แบ่งเป็น

1.รูปแบบการสื่อสารในองค์การ ประกอบด้วย

- การสื่อสารแนวดิ่ง
- การสื่อสารแนวนอน
- การสื่อสารแนวทแยง

2.วิธีการสื่อสารในองค์การ ประกอบด้วย

-วิธีการทางวาจา

-วิธีการทางลายลักษณ์อักษร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำศัพท์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

พฤติกรรมสื่อสารในองค์การ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในองค์การที่มีต่อกระบวนการส่งผ่านข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปบุคคลอื่น โดยมีการรับรู้และโต้ตอบการถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) เป็นไปตามทักษะประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

การสื่อสารแนวดิ่ง หมายถึง การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า

การสื่อสารแนวตั้ง หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับที่ต่ำกว่า(ผู้ปฏิบัติงาน) ไปยังระดับที่สูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา)

การสื่อสารแนวนอน หมายถึง การส่งข่าวสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีตำแหน่งในระดับเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน หน่วยงานเดียวกัน มีหน้าที่การงานลักษณะเดียวกัน

การสื่อสารแนวทแยง หมายถึง การสื่อสารที่แลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน่วยงาน ข้ามหน้าที่กัน

วิธีการทางวาจา หมายถึง การที่พนักงานใช้วิธีการที่จะส่งสารหรือข้อความให้กับผู้รับได้เข้าใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ การพูดคุย,การประชุมพนักงานกลุ่มขนาดใหญ่,การประชุมทางสังคม,กลุ่มอภิปรายขนาดเล็ก,การร่วมเจรจาต่อรอง,การสัมภาษณ์การร้องเรียน,คณะกรรมการแรงงาน-ผู้บริหาร,การสัมภาษณ์ให้คำแนะนำปรึกษา,รายการวิทยุ,โทรศัพท์,ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ,ระบบอินเตอร์คอมพิวเตอร์ประชุม,โทรศัพท์วงจรปิด

วิธีการทางลายลักษณ์อักษร หมายถึง การที่พนักงานใช้วิธีการที่จะส่งสารหรือข้อความให้กับผู้รับได้เข้าใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้จดหมาย,บันทึกและรายงาน,โทรเลข,หนังสือพิมพ์,นิตยสาร,คู่มือ,รายงานความคืบหน้า,คำบรรยายลักษณะงาน,คู่มือนโยบาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. การใช้ประโยชน์ในเชิงเชิงพาณิชย์ กล่าวคือ งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นการศึกษา เฉพาะกรณีองค์กร ซึ่งองค์กรที่ได้ทำการศึกษาจะนำการวิจัยไปพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การประโยชน์ทางอ้อม ใช้เพื่อเป็นข้อมูลความรู้ในการเรียนการสอน ในรายวิชาการสื่อสารในองค์กรและภาวะผู้นำ

3. การประโยชน์เงินโยบาย ใช้เพื่อเป็นข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของภาครัฐที่มีหน้าที่ส่งเสริมศักยภาพการบริการของโรงแรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจัย เรื่อง การสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงแรมไตรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต ผู้วิจัยได้ศึกษาดำรงหนังสือ บทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีและได้นำเสนอโดยจัดลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของโรงแรมไตรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. ข้อมูลเบื้องต้นของโรงแรมไตรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต

ข้อมูลของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ โรงแรมไตรตรัง บีช รีสอร์ท (Tri Trang Beach Resort)
สถานที่ตั้ง เลขที่ 68 ถนน หมื่นเงิน ตำบล ป่าตอง อำเภอ กะทู้ จังหวัด ภูเก็ต รหัสไปรษณีย์ 83150
Tel: 0-7633-8700, 089-873-3535 Fax: 0-7633-8704 (Front), 0-7633-8705 (Office)



ภาพที่ 1 แผนที่แสดงสถานที่ตั้งของโรงแรมไตรตรัง บีช รีสอร์ท

ประวัติความเป็นมาของกิจการ

ชื่อ บริษัท ไตรตรง บีช รีสอร์ท จำกัด ชื่อสถานประกอบการ ไตรตรง บีช รีสอร์ท

ตั้งอยู่ที่ 68 ถนน หมีเงิน ตำบล ปาดอง อำเภอ กะทู้ จังหวัดภูเก็ต 83150

ตั้งขึ้นเมื่อปี ปี พ.ศ. 2548

เนื้อที่ 5 ไร่ ลักษณะพื้นที่ส่วนมากต่างระดับลดหลั่นตามไหล่เขาจรดชายหาด

ประเภทของกิจการ โรงแรม

การบริการ ด้านห้องพัก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

กรรมการผู้จัดการ มี 2 ท่าน 1. คุณสุรศักดิ์ มณีศรี 2. คุณลลิตา มณีศรี

บริษัท ไตรตรง บีช รีสอร์ท จำกัด อยู่บ้านเลขที่ 68 ถนน หมีเงิน ตำบล ปาดอง อำเภอ กระทู้ จังหวัดภูเก็ต 83150 ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรม ชื่อโรงแรม ไตรตรง บีช รีสอร์ท เมื่อปี 2548 บริหารงานโดย คุณสุรศักดิ์ มณีศรีและ คุณลลิตา มณีศรี และมีหัวหน้าแผนกเพียง 1 ท่าน คือ คุณสุพัฒน์ เรือนเพชร ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าแม่บ้านในขณะนั้น และมีพนักงานหน้าที่ปฏิบัติการ 50 คน ลักษณะของโรงแรม เป็นตัวอาคารตึก 5-6 ชั้น โดยแบ่งเป็น โซน ดังนี้

ปี 2549	สร้างตึก A1 มี 6 ชั้นประกอบด้วยจำนวนห้องพัก	19	ห้อง
	สระน้ำ	1	สระ
	แผนกต้อนรับ	1	ชั้นบนสุด
	ออฟฟิศ AC, FO, MD	1	ห้อง
ปี 2550	สร้างตึก B2 มี 5 ชั้น ประกอบด้วยจำนวนห้องพัก	25	ห้อง
	ห้องพระ	1	ห้อง
ปี 2551	สร้างตึก C3 มี 5 ชั้น ประกอบด้วยจำนวนห้องพัก	26	ห้อง
	ลิฟท์โดยสาร	1	เครื่อง
	ห้องอาหารลีลาวดี	1	ห้องชั้นล่าง
	ห้องครัวพนักงาน	1	ห้อง
	ห้องออกกำลังกาย	1	ห้อง
	ห้องสโตร์	1	ห้อง

ก็ไม่เพียงพอ คุณลลิตา มณีศรี กรรมการจึงจ้างหัวหน้าแผนกต่างๆ เพื่อช่วยบริหารงาน
โรงแรมเมื่อปลายปี พ.ศ.2550

ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

หัวหน้าแผนกต้อนรับ คุณประเสริฐ ไกรทอง

ผู้ช่วยฝ่ายบัญชี คุณณภัทร ศรีทองกุล

ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายช่าง คุณโชคชัย จากพันธ์

ด้วยโรงแรมที่มีทำเลที่ดีติดชายหาดที่สวยงามเหมาะกับนักท่องเที่ยวทุกชาติทุกภาษา นักท่องเที่ยวทั้งเก่าและใหม่ได้มาสัมผัสก็เกิดความประทับใจอัตรานักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี คุณสุรศักดิ์ มณีสริ จึงวางโครงการก่อสร้างตึก D ขึ้นอีก

ปี 2552	สร้างตึก D4 มี 5 ชั้น ประกอบด้วยจำนวนห้องพัก	47	ห้อง
	ลิฟท์โดยสาร	1	เครื่อง
	สระน้ำ	1	สระ ชั้นล่าง
	ตู้ MDB	1	ชุด
	ป้อมยาม	1	จุด

รวมทั้ง 4 ตึก จำนวนห้องพักทั้งสิ้น 117 ห้อง ใช้ระยะเวลาในการสร้างรวม 4 ปี โดยเปิดให้บริการแรก ในวันที่ 1 ตุลาคม 2551 เมื่อโรงแรมขยายห้องพักขึ้น คุณลลิตา มณีสริ จึงจ้างฝ่ายบริหารโรงแรมเข้ามาและหัวหน้าฝ่ายต่างๆที่เปลี่ยนแปลงดังนี้

ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ	คุณประเสริฐ ไกรทอง
ผู้ช่วยฝ่ายบัญชีและการเงิน	คุณณภัทร ศรีทองกุล
หัวหน้าแม่บ้าน	คุณสุกัลยา แสนกล้า
หัวหน้าแผนกช่าง	คุณสมเกียรติ สังขมณี
ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม	คุณยงยุทธ หนูมี
หัวหน้าพ่อกครัว	คุณรัชชา หนูเล็ก
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	คุณเจริญศรี ชัยสิทธิ์
เทคโนโลยีและสารสนเทศ	คุณยุทธจักร บุญยง

ต่อมาคุณสุรศักดิ์ มณีสริและคุณ ลลิตา มณีสริ เล็งเห็นว่าช่วงหน้าไฮซีซั่นหน้าจะมีแขกชาวเอเชีย โดยรวมถึงคนไทยด้วยกันหันมาสนใจท่องเที่ยวไทย ก็เลยสั่งการไปยังคุณประเสริฐ ไกรทอง ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับและผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาดได้เดินตลาดจับกลุ่มนักท่องเที่ยวหน่วยงานราชการต่างๆ เพื่อประชุมและสัมมนาและแขกชาวจีน จึงทำให้คุณสุรศักดิ์ มณีสริ สร้างตึกเพิ่มอีก 2 ตึก ในปีเดียวกัน คือปี 2552 คือตึก E5, F6 ห่างจากตึก A1, B2, C3, D4 ประมาณ 150 เมตร เป็นตึกที่มีวิวทิวทัศน์ ที่สวยงามอย่างโดดเด่นมีหาดเล็กๆส่วนตัว เปิดบริการเมื่อ 1 ตุลาคม 2552

ปี 2552	สร้างตึก E5, F6 มี 5 ชั้น	ประกอบด้วยจำนวนห้องพัก	33	ห้อง
	ลิฟท์โดยสาร	1	เครื่อง	
	สระน้ำ	1	สระ	
	ตู้ MDB	1	ชุด	

ต่อมาปลายปี 2552 คุณเสริญ จันทร์สุข (GM) ได้ลาออก อย่างกะทันหัน คุณสุรศักดิ์ มณีศรี จึงได้ให้คุณลลิตา มณีศรี บริหารงานแทน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมากขึ้นห้องอาหารที่รับรองแขกก็ดูแคบลง คุณสุรศักดิ์ มณีศรี จึงมีโครงการสร้างตึกเพิ่ม และเตรียมขยายตึกใหม่ มีโครงการย้ายแผนกต้อนรับและแผนกบัญชีไปอยู่ข้างตึก A1 รวมทั้งย้ายห้องอาหารเพื่อรับรองแขกได้มากขึ้นดูสะอาดและได้ทั้งบรรยากาศที่สวยงามพรมองเห็นทะเลได้เหมือนกับไปสัมผัสได้เอง ส่วนห้องอาหารลีลาวดีเก่า ก็ได้ทำเป็นห้องจัดเลี้ยงและเป็นห้องประชุมเวลาแขกมาสัมมนา ต่อมาคุณสุรศักดิ์ มณีศรีก็สร้างตึก G1 เมื่อเดือนมีนาคม 2553 เสร็จ เดือน กันยายน 2553

ปี 2553	สร้างตึก G7 ชั้น	ประกอบด้วยจำนวนห้องพัก	16	ห้อง
		ลิฟท์โดยสาร	1	เครื่อง
หมายเหตุ : ย้ายมาจากตึก C		ห้องอาหารลีลาวดี	1	ห้องชั้นบน
		ชั้นล่างสุดมีหาดส่วนตัว		
		มี THE BEACH BAR	1	OUT LET

ต่อมา ก็ได้สร้างตึกเป็นตึก 2 ชั้น เพื่อย้ายแผนกต้อนรับแขกจากตึก A ที่คับแคบมากๆ ที่ใหม่นี้ตั้งอยู่ระหว่าง ตึก A กับตึก G เป็นตึก 2 ชั้น ซึ่งตอนนี้ คุณสุรศักดิ์ มณีศรี กำลังก่อสร้าง

ปี 2554 เริ่มสร้างเมื่อต้นเดือน พฤษภาคม 2554 เสร็จ ย้ายเข้ามาอยู่เมื่อ วันพุธที่ 29 มิถุนายน

25542 เดือนเสร็จ	สร้างตึก 2 ชั้น	ชั้นบนสุด	จำนวนห้อง	2	ห้อง
		ประกอบด้วยหน้า FRONT	1	ห้อง	
		ออฟฟิศ	1	ห้อง	
		ด้านหน้าเป็นบริเวณที่จอดรถกว้างมาก			
	ชั้นล่าง	จำนวนห้อง	3	ห้อง	
		ประกอบด้วยออฟฟิศบัญชี	1	ห้อง	
		ห้องประชุมหัวหน้า	1	ห้อง	

ปัจจุบัน โรงแรมไตรตรง บีช รีสอร์ท หรือ บริษัท ไตรตรง บีช รีสอร์ท จำกัดโดยคุณสุรศักดิ์ มณีศรีและคุณลลิตา มณีศรี

ปี 2556	ประกอบด้วยพนักงาน	148	คน
	รถ 6 ล้อ รับ-ส่งแขก	2	คัน
	รถตู้ส่งแขก	1	คัน
	รถเก๋งส่งแขก	1	คัน
	รถกระบะ	2	คัน

โรงแรมไตรตรง บีช รีสอร์ท ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยและสมาคมโรงแรมไทย ได้พิจารณาโรงแรม ไตรตรง บีช รีสอร์ท เป็นโรงแรมที่น่าพักผ่อนตากอากาศอีกโรงแรมหนึ่ง

จึงพิจารณาให้เป็น 3 ดาว ถึงแม้ว่าสื่อนามิจะเกิดที่ญี่ปุ่น ถึงแม้ว่าปัญหาภาครัฐบาลจะมีการปิดสนามบินหรือเกิดม็อบต่างๆ ก็แล้วแต่ ก็ไม่สามารถทำให้กิจการโรงแรมใดตรง บีช รีสอร์ท สะทกสะท้อนแต่อย่างใด คุณสุรศักดิ์ มณีศรี ประธานกรรมการก็ยังคงเดินหน้าสร้างตึกเพิ่มอีกต่อไปเรื่อยๆ และบริหารงานกับพนักงานหรือกับลูกน้องทุกคนเปรียบเสมือนครอบครัวของท่านจริงๆ

Tri Trang Beach Resort พร้อมไปด้วยชายหาดส่วนตัวและสระว่ายน้ำกลางแจ้ง 2 สระ ซึ่งมีทัศนียภาพของท้องทะเล รีสอร์ทแห่งนี้ให้บริการรถรับส่งฟรี (ตามตารางเวลาที่กำหนด) ไปยังศูนย์การค้าจังซีลอนและใจกลางเมืองป่าตอง ห้องพักรับมีระเบียงส่วนตัว

Tri Trang Beach Resort อยู่ห่างจากหาดป่าตองที่มีชื่อเสียงเพียง 5 นาทีโดยรถยนต์ และห่างจากสนามบินนานาชาติภูเก็ต 36 กิโลเมตร

ห้องพักที่ Tri Trang Beach Resort ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ มีพื้นที่กว้างขวางพร้อมด้วยวิวทัศนียภาพในแบบพาโนรามา แต่ละห้องมีทีวีระบบช่องสัญญาณดาวเทียม ตู้บาร์ อุปกรณ์ชงชาและกาแฟ ตลอดจนห้องน้ำส่วนตัวที่มีฝักบัวและเครื่องเป่าผม สามารถเพลิดเพลินกับบริการนวดแผนไทยโบราณ หรือบริหารร่างกายที่ห้องออกกำลังกายได้ นอกจากนี้ยังมีเก้าอี้อาบแดดไว้คอยบริการในบริเวณชายหาดและริมสระว่ายน้ำ รีสอร์ทมีแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่เปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง และโต๊ะบริการทัวร์

2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

ความหมาย และความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

ความหมายของการติดต่อสื่อสารขององค์กร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงประสานกันระหว่างสมาชิกในองค์กร ซึ่งมีส่วนทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานบริหารที่มีความสามารถจะต้องรู้จักใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ อันจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ความหมายของการสื่อสารได้รับการศึกษาไว้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2544 : 3) ให้ความหมายไว้ว่า การแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่างๆที่อยู่ภายในองค์กร

เสนาะ ดิยาว (2541: 3-23) กล่าวว่าขอบเขตของคำว่าสื่อสารได้รวมความหมายต่าง ๆ ไว้ 4 ประการคือ ความหมายแรกหมายถึงการรับส่งข่าวสาร การที่คนพูดกันเขียนจดหมายถึงกัน เสนอรายงานหรือประชุมกันก็เป็นการสื่อสาร ความหมายที่สองการสื่อสารคือ ข่าว เช่นเราไม่ทราบข่าวคราวของเพื่อนคนหนึ่งเป็นเวลานานหรือวันนี้หนังสือพิมพ์ไม่มีข่าวอะไรเลย ความหมายที่สามการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความหมายกัน ซึ่งได้แก่กระบวนการทางด้านความรู้สึกและพฤติกรรม คือการที่คนสื่อสารกันนั้นแต่ละฝ่ายก็พยายามที่จะเข้าใจความคิด

ความรู้สึกและคำนึงซึ่งกันและกัน ประการที่สี่การสื่อสารเป็นวิธีการหรือเทคนิคอย่างหนึ่ง ซึ่งหากไม่รู้ไม่เข้าใจก็ไม่อาจสื่อสารได้

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การพิจารณาได้ 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมายการที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารให้เหมาะสมกับข้อมูล และเหตุการณ์ที่ต้องการ นั่นคือแต่ละคนมีความคิดอยู่ในหัวแล้วว่าจะใช้การสื่อสารอย่างไรจึงจะแสดงความหมายตามที่ตนต้องการได้ กระบวนการในการสื่อสารที่จะเลือกใช้คำหรือสัญลักษณ์หรือวิธีการใดๆ ได้ถูกต้องเหมาะสมก็เพราะบุคคลนั้นเข้าใจความหมายของการสื่อสารที่เลือกใช้นั้นซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นที่ติดต่อเข้าใจความหมายอย่างเดียวกันด้วย

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดยใช้สัญลักษณ์ หรือ เครื่องหมายใด ๆ ทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถคาดคะเนการกระทำหรือความคิดกันได้ ทั้งนี้เพราะบุคคลย่อมจะเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดอย่างหนึ่งและ หากใช้รูปแบบและวิธีการอีกอย่างหนึ่งความคิดจะเป็นอีกอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างกัน

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันในรูปแบบของการสื่อสารด้วยการใช้คำ ได้แก่ การพูดหรือเขียน โดยผู้บริหารอาจออกคำสั่งให้พนักงานดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง การเขียนรายงาน การบันทึกข้อความและการประชุม กับ การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียงที่พูด กิริยาท่าทาง

การสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดนี้เป็น ข้อมูลที่ทำให้ผู้ที่ติดต่อสื่อสารเข้าใจความหมายได้เป็นอย่างดีที่แสดงให้เห็นบทบาทฐานะวามสำคัญของบุคคลในองค์กร สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การออกคำสั่งที่กระทำในลักษณะตัวต่อตัว การพบปะกันระหว่างบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการประสานงานการปรึกษาหารือกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันการประชุมเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างในการทำงาน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่นเดียวกับพฤติกรรมอย่างอื่น เช่น การกิน อยู่หลับนอน การทำงาน การเล่นเกม และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นประจำในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะการสื่อสารในชีวิตประจำวันของคนเรานั้น อาจเกิดขึ้นทั้งการสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง สื่อสารกับสัตว์อื่น ตลอดจนการสื่อสารกับเครื่องมือ โดยเฉพาะปัจจุบันได้มีการค้นพบ และนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานต่างๆ อย่างมาก จึงมีการสื่อสารรูปแบบใหม่เกิดขึ้น คือ การสื่อสารกับเครื่องมือ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง (Human Communication) ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และเป็นความหมายที่แท้จริงของการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่ง ต้องการถ่ายทอดหรือส่งข่าวสารไปยังบุคคลอีกคนหนึ่ง ดังนั้น

กระบวนการสื่อสารจึงมีองค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร(Sender) สาร (Message) สื่อหรือช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)

นักวิชาการด้านการสื่อสารได้วิเคราะห์ กำหนดองค์ประกอบ และอธิบายความสัมพันธ์ของ องค์ประกอบต่างๆ ใน กระบวนการของการสื่อสารไว้ดังนี้ คือ

1. ผู้ส่งสาร (Source) หมายถึงแหล่งกำเนิดสาร อาจเป็นบุคคล องค์กร สถาบันหรือคณะบุคคลที่เป็นผู้กำหนดสาระ ความรู้ ความคิด ที่จะส่งไปยังผู้รับสาร ดังนั้นการสื่อสารจะบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ เพียงใด จึงขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร และสารที่ส่งเป็นสำคัญสาร (Message) หมายถึงเรื่องราว ความรู้ความคิดต่างๆ ที่ผู้ส่งประสงค์จะให้ไปถึงผู้รับ มีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จของการสื่อสาร 3 ประการ คือ (1) เนื้อหาของสาร (2) สัญลักษณ์หรือรหัสของสาร (3) การเลือกและจัดลำดับข่าวสาร

2. ตัวเข้ารหัสสาร (Encoder) สารที่จะส่งไปยังผู้รับนั้น ปกติเป็นความรู้ความคิดที่ไม่อาจจะส่งออกไปได้โดยตรง จำเป็นต้องทำให้สารนั้นอยู่ในลักษณะที่จะส่งได้ เช่น ทำให้เป็นคำพูด สัญลักษณ์ ภาษาท่าทาง หรือรหัสอื่นๆ การสื่อสารโดยทั่วไปผู้ส่งสาร เช่น เป็นคำพูด หรืออาจจะใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ เป็นเครื่องช่วย เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์

3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ข่าวสารจากผู้ส่ง จะถูกถ่ายทอดโดยอาศัยสื่อ หรือตัวกลาง (Media) ซึ่งอาจเป็นสื่ออย่างง่าย เช่น การพบปะพูดคุยกันตัวต่อตัว การเขียน การแสดง กิริยาท่าทาง ไปจนถึงการใช้สื่อที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ภาพยนตร์ ฯลฯ

4. การแปลรหัสสาร (Decoder) คือการแปลความหมายของรหัสสัญลักษณ์ที่ส่งมายังผู้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ หากผู้ส่งใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ผู้รับสามารถแปลความหมายได้เองโดยตรง เช่น ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ การสื่อสารก็จะง่ายขึ้น แต่หากผู้ส่งใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ผู้รับไม่อาจเข้าใจได้ เช่น ใช้ภาษาที่ผู้รับฟังไม่เข้าใจ การสื่อสารก็จะเพิ่มความยุ่งยากซับซ้อนยิ่งขึ้น ซึ่งย่อมจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

5. ผู้รับ (Receiver) เป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ของการสื่อสารซึ่งจะต้องมีการรับรู้ เข้าใจ หรือแสดงพฤติกรรม ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ หากไม่เป็นไปตามนั้น ก็ถือว่าการสื่อสารนั้นล้มเหลว ผู้รับสารจะต้องมีทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) ดีเช่นเดียวกับผู้ส่งสารจึงจะช่วยให้การสื่อสารบรรลุผลสมบูรณ์

6. ปฏิกริยาของผู้รับสาร และการตอบสนอง (Response and Feed back) เมื่อผู้รับได้รับสาร และแปลความหมายจนเป็นที่เข้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ผู้รับย่อมจะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย เช่น เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย คล้อยตามหรือต่อต้าน ซึ่งการตอบสนองของผู้รับอาจผิดไปจากผู้ส่งต้องการก็ได้ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับ หากได้มีการย้อนกลับ(Feed back) ไปยังผู้ส่งสารให้รับรู้ จะช่วยให้เกิดการปรับการสื่อสารให้ได้ผลดียิ่งขึ้น กรณีเช่นนี้เรียกว่า การสื่อสาร

แบบสองทาง (Two-way Communication) การตอบสนองของผู้รับสารกลับไปยังผู้ส่งสาร ย่อมจะต้องเกิดกระบวนการสื่อสาร เริ่มต้นขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยผู้รับจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และผู้ส่งสารในตอนแรกจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสารแทน ซึ่งจะต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสาร เช่นเดียวกับการสื่อสารในขั้นตอนแรก การสื่อสารแบบ 2 ทาง ผู้สื่อสารจะทำหน้าที่ เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งสารพร้อมๆ กัน

ข่ายการสื่อสารสารหรือทิศทางของกระแสข่าวสาร

สมยศ นาวิการ (2544 : 19-34) กล่าวถึง ข่ายการสื่อสารสารหรือทิศทางของกระแสข่าวสาร ว่า ในการติดต่อสื่อสารขององค์การ ซึ่งจะพูดถึงข่าวสารที่ถูกส่งอย่างเป็นทางการจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง ข่าวสารที่ถูกส่งจากบุคคลที่มีตำแหน่งไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน ข่าวสารที่ถูกส่งระหว่างบุคคลและตำแหน่งที่อยู่ภายในหน่วยงานเดียวกัน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และข่าวสารที่ถูกส่งระหว่างบุคคลและตำแหน่งที่ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาต่อกัน การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน เราจะพิจารณาถึงข่าวสารที่ถูกส่งอย่างไม่เป็นทางการตาม “สายใยของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ” อีกด้วย

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง(แนวดิ่ง) (Downward Communication)

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างภายในองค์การ หมายถึง การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า ในการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง ผู้บริหารควรจะพิจารณาถึงสิ่งดังต่อไปนี้ คือ

1. ข่าวสารอะไรที่ส่งจากระดับการบริหารลงมายังระดับพนักงาน
2. การส่งข่าวสารทำอะไร

โดยปกติ ข่าวสารที่ติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีอยู่ห้าประเภท คือ (1) ข่าวสารเกี่ยวกับวิธีการทำงาน (2) ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุผลของการทำงาน (3) ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ (4) ข่าวสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (5) ข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การ

วิธีการทำงาน ข่าวสารประเภทนี้เกี่ยวกับสิ่งที่พนักงานถูกคาดหวังให้ทำ และพวกเขาจะทำสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร คำแนะนำการทำงานในรูปของคำสั่ง การอธิบาย คู่มือปฏิบัติงาน และคำบรรยายลักษณะงานเป็นวิธีการโดยทั่วไปของการให้ข่าวสารประเภทนี้

เหตุผลของการทำงาน ข่าวสารประเภทนี้ต้องการให้พนักงานทราบว่าจะงานของพวกเขาสัมพันธ์กับงานและตำแหน่งอื่นในองค์การอย่างไร และทำไมพวกเขาต้องทำงานเหล่านี้ ข่าวสารประเภทนี้ช่วยให้พนักงานทราบว่าจะงานของพวกเขามีส่วนช่วยต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างไร

นโยบายและวิธีปฏิบัติขององค์กร พนักงานจะได้รับการบอกกล่าวเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงาน เงินเดือน การปลดเกษียณ การรักษาพยาบาล การพักร้อน การลาป่วย สวัสดิการ และการลงโทษขององค์กร

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ข้อมูลเกี่ยวกับว่าสิ่งต่างๆ กำลังเป็นไปอย่างไร มีความสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร การให้ข้อมูลพนักงานเกี่ยวกับว่าพวกเขากำลังปฏิบัติงานของพวกเขาได้ดีแค่ไหนมีความสำคัญเป็นอย่างมาก พนักงานร้องเรียนอยู่เสมอว่าพวกเขาไม่รู้ว่าผู้บังคับบัญชาพวกเขามองผลการปฏิบัติของพวกเขาอย่างไร การบริหารโดยใช้เป้าหมายและการประเมินผลการปฏิบัติงานต่างเป็นวิธีการประเมินความเพียงพอของปฏิบัติงานของพนักงาน แต่สิ่งที่ยุ่งยากมากที่สุดของผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่คือ การส่งข่าวสารเกี่ยวกับว่าผู้บังคับบัญชาของพวกเขาปฏิบัติงานอย่างไร การแจ้งให้พนักงานที่ทำงานหนักทราบว่าผลการปฏิบัติงานของพวกเขาไม่เพียงพอสร้างความรู้สึกกลัวต่อผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก ข่าวสารในทางลบโน้มเอียงที่จะลดแรงจูงใจและมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในทางลบได้ ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่ำกว่าก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงานได้

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน(แนวตั้ง) (Upward Communication)

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับที่ต่ำกว่า(ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา) ไปยังระดับที่สูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) พนักงานทุกคนในองค์กรยกเว้นระดับสูงสุดต้องติดต่อสื่อสารขึ้นไปข้างบน ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะมีเหตุผลที่ดีที่จะขอข้อมูลหรือให้ข้อมูลกับบุคคลบางคนที่ระดับสูงกว่าการขอหรือการแสดงความคิดเห็นไปยังบุคคลระดับสูงกว่าคือ การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน

คุณค่าของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลายอย่างเราพิจารณาถึงข้อดีของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนในส่วนนี้

1. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของบุคคลที่บริหารงานองค์กรและควบคุมกิจกรรมของบุคคลอื่น
2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนทำให้ผู้บังคับบัญชารู้ว่าเมื่อไหร่ที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาพร้อมสำหรับข้อมูลของพวกเขา และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชายอมรับสิ่งที่พวกเขาได้รับการบอกกล่าวมามากน้อยแค่ไหน
3. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนทำให้ผู้บังคับบัญชารับรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริงๆ
4. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามและให้ข้อเสนอแนะทางงานดำเนินงานขององค์กร

5. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนทำให้ผู้บังคับบัญชารู้ว่าผู้อยู่ใต้บังคับเข้าใจความหมายของข่าวสารในการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนหรือไม่

6. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้
สิ่งที่ควรติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน

การวิเคราะห์และการวิจัยการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนส่วนใหญ่เสนอแนะว่าผู้บังคับบัญชาควรจะได้รับข้อมูลจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

1. บอกถึงสิ่งที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากำลังทำอยู่-งาน ความสำเร็จ ความก้าวหน้า และแผนงานในอนาคตของพวกเขา

2. อธิบายปัญหาการทำงานที่ยังไม่ได้แก้ไขที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา อาจต้องการความช่วยเหลือบางอย่าง

3. ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหน่วยงานของพวกเขา หรือองค์การโดยส่วนรวมให้ดีขึ้น

4. เผยให้เห็นว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาคิดและรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การของพวกเขาอย่างไร

หลักการของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน

Planty และ Machaver ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการเพื่อเป็นแนวทางของโครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน 7 ข้อ คือ

1. โครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่มีประสิทธิภาพต้องมีการวางแผน

ถึงแม้ว่าความไว้วางใจและความเปิดเผยเป็นพื้นฐานของโครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องกระตุ้น สนับสนุนและหาวิธีการส่งเสริมการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน

2. โครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่มีประสิทธิภาพต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องริเริ่มข่าวสารไปยังระดับสูง และขอข่าวสารจากระดับสูง โดยไม่ได้มองว่าสิ่งต่าง ๆ กำลังเป็นอย่างไร ผู้บริหารต้องเปิดรับข่าวสารจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเต็มใจตอบสนองต่อสิ่งที่พวกเขาได้รับอย่างสม่ำเสมอ

3. โครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่มีประสิทธิภาพต้องใช้ช่องทางประจำ

ข่าวสารควรจะผ่านจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนตามขั้นตอนปกติขององค์การ ปัญหาและคำร้องขอข้อมูลควรจะผ่านจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนจนกระทั่งถึงบุคคลที่สามารถดำเนินการได้ ถ้าหากว่าบุคคลสามารถให้ข้อมูลหรือแก้ไขปัญหาได้ ปัญหาและคำร้องขอข้อมูลไม่จำเป็นต้องขึ้นไปสูงกว่าจุดนี้

4. โครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน ที่มีประสิทธิภาพต้องเน้นความรู้สึกและเปิดรับการแสดงความคิดเห็นจากระดับต่ำ

เราควรจะคาดหวังความแตกต่างของการแปลความหมายและการรับรู้เหตุการณ์ไว้ตำแหน่งของบุคคลในองค์กรกระตุ้นให้เขามองสิ่งต่างๆ และแปลความหมายแตกต่างกัน ความแตกต่างทางค่านิยมและลำดับความสำคัญนำไปสู่ความแตกต่างในการอ้างอิงและการสรุปได้ การรับฟังเพื่อความเข้าใจสิ่งที่บุคคลเจตนาเป็นพื้นฐานของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่มีประสิทธิภาพ

5. โครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนต้องมีการรับฟังอย่างตั้งใจ

ผู้บังคับบัญชาต้องเสียสละเวลารับฟังผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างตั้งใจ และนิสัยการรับฟังที่ไม่อดทนแสดงให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนไม่เป็นที่ต้องการอย่างแท้จริง การรับฟังผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา การทำให้เขาเกิดความสบายใจ และการลดความตึงเครียดจะเปิดเผยให้เห็นถึงความตั้งใจเปิดรับและความตั้งใจรับฟังความคิดเห็นตรงข้ามกัน

6. โครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่มีประสิทธิภาพต้องมีการกระทำเพื่อตอบสนองต่อปัญหา

การรับฟังอย่างตั้งใจอาจจะได้ความคิดเห็นใหม่ ๆ แต่การขาดการกระทำจะก่อให้เกิดความไม่พอใจ และทำลายเจตนาที่ดีของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนได้

7. โครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่มีประสิทธิภาพต้องใช้สื่อและวิธีการส่งเสริมส่งข่าวสารหลายอย่าง

วิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนคือ การติดต่อเผชิญหน้าและการสนทนาประจำวันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชานอกเหนือจากการเกี่ยวพันระหว่างบุคคลอย่างต่อเนื่องภายในองค์กรและภายนอกสถานที่ทำงานแล้ว สิ่งต่อไปนี้อาจจะใช้เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนได้ เช่น ระบบให้คำแนะนำ ระเบียบวิธีปฏิบัติของการร้องเรียนการสำรวจทัศนคติและข้อมูล การให้คำแนะนำปรึกษา กล้องรับคำถาม การประเมินผลการปฏิบัติงาน จดหมายของพนักงาน รายงานและบันทึก กิจกรรมการพัฒนาองค์กร เป็นต้น

โดยสรุปเราได้ทบทวนถึงคุณค่าของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนในองค์กร การพิจารณาถึงประเภทของข่าวสารที่ควรจะต้องสื่อสารขึ้นไปข้างบน วิเคราะห์ว่าทำไมการส่งข่าวสารจากระดับต่ำขึ้นไประดับสูงในองค์กรจึงมีความยุ่งยาก อธิบายถึงบรรยากาศที่ก่อให้เกิดการส่งข่าวสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนและชี้ให้เห็นถึงหลักการของโครงการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่มีประสิทธิภาพเจ็ดข้อ

เราได้พิจารณาถึงทิศทางของการส่งข่าวสารสองแบบ เบื้องบนสู่เบื้องล่าง และเบื้องล่างสู่เบื้องบน การติดต่อสื่อสารที่สอบบแบบถูกเรียกว่าการติดต่อสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical

Communication) สมาชิกขององค์กรที่ดำรงตำแหน่งระดับเดียวกันอาจจะมีการส่งข่าวสารระหว่างกันอีกด้วย เราเรียกว่าการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)

การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)

การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนประกอบด้วยการให้ข้อมูลระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน หน่วยงานหนึ่งประกอบด้วยบุคคลที่อยู่ระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันในองค์กร และมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ดังนั้นในกรณีของมหาวิทยาลัย หน่วยงานอาจจะเป็นแผนกวิชา แผนกวิชาการติดต่อสื่อสารแผนกวิชาพฤกษศาสตร์ มงคลการ และแผนกวิชาการจัดการ การติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์ในแผนกวิชาหนึ่งเรียกว่าการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์ของแผนกวิชาหนึ่งและอาจารย์ของอีกแผนกวิชาหนึ่งเรียกว่า การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน การส่งข่าวสารข้ามระหว่างหน่วยงานและระหว่างบุคคลที่ไม่เป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาต่อกัน

ความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน

การวิจัยและประสบการณ์เสนอแนะว่า การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเกิดขึ้นเนื่องจากเหตุผลหลักอย่างคือ :

1. การประสานมอบหมาย เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนาต้องจัดกาฝึกอบรมให้กับพนักงานของบริษัท พวกเขาต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะทำอะไร
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม เมื่อความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนดีกว่าความคิดเห็นจากบุคคลคนเดียว การติดต่อสื่อสารระดับเดียวกันจะมีความสำคัญในการจัดการฝึกอบรมหรือการณรงค์ทางการประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแผนกงานอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่พวกเขาจะทำระหว่างกัน
3. การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน พวกเขาพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหางานอย่างของหน่วยงาน
4. การสร้างความเข้าใจ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรถูกเสนอขึ้นมา คณะต้องประชุมอาจารย์ร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและการสนทนาระหว่างอาจารย์ที่ระดับองค์กรเดียวกันและภายในคณะเดียวกันเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

วิธีการของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน

แบบของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนที่ธรรมดาที่สุดคือ การติดต่อระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนแบบลายลักษณ์อักษรอาจจะเกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง วิธีการของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งมากที่สุดมีดังต่อไปนี้ คือ

1. การประชุมคณะกรรมการ ช่วยในการประสานงาน การให้ข่าวสาร และการแก้ปัญหา ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในการประชุม

2. การให้ข่าวสารระหว่างกันตอนหยุดพัก เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอาจจะทำงานอย่างโดดเดี่ยว ดังนั้นในระหว่างช่วงพักทานอาหารเที่ยงพวกเขามีโอกาสติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้

3. การสนทนาทางโทรศัพท์ ช่วยได้เพราะการส่งข่าวสารส่วนใหญ่ของพนักงานเกิดขึ้นทางโทรศัพท์ การประสานงานและการเจรจาต่อรองจะใช้วิธีการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยความเป็นจริงแล้วโทรศัพท์มีความรวดเร็ว และเพิ่มจำนวนของการติดต่อระหว่างพนักงานขององค์กรได้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพวกเขามีสถานที่ทำงานห่างไกลกัน

4. บันทึกถือการพิมพ์ดีดหรือคอมพิวเตอร์ เป็นวิธีการติดต่อระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ธรรมดาที่สุดอย่างหนึ่งถึงแม้ว่าผู้อยู่ได้บังคับบัญชาอาจจะรู้สึกถึงเลใจในการส่งบันทึกลายมือเกี่ยวกับปัญหาการทำงานไปยังผู้บังคับบัญชาของเขา การส่งบันทึกระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นเรื่องธรรมดาที่สุด

5. กิจกรรมทางสังคม เช่น ทิมโบว์ลิ่งและการรวมกลุ่มไปปิกนิกมักจะประกอบด้วยบุคคลที่อยู่ระดับเดียวกันในองค์การการติดต่อสื่อสารระดับเดียวกันส่วนใหญ่เกิดขึ้นเมื่อเพื่อนร่วมงานเป็นเรื่องธรรมดาที่สุด

6. กลุ่มสร้างคุณภาพ คือ กลุ่มพนักงานอาสาสมัครที่มีความรับผิดชอบร่วมกัน กลุ่มสร้างคุณภาพเป็นกลุ่มงานปรกติที่ผลิตชิ้นส่วนของสินค้าหรือบริการ สมาชิกของกลุ่มสร้างคุณภาพประชุมกันในแต่ละสัปดาห์เพื่ออภิปราย วิเคราะห์ และเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำงานของพวกเขาคิดขึ้น พวกเขาได้รับการฝึกอบรมระเบียบวิธีแก้ปัญหาและเทคนิคเฉพาะอย่าง เช่น แผนผังสาเหตุและผล แผนผังพาเรโตฮิสแกรม ตาราง ตรวจสอบ และรูปภาพ เป็นต้น ผู้นำกลุ่มสร้างคุณภาพจะได้รับการฝึกอบรมในทักษะของการเป็นผู้นำ และเทคนิคของการจูงใจและการติดต่อสื่อสาร การประชุมของกลุ่มสร้างคุณภาพเกิดขึ้นภายในเวลาและสถานที่ขององค์กร โดยทั่วไปกลุ่มสร้างคุณภาพเกิดขึ้นภายในเวลาและสถานที่ขององค์กร โดยทั่วไปกลุ่มสร้างคุณภาพมีความรับผิดชอบในการระบุและการแก้ปัญหาอย่างเต็มที่

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนจะคล้ายคลึงกับอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างและเบื้องล่างสู่เบื้องบนมาก การขาดความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความกังวลต่อการเลื่อนตำแหน่งและการแข่งขันทางทรัพยากรสามารถมีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานระดับเดียวกันได้

การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน (Cross-Channel Communication)

ในองค์กรส่วนใหญ่พนักงานอาจจะต้องส่งข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นผู้อยู่ได้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของพวกเขาเอง ตัวอย่างเช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี และแผนกบุคคลจะรวบรวมข้อมูล ออกรายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กร พวกเขาติดต่อสื่อสารข้ามสายงานกับบุคคลอื่นที่ไม่ได้

เป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของพวกเขา พวกเขาไม่มีอำนาจหน้าที่ตามสายงานที่จะสั่งการบุคคลที่พวกเขาติดต่อสื่อสารด้วย และพวกเขาต้องให้การขายความคิดเห็นของพวกเขาเท่านั้น

โดยปกติผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมีความกระตือรือร้นในการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน เนื่องจากโดยปกติความรับผิดชอบของพวกเขามีอิทธิพลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในแผนกงานอื่น ตัวอย่างเช่น แผนกฝึกอบรมและพัฒนาอาจจะติดต่อกับแผนกขาย แผนกผลิต แผนกจัดซื้อ และแผนกวิศวกรรมเพื่อการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงอยู่บ่อยครั้งที่ทำให้พวกเขาตระหนักถึงระบบของอำนาจหน้าที่ได้สังเกตว่าผลที่เกิดขึ้นมีทั้งดีและไม่ดี การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนและเบื้องบนสู่เบื้องล่างดีขึ้น แต่ผู้บริหารระดับต่ำจะมีความรู้สึกไม่มั่นคง และกลัวว่าพวกเขาอาจจะถูกวิจารณ์โดยไม่มีโอกาสแก้ตัว

เนื่องจากโอกาสที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและบุคคลอื่นต้องการติดต่อสื่อสารข้ามสายงานกับบุคคลอื่นมีอยู่มาก องค์กรควรจะมีนโยบายเพื่อเป็นแนวทางของการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน ซึ่งให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นต่อพนักงานระดับต่ำมาก พนักงานอาจจะประหยัดเวลาด้วยการติดต่อสื่อสารโดยตรงกับพนักงาน ณ เนื่องจากโอกาสที่จะสูญเสียการควบคุมข้อมูลและทำลายอำนาจหน้าที่ตามสายงาน การใช้การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานของ Fayol จะต้องมีเงื่อนไขสองอย่างคือ

1. พนักงานแต่ละคนที่ต้องการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน ต้องขออนุญาตล่วงหน้าจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงก่อน ในบางกรณีการอนุญาตอาจจะให้ในรูปของนโยบายทั่วไปที่ชี้ให้เห็นถึงสถานการณ์ที่พนักงานสามารถใช้การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานได้
2. พนักงานแต่ละคนที่ติดต่อสื่อสารข้ามสายงานต้องแจ้งสิ่งที่เกิดขึ้นจากการพบกันแก่ผู้บังคับบัญชาของเขา

เนื่องจากความสำคัญของการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน Davis ได้เสนอแนะว่าบทบาทการติดต่อสื่อสารของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีประสิทธิภาพจะอยู่บนพื้นฐานของหลักการสามอย่าง

1. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต้องได้รับการฝึกอบรมทางการติดต่อสื่อสาร
2. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต้องยอมรับความสำคัญของบทบาทการติดต่อสื่อสารของพวกเขา
3. ผู้บริหารควรยอมรับบทบาทของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนและข้ามสายงานเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ตามแนวนอนที่จำเป็นต่อการติดต่อสื่อสารขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ในส่วนนี้เรามุ่งความสนใจอยู่ที่การติดต่อสื่อสารทางตำแหน่ง การติดต่อสื่อสารทางตำแหน่งเกี่ยวข้องกับการส่งข่าวสารระหว่างบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กร พนักงานมักจะติดต่อสื่อสารจากตำแหน่งของพวกเขา แต่อย่างไรก็ตามสมาชิกขององค์กรติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งของพวกเขาอยู่บ่อยครั้ง สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดสายไขของการ

ติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการส่วนตัวขึ้นมา โดยทั่วไปการติดต่อสื่อสารส่วนตัวถูกเรียกว่าการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ในส่วนต่อไปนี้จะวิเคราะห์แนวความคิดของการติดต่อสื่อสารส่วนตัวหรือไม่เป็นทางการภายในองค์กร

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารงานของโรงแรม ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวชี้วัดดังนี้

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรที่มีต่อกระบวนการส่งผ่านข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปบุคคลอื่น โดยมีการรับรู้และโต้ตอบการถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) เป็นไปตามทักษะประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

การสื่อสารแนวดิ่ง หมายถึง การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า
การสื่อสารแนวตั้ง หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับที่ต่ำกว่า(ผู้ปฏิบัติงาน) ไปยังระดับที่สูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา)

การสื่อสารแนวนอน หมายถึง การส่งข่าวสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีตำแหน่งในระดับเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน หน่วยงานเดียวกัน มีหน้าที่การงานลักษณะเดียวกัน

การสื่อสารแนวทแยง หมายถึง การสื่อสารที่แลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน่วยงาน ข้ามหน้าที่กัน

วิธีการทางวาจา หมายถึง การที่พนักงานใช้วิธีการที่จะส่งสารหรือข้อความให้กับผู้รับได้เข้าใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ การพูดคุย,การประชุมพนักงานกลุ่มขนาดใหญ่,การประชุมทางสังคม,กลุ่มอภิปรายขนาดเล็ก,การร่วมเจรจาต่อรอง,การสัมภาษณ์การร้องเรียน,คณะกรรมการแรงงาน-ผู้บริหาร,การสัมภาษณ์ให้คำแนะนำปรึกษา,รายการวิทยุ,โทรศัพท์,ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ,ระบบอินเตอร์คอมพิวเตอร์ประชุม,โทรศัพท์ส่วนตัว

วิธีการทางลายลักษณ์อักษร หมายถึง การที่พนักงานใช้วิธีการที่จะส่งสารหรือข้อความให้กับผู้รับได้เข้าใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้จดหมาย,บันทึกและรายงาน,โทรเลข,หนังสือพิมพ์,นิตยสาร,คู่มือ,รายงานความคืบหน้า,คำบรรยายลักษณะงาน,คู่มือนโยบาย

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรต้องการการพัฒนา มาตรฐานด้านความสามารถ/ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้น้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง (body Language)

เบญจพร ยิฐธรรม (2553 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการที่รายงานว่ามีการพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรแต่ละรูปแบบใน 4 รูปแบบยิ่งมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากตามไปด้วย โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกนี้ทั้งในกลุ่มรวมและในองค์ประกอบย่อยทุกด้านของขวัญกำลังใจ คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน 2) ข้าราชการที่รายงานว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณมาก มีขวัญกำลังใจมากกว่าข้าราชการที่รายงานว่ามีการพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและทั้ง 4 ด้านดังกล่าวข้างต้นด้วย 4) ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีการพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบมากขึ้นกว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่กระทำอยู่ ยิ่งมากขึ้นยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยลงโดยพบความสัมพันธ์ทางลบในกลุ่มรวมและในองค์ประกอบย่อยหลายด้าน และ 5) ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้นกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากขึ้นยิ่งมีขวัญกำลังใจในด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานและด้านความพึงพอใจในงานยิ่งน้อย นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุมาก มีอายุราชการมาก หรือมีระดับเงินเดือนมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากกว่าข้าราชการที่มีลักษณะตรงกันข้าม

สุปัญญา หุ่นแก้ว (2548:บทคัดย่อ) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการมีรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารทุกรูปแบบและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารแต่ละรูปแบบจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือการสื่อสารแบบแนวนอนการสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน ส่วนทางด้านขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการนั้นโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเรียงลำดับขวัญแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือด้านความรู้สึกลึกต่อเพื่อนร่วมงานและการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความรู้สึกเกี่ยวกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และด้านความพอใจในงานและความรู้สึกว่ามีค่าก้าวหน้าในงาน และ ยังพบว่าข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์ที่รายงานว่ามีการพฤติกรรมการสื่อสารทุกรูปแบบ ยิ่งมากขึ้นยิ่งมีขวัญในการปฏิบัติงานทุกด้านและโดยรวมมากตามไปด้วย

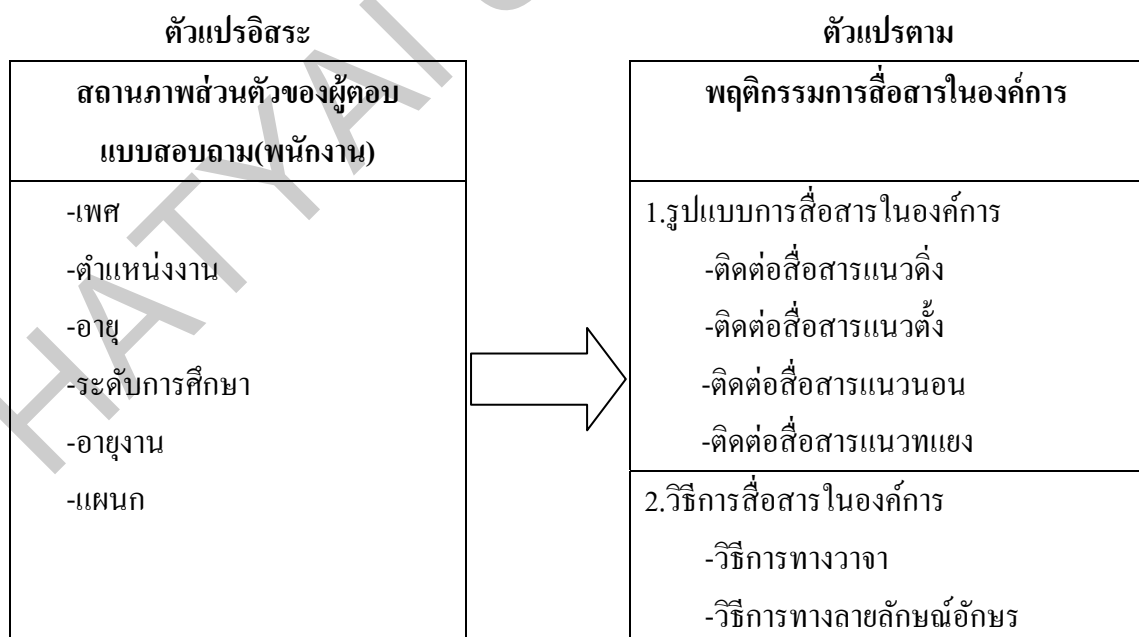
บุญรักษ์ ยอดเพชร (2539:บทคัดย่อ) จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านการใช้สื่อ ด้านผู้รับสารและด้านการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ส่วนในด้านขวัญกำลังใจของครูอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานด้านความรู้สึกลึกพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้าน

ความรู้สึกประสบความสำเร็จและความมั่นคงในงานที่ทำ และจากการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและเป็นความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ยุพิน รุ่งประพันธ์ (2549: บทคัดย่อ) ได้สำรวจการรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชากรทั้งหมดโดยไม่ใช้การสุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 9 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 293 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำทั้งรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการสื่อสารแบบบนลงล่างและแบบล่างขึ้นบนโดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยทำการศึกษา การสื่อสารภายในองค์การ ในประเด็น การประเมินการใช้ทิศทางการสื่อสารขององค์การ โดยมีการประเมินผู้บังคับบัญชาในส่วน การติดต่อสื่อสารแนวดิ่ง และมีการประเมินตนเองในส่วน ติดต่อสื่อสารแนวดิ่ง ติดต่อสื่อสารแนวนอน และ ติดต่อสื่อสารแนวทแยง

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัย เรื่อง วิจัย เรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงแรมไทรตรง บีช รีสอร์ท ภูเก็ตเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทั่วไปทุกแผนก ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของโรงแรมไทรตรง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ตามตาราง Krejcie&Morgan ขนาดประชากร 148 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 108 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วน(Quota Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล จากตำรา งานวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

1. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ ตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน แผนก
2. แบบสอบถามการสื่อสารในองค์กร ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) จำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งตามทิศทางการติดต่อสื่อสารดังนี้ โดยใช้คำถามเชิงบวก

-การสื่อสารแนวดิ่ง	5 ข้อ
-การสื่อสารแนวตั้ง	5 ข้อ
-การสื่อสารแนวนอน	5 ข้อ
-การสื่อสารแนวทแยง	5 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวบรวมจากตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำเสนอร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ที่ปรึกษาวิจัยพิจารณาและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ความสมบูรณ์ของเนื้อหา แก้ไขความถูกต้องของการสื่อภาษาให้เหมาะสม

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงและทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วมาวิเคราะห์ ค่าเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างรายข้อ (Construct Validity) ด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation ปรากฏว่าข้อคำถามจำนวน 20 ข้อมีค่า Corrected Item-Total Correlation อยู่ในช่วง 0.397 - 0.647 ส่วนการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบัก (Cronbach's Alpha) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นดังนี้คือ การสื่อสารแนวดิ่ง 0.795 การสื่อสารแนวตั้ง 0.846 การสื่อสารแนวนอน 0.775 การสื่อสารแนวทแยง 0.840 และพฤติกรรมการสื่อสารรวม 0.910 ตามลำดับ

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักศึกษาผู้ร่วมวิจัยจะดำเนินการเก็บโดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างทางวาจาแล้วกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าสถิติดังนี้คือ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและผลการวิเคราะห์วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยการสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและวิธีการสื่อสารแบบผสมผสาน นำเสนอด้วยค่าสถิติ ความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) สำหรับผลการวิเคราะห์พฤติกรรม

สื่อสารในองค์กรนำเสนอโดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับความคิดเห็น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50-4.49	มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรเห็นด้วย
2.50-3.49	มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรปานกลาง
1.50-2.49	มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรไม่เห็นด้วย
1.00-1.49	มีระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงแรมไทรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์การวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของพนักงานโรงแรมไทรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต และ 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทำการเก็บข้อมูลกับพนักงานทั่วไปทุกแผนกตั้งแต่พนักงานจนถึงผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของโรงแรมไทรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต จำนวน 130 คน ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดแสดงตามลำดับ ดังต่อไปนี้คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ आयुงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
**	แทน	ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบที (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบเอฟ (F – distribution)
df	แทน	ค่าองศาอิสระ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานทุกแผนกตั้งแต่พนักงานทั่วไปจนถึงผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของโรงแรมไตรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต จำนวน 130 คน ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียดแสดงตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	50.77
หญิง	64	49.23
อายุ		
15-25 ปี	37	28.46
26-35 ปี	59	45.38
36 ปี ขึ้นไป	34	26.15
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	49	37.69
มัธยมศึกษาปีที่ 6	42	32.31
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	24	18.46
ปริญญาตรี	15	11.54
ตำแหน่งงาน		
หัวหน้างาน	16	12.31
พนักงาน	114	87.69
อายุงาน		
1-5 เดือน	19	14.62
6-12 เดือน	40	30.77
1-2 ปี	30	23.08
2 ปีขึ้นไป	41	31.54

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
แผนกที่สังกัด		
บุคคล	7	5.38
บัญชี	13	10.00
ช่าง	9	6.92
ห้องครัว	18	13.85
ห้องอาหารและเครื่องดื่ม	21	16.15
แม่บ้าน	49	37.69
ต้อนรับ	13	10.00

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกันกล่าวคือ เพศชาย ร้อยละ 50.77 กลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 26-35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.38 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มากที่สุดร้อยละ 37.69 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 32.31 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน มากถึงร้อยละ 87.69 มีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือน จนถึงมากกว่า 2 ปี ซึ่งมีอายุงาน 2 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 31.54 รองลงมามีอายุงาน 6-12 เดือน ร้อยละ 30.77 กลุ่มตัวอย่างอยู่แผนกแม่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 37.69 รองลงมาอยู่แผนกห้องอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 16.15 และแผนกห้องครัว ร้อยละ 13.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

จากการเก็บแบบสำรวจพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ การสื่อสารแนวดิ่ง การสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวนอน และ การสื่อสารแนวทแยง สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามตาราง 2-3

ตาราง 2 พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การสื่อสารในแนวดิ่ง	4.03	.571	มาก
เมื่อหัวหน้างานมอบหมายงานใหม่ให้จะแนะนำวิธีการทำงานด้วย	3.89	.673	มาก
หัวหน้างานจะแจ้งเหตุผลของการทำงานในหน่วยงานเสมอ	4.04	.848	มาก
หัวหน้างานได้แจ้งนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ทราบ	4.08	.671	มาก
หัวหน้างานแจ้งผลประเมินการทำงานให้ทราบอยู่เสมอ	4.07	.769	มาก
หัวหน้างานให้คำแนะนำต่อท่านอยู่เสมอ	4.07	.864	มาก
การสื่อสารในแนวนอน	4.07	.677	มาก
ได้แจ้งเรื่องงานที่กำลังทำอยู่หรือความก้าวหน้าของงานแก่หัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ	4.12	.807	มาก
ได้รายงานความสำเร็จของงานพร้อมแผนงานที่จะทำต่อในอนาคตแก่หัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ	4.01	.919	มาก
ได้อธิบายปัญหาการทำงานต่อหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ	4.24	.776	มาก
ได้เสนอแนะเรื่องการปรับปรุงหน่วยงานให้ดีขึ้นต่อหัวหน้างาน	3.98	.885	มาก
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อคำสั่งที่หัวหน้างานสั่งได้	4.00	.906	มาก
การสื่อสารในแนวทแยง	4.09	.592	มาก
ติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันอยู่เสมอ	4.16	.755	มาก
ได้ข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเป็นข้อมูลในการทำงาน	4.10	.825	มาก
เมื่อพบปัญหาการทำงานท่านและเพื่อนมักร่วมกันแก้ปัญหาเสมอ	4.19	.808	มาก
เมื่อมีงานท่านและเพื่อนได้สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน	4.00	.693	มาก
ท่านได้ร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน	3.98	.972	มาก
การสื่อสารในแนวทแยง	3.43	.871	ปานกลาง
มีงานที่ต้องติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้ได้บังคับบัญชาแผนกอื่นเป็นประจำ	3.38	1.081	ปานกลาง
มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนต่างแผนกเพื่อได้ข้อมูลช่วยในการทำงาน	3.31	1.092	ปานกลาง
แผนกของท่านได้รับความร่วมมือการทำงานจากแผนกอื่นๆ	3.28	1.196	ปานกลาง
เคยได้รับหรือให้ข้อเสนอแนะบุคลากรต่างแผนกอย่างสม่ำเสมอ	3.32	1.115	ปานกลาง
ได้ขออนุญาตหรือแจ้งผลการติดต่อกับงานที่เป็นทางการกับแผนกอื่นๆ			
ต่อหัวหน้าทุกครั้ง	3.87	1.088	มาก

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบของการสื่อสารในองค์กรมีรายละเอียดดังนี้คือ พนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวตั้งอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หัวหน้างานได้แจ้งนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ทราบ 4.08 คะแนน พนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวนอนอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านได้อธิบายปัญหาการทำงานต่อหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ 4.24 คะแนน พนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวทแยงอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านได้ขออนุญาตหรือแจ้งผลการติดต่อกิจการที่เป็นทางการกับแผนกอื่นๆต่อหัวหน้าทุกครั้ง 3.87 คะแนน

ตาราง 3 วิธีการสื่อสารในองค์กร

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	วิธีการสื่อสาร (ร้อยละ)		
	วาจา	วาจาและลาย อักษร	ลาย อักษร
การสื่อสารในแนวดิ่ง	14.15	14.00	71.87
หัวหน้างานได้มอบหมายงานใหม่ให้ทำและจะแนะนำวิธีการทำงานนั้น	7.69	81.54	10.77
การทำงานใดๆในหน่วยงานของท่านหัวหน้าท่านแจ้งเหตุผลของการทำงาน	6.92	13.85	79.23
หัวหน้าท่านแจ้งนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	11.54	12.31	76.15
หัวหน้าท่านแจ้งผลประเมินการทำงานของท่านอยู่เสมอ	31.54	14.62	53.85
หัวหน้าท่านให้คำแนะนำต่อท่านอยู่เสมอ	13.08	18.46	68.46

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร	วิธีการสื่อสาร(ร้อยละ)		
	วาจา	วาจาและ ลาย ลักษณ์ อักษร	ลาย ลักษณ์ อักษร
การสื่อสารในแนวตั้ง	8.00	17.85	74.15
ท่านได้แจ้งหัวหน้าในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่หรือ			72.31
ความก้าวหน้างานสม่ำเสมอ	9.23	18.46	
ท่านได้รายงานความสำเร็จของงานพร้อมแผนงานที่จะทำต่อ	7.69	22.31	70.00
ในอนาคตเสมอ			
ท่านได้อธิบายปัญหาการทำงานต่อหัวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	9.23	14.62	76.15
ท่านได้เสนอแนะเรื่องการปรับปรุงหน่วยงานให้ดีขึ้นต่อ	6.92	16.92	76.15
หัวหน้า			
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อคำสั่งที่หัวหน้าสั่ง	6.92	16.92	76.15
การสื่อสารในแนวนอน	6.92	14.62	78.46
ติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันอยู่เสมอ	8.46	15.38	76.15
ได้ข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเป็นข้อมูลในการ			
ทำงานเสมอ	6.15	16.15	77.69
เมื่อพบปัญหาการทำงานท่านและเพื่อนมักร่วมกันแก้ปัญหา			
เสมอ	9.23	13.08	77.69
เมื่อมีงานท่านและเพื่อนได้สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน	5.38	13.85	80.77
ท่านได้ร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน	5.38	14.62	80.00

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร	วิธีการสื่อสาร(ร้อยละ)		
	วาจา	วาจาและ ลาย ลักษณ์ อักษร	ลาย ลักษณ์ อักษร
การสื่อสารในแนวทแยง	3.23	23.38	73.38
มีงานที่ต้องติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้ได้บังคับบัญชาแผนกอื่น			
เป็นประจำ	3.85	26.15	70.00
มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนต่างแผนกเพื่อได้ข้อมูลช่วย			
ในการทำงาน	3.08	23.08	73.85
แผนกของท่านได้รับความร่วมมือการทำงานจากแผนกอื่นๆ	2.31	25.38	72.31
ท่านเคยได้รับหรือให้ข้อเสนอแนะบุคลากรต่างแผนกอย่าง			
สม่ำเสมอ	3.85	22.31	73.85
ท่านได้ขออนุญาตหรือแจ้งผล การติดต่อกันที่เป็นทางการกับ	3.08	20.00	76.92

จากตาราง 3 พบว่า วิธีการสื่อสารในองค์กรมีทั้งสามแบบคือ การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารที่ผสมผสานระหว่างวาจาและลายลักษณ์อักษร แต่พบว่าพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรทั้งสี่รูปแบบจะใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมากที่สุด กล่าวคือ การสื่อสารในแนวดิ่ง ร้อยละ 71.87 การสื่อสารในแนวตั้ง ร้อยละ 74.15 การสื่อสารในแนวนอน ร้อยละ 78.46 และการสื่อสารในแนวทแยง ร้อยละ 73.38 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมสื่อสารที่ใช้วิธีการสื่อสารอย่างอื่นมากกว่าการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร คือการสื่อสารในแนวดิ่ง ในประเด็นหัวหน้างานได้มอบหมายงานใหม่ให้ทำและจะแนะนำวิธีการทำงานนั้น ส่วนมากใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร ร้อยละ 81.54

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุงาน

จากการเก็บแบบสำรวจพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบคือ การสื่อสารแนวดิ่ง การสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวนอน และ การสื่อสารแนวทแยง กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานทุกแผนกตั้งแต่พนักงานทั่วไปจนถึงผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของ โรงแรมไตรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต จำนวน 130 คน แล้วทำการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุงาน ได้ผลการเปรียบเทียบตามตาราง 4-11

ตาราง 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
การสื่อสารในแนวดิ่ง	ชาย	66	4.05	0.53	.358	.721
	หญิง	64	4.01	0.60		
การสื่อสารในแนวตั้ง	ชาย	66	4.12	0.58	.940	.349
	หญิง	64	4.01	0.75		
การสื่อสารในแนวนอน	ชาย	66	4.21	0.53	2.482*	.014
	หญิง	64	3.96	0.62		
การสื่อสารในแนวทแยง	ชาย	66	3.54	0.79	1.449	.150
	หญิง	64	3.32	0.94		
พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	ชาย	66	3.98	0.49	1.627	.106
	หญิง	64	3.83	0.59		

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวนอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือเพศชายมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวนอนสูงกว่าเพศหญิง ส่วนการสื่อสารในแนวดิ่ง การสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารในแนวทแยง และการสื่อสารในองค์กรเฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	ตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
การสื่อสารในแนวดิ่ง	หัวหน้างาน	16	3.95	0.54	-.603	.548
	พนักงาน	114	4.04	0.57		
การสื่อสารในแนวนิ่ง	หัวหน้างาน	16	3.84	0.75	-1.468	.145
	พนักงาน	114	4.10	0.66		
การสื่อสารในแนวนอน	หัวหน้างาน	16	3.97	0.60	-.812	.418
	พนักงาน	114	4.10	0.59		
การสื่อสารในแนวทแยง	หัวหน้างาน	16	3.15	0.99	-1.397	.165
	พนักงาน	114	3.47	0.85		
พฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย	หัวหน้างาน	16	3.73	0.54	-1.388	.168
	พนักงาน	114	3.93	0.54		

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันในทุกด้านกล่าวคือ การสื่อสารในแนวดิ่ง การสื่อสารในแนวนิ่ง การสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวทแยง และพฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย

ตาราง 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
การสื่อสารแนวดิ่ง	ระหว่างกลุ่ม	3.120	2	1.560	5.09**
	ภายในกลุ่ม	38.917	127	.306	
	รวม	42.037	129		
การสื่อสารแนวตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2.055	2	1.028	2.285
	ภายในกลุ่ม	57.122	127	.450	
	รวม	59.177	129		
การสื่อสารแนวนอน	ระหว่างกลุ่ม	1.832	2	.916	2.682
	ภายในกลุ่ม	43.368	127	.341	
	รวม	45.200	129		
การสื่อสารแนวทแยง	ระหว่างกลุ่ม	.055	2	.028	.036
	ภายในกลุ่ม	97.876	127	.771	
	รวม	97.931	129		
พฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	1.234	2	.617	2.092
	ภายในกลุ่ม	37.443	127	.295	
	รวม	38.676	129		

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวดิ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe แสดงได้ตามตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบรายคู่พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ในรายชื่อที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	อายุ	15-25 ปี	26-35 ปี	> 35 ปี
	$\bar{X}$	4.13	4.12	3.77
การสื่อสารในแนวดิ่ง	15-25 ปี	4.13	.01	.36*
	26-35 ปี	4.12	-	.35*
	> 35 ปี	3.77		-

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานที่มีอายุในช่วง 15-25 ปี และ 26-35 ปี มีพฤติกรรมการสื่อสารแนวดิ่งสูงกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงมากกว่า 35 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
การสื่อสารแนวดิ่ง	ระหว่างกลุ่ม	8.480	3	2.827	10.613**
	ภายในกลุ่ม	33.557	126	.266	
	รวม	42.037	129		
การสื่อสารแนวนอน	ระหว่างกลุ่ม	14.121	3	4.707	13.163**
	ภายในกลุ่ม	45.056	126	.358	
	รวม	59.177	129		
การสื่อสารแนวทแยง	ระหว่างกลุ่ม	3.495	3	1.165	3.520*
	ภายในกลุ่ม	41.705	126	.331	
	รวม	45.200	129		
พฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	20.022	3	6.674	10.794**
	ภายในกลุ่ม	77.909	126	.618	
	รวม	97.931	129		
พฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	9.604	3	3.201	13.874**
	ภายในกลุ่ม	29.072	126	.231	
	รวม	38.676	129		

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรต่างกันทุกด้านกล่าวคือ การสื่อสารแนวดิ่ง การสื่อสารแนวนอน การสื่อสารแนวทแยง และพฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนการสื่อสารแนวนอน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe แสดงได้ตามตาราง 9

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ในรายข้อที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการสื่อสาร ในองค์กร	ระดับการศึกษา	< มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปริญญาตรี
การสื่อสารแนวดิ่ง	$\bar{X}$	4.31	3.74	4.11	3.80
	< มัธยมศึกษา	4.31	-	.58*	.21
	มัธยมศึกษา	3.74	-	-.37	-.06
	ปวช.	4.11		-	.31
	ปริญญาตรี	3.80			-
การสื่อสารแนวดิ่ง	$\bar{X}$	< มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปริญญาตรี
		4.45	3.72	4.13	3.72
	< มัธยมศึกษา	4.45	-	.73*	.32
	มัธยมศึกษา	3.72	-	-.41	.00
	ปวช.	4.13		-	.41
	ปริญญาตรี	3.72			-
การสื่อสารแนวนอน	$\bar{X}$	< มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปริญญาตรี
		4.30	3.95	3.98	3.95
	< มัธยมศึกษา	4.30	-	.35*	.31
	มัธยมศึกษา	3.95	-	-.03	.01
	ปวช.	3.98		-	.04
	ปริญญาตรี	3.95			-
การสื่อสารแนวทแยง	$\bar{X}$	< มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปริญญาตรี
		3.92	3.27	3.06	2.92
	< มัธยมศึกษา	3.92	-	.65*	.86*
	มัธยมศึกษา	3.27	-	.21	.35
	ปวช.	3.06		-	.14
	ปริญญาตรี	2.92			-
การสื่อสารเฉลี่ย	$\bar{X}$	< มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปริญญาตรี
		4.24	3.67	3.82	3.60
	< มัธยมศึกษา	4.24	-	.58*	.43*
	มัธยมศึกษา	3.67	-	-.15	.07
	ปวช.	3.82		-	.22
	ปริญญาตรี	3.60			-

จากตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบรายกลุ่มพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า 1) พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการสื่อสารในแนวดิ่งและการสื่อสารแนวตั้ง สูงกว่าพนักงานในระดับมัธยมศึกษาและระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 2) พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการสื่อสารในแนวนอนสูงกว่าพนักงานในระดับมัธยมศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการสื่อสารในแนวทแยง และการสื่อสารเฉลี่ย สูงกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆทุกระดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 10 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
การสื่อสารแนวดิ่ง	ระหว่างกลุ่ม	3.727	3	1.242	4.086*
	ภายในกลุ่ม	38.310	126	.304	
	รวม	42.037	129		
การสื่อสารแนวตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2.340	3	.780	1.730
	ภายในกลุ่ม	56.836	126	.451	
	รวม	59.177	129		
การสื่อสารแนวนอน	ระหว่างกลุ่ม	2.681	3	.894	2.648
	ภายในกลุ่ม	42.520	126	.337	
	รวม	45.200	129		
การสื่อสารแนวทแยง	ระหว่างกลุ่ม	6.428	3	2.143	2.950*
	ภายในกลุ่ม	91.503	126	.726	
	รวม	97.931	129		
พฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	3.033	3	1.011	3.574*
	ภายในกลุ่ม	35.643	126	.283	
	รวม	38.676	129		

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน กล่าวคือ พฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย พฤติกรรมการสื่อสารแนวตั้ง และพฤติกรรมการสื่อสารแนวทแยง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe แสดงได้ตามตาราง 11

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบรายคู่พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ในรายข้อที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรมการสื่อสาร ในองค์กร	อายุงาน		1-5 เดือน	6-12 เดือน	1-2ปี	> 2ปี
การสื่อสารแนวตั้ง		$\bar{X}$	4.08	4.10	4.25	3.80
	1-5 เดือน	4.08	-	-.01	-.15	.29
	6-12 เดือน	4.10		-	-.14	.30
	1-2ปี	4.23			-	.44*
	> 2ปี	3.80				-
การสื่อสารแนวทแยง	อายุงาน		1-5 เดือน	6-12 เดือน	1-2ปี	> 2ปี
		$\bar{X}$	3.47	3.31	3.82	3.26
	1-5 เดือน	3.47	-	.17	-.35	.22
	6-12 เดือน	3.31		-	-.51	.05
	1-2ปี	3.82			-	.56*
	> 2ปี	3.26				-
พฤติกรรมการสื่อสาร เฉลี่ย	อายุงาน		1-5 เดือน	6-12 เดือน	1-2ปี	> 2ปี
		$\bar{X}$	3.96	3.92	4.12	3.71
	1-5 เดือน	3.96	-	.04	-.16	.25
	6-12 เดือน	3.92		-	-.20	.21
	1-2ปี	4.12			-	.41*
	> 2ปี	3.71				-

จากตาราง 11 พบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-2 ปี มีพฤติกรรมการสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวทแยง และพฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

บทที่ 5

สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงแรมไทรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยโดยสรุปดังนี้ วัตถุประสงค์การวิจัยคือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของพนักงานโรงแรมไทรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีสมมติฐานของการวิจัยคือพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรที่ต่างกัน ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานทั่วไปทุกแผนก ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางของโรงแรมไทรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน แผนก ช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และ อายุงาน ส่วนตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็นสถิติสำหรับวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentiles) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐานได้แก่ t-test และ F-test

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คนเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันกล่าวคือเพศชาย ร้อยละ 50.77 กลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 26-35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.38 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มากที่สุดร้อยละ 37.69 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 32.31 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน มากถึงร้อยละ 87.69 มีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือน จนถึงมากกว่า 2 ปี ซึ่งมีอายุงาน 2 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 31.54 รองลงมามีอายุงาน 6-12 เดือน ร้อยละ 30.77 กลุ่มตัวอย่างอยู่แผนกแม่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 37.69 รองลงมาอยู่แผนกห้องอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 16.15 และแผนกห้องครัว ร้อยละ 13.85 ตามลำดับ

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

พนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบของการสื่อสารในองค์กรมีรายละเอียดดังนี้คือ พนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวดิ่งอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หัวหน้างานได้แจ้งนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ทราบ 4.08 คะแนน พนักงานมีพฤติกรรม การสื่อสารแนวดิ่งอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูง

ที่สุดคือ ท่านได้อธิบายปัญหาการทำงานต่อหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ 4.24 คะแนน พนักงานมีพฤติกรรมสื่อสารแนวนอนอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เมื่อพบปัญหาการทำงานท่านและเพื่อนมักร่วมกันแก้ปัญหาเสมอ 4.19 คะแนน และพนักงานมีพฤติกรรมสื่อสารแนวทแยงอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านได้ขออนุญาตหรือแจ้งผลการติดต่อกิจการที่เป็นทางการกับแผนกอื่นๆต่อหัวหน้าทุกครั้ง 3.87 คะแนน

วิธีการสื่อสารในองค์กรมีทั้งสามแบบคือ การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารที่ผสมผสานระหว่างวาจาและลายลักษณ์อักษร แต่พบว่าพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรทั้งสี่รูปแบบจะใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมากที่สุด กล่าวคือ การสื่อสารในแนวดิ่งใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรร้อยละ 71.87 การสื่อสารในแนวตั้ง ร้อยละ 74.15 การสื่อสารในแนวนอน ร้อยละ 78.46 และการสื่อสารในแนวทแยง ร้อยละ 73.38 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมสื่อสารที่ใช้วิธีการสื่อสารอย่างอื่นมากกว่าการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร คือ พฤติกรรมสื่อสารในแนวดิ่ง ในประเด็นหัวหน้างานได้มอบหมายงานใหม่ให้ทำและจะแนะนำวิธีการทำงานนั้น ส่วนมากใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร ร้อยละ 81.54

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

1. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกด้านกล่าวคือ การสื่อสารในแนวดิ่ง การสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวทแยง และพฤติกรรมสื่อสารเฉลี่ย

2. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมสื่อสารแนวนอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เพศชายมีพฤติกรรมสื่อสารแนวนอนสูงกว่าเพศหญิง ส่วนการสื่อสารในแนวดิ่ง การสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารในแนวทแยง และการสื่อสารในองค์กรเฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมสื่อสารแนวดิ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe พบว่า พนักงานที่มีอายุในช่วง 15-25 ปี และ 26-35 ปี มีพฤติกรรมสื่อสารแนวดิ่งสูงกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงมากกว่า 35 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรต่างกันทุกด้าน กล่าวคือ การสื่อสารแนวดิ่ง การสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวทแยง และพฤติกรรมสื่อสารเฉลี่ย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนการสื่อสารแนวนอนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe พบว่า 1) พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมสื่อสารในแนวดิ่งและการสื่อสารแนวตั้ง

สูงกว่าพนักงานในระดับมัธยมศึกษาและระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 2) พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัศึกษามีพฤติกรรมการสื่อสารในแนวนอนสูงกว่าพนักงานในระดับมัธยมศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัศึกษามีพฤติกรรมการสื่อสารในแนวทแยง และการสื่อสารเฉลี่ย สูงกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆทุกระดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน กล่าวคือ พฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย พฤติกรรมการสื่อสารแนวดิ่ง และพฤติกรรมการสื่อสารแนวทแยง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe พบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-2 ปี มีพฤติกรรมการสื่อสารแนวดิ่ง การสื่อสารแนวทแยง และพฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การจะเห็นว่าพนักงานมีการสื่อสารแนวดิ่ง แนวดิ่ง และแนวนอนในระดับมาก และมีการสื่อสารแนวทแยงในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุปัญญา หุ่นแก้ว (2548) ทำการศึกษาเรื่องทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาข้าราชการสังกัด กระทรวงพาณิชย์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการมีรูปแบบพฤติกรรม การสื่อสารทุกรูปแบบและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับรูปแบบและ พฤติกรรมการสื่อสารแต่ละรูปแบบจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือการสื่อสารแบบแนวนอนการ สื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน และยัง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพยาภา น้อยสกุล(2553) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรม การสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ พนักงาน ราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างเหมาบริการจำนวน 185 คน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรมีรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและมีรูปแบบการสื่อสารแบบจากบนลงล่างน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาจากงานวิจัยทั้งสามเรื่องพนักงานมีการสื่อสารแนวนอนในระดับที่มากกว่า การสื่อสารแบบอื่น ๆ และยังพบว่าพนักงานมีการสื่อสารแนวทแยงหรือการสื่อสารแบบข้ามสาย งานต่ำกว่าการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ สามารถอธิบายได้ว่าโดยธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหา ในการทำงานหรือมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันก็ย่อมที่จะสื่อสารถึงกันกับเพื่อน ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชาในส่วนงานของตนเองก่อนเป็นลำดับแรกทั้งนี้ไม่ว่า จะเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตามแต่เมื่อมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถจะ สื่อสารกันภายในฝ่ายของตนเองเพียงลำพังได้หรือมีความจำเป็นที่จะต้องประสานงานและทำงาน

ร่วมกันกับฝ่ายอื่นการสื่อสารแนวทแยงหรือการสื่อสารแบบข้ามสายงานก็จะถูกนำมาใช้ทั้งนี้ การสื่อสารข้ามสายงานก็สามารถช่วยเสริมให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานขององค์กรสูงขึ้นได้นั่นเอง

จากผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพยา น้อยสกุล(2553) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างเหมาบริการจำนวน 185 คน ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน 2 ด้านคือ ความคิดเห็นด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารและความคิดเห็นด้านการรับข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน ในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จากผลการเปรียบเทียบจะเห็นว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-2 ปี มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวทแยง สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถอภิปรายผลได้ว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าส่วนใหญ่อยู่ในสถานะเป็นพนักงานทั่วไปดังนั้นในการทำงานส่วนใหญ่จะต้องรับคำสั่งหรือนโยบายจากผู้ที่เป็นหัวหน้างานอยู่เสมอทำให้การสื่อสารในแนวตั้งมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงกว่า นอกจากนั้นพนักงานเหล่านั้นเมื่อเข้ามาทำงานใหม่ ๆ จะต้องทำงานประสานงานและมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาที่อยู่ต่างฝ่าย/แผนกดังนั้นการสื่อสารแนวทแยงจึงมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูงกว่าเช่นกัน ส่วนพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารแนวตั้ง และการสื่อสารในแนวนอนสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าคือระดับมัธยมศึกษาและระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่มีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแนวทแยงไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรและส่วนมากจะมีสถานะเป็นระดับพนักงานทั่วไป ก็ย่อมที่จะมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับเขาโดยตรงคือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในฝ่าย/แผนกเดียวกันตลอดเวลา เพราะตามธรรมชาติของการปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรมระดับพนักงานทั่วไปจะต้องรับมอบหมายงานและรายงานผลการทำงานให้กับหัวหน้างานเป็นแบบวันต่อวัน ดังนั้นเพื่อให้การทำงานของพวกเขาส่งผล

บรรลุตามแผนการปฏิบัติงานหรือแผนการผลิตในแต่ละวันก็จำเป็นที่พวกเขาจะต้องติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทั้งในรูปแบบการพูดคุยและเอกสารที่เป็นทางการอยู่ตลอดเวลา ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าคือระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีสถานะเป็นระดับหัวหน้างานหรือทำหน้าที่ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งการทำงานสามารถทำงานได้อย่างอิสระกว่าโดยไม่ต้องรับมอบหมายงานหรือนโยบายจากหัวหน้างานแบบวันต่อวันเหมือนพนักงานทั่วไป ดังนั้นการสื่อสารในแนวดิ่ง การสื่อสารแนวตั้ง และการสื่อสารในแนวนอน จึงมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าพนักงานทั่วไปนั่นเอง ในขณะที่การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมต่างแผนกไม่มีความจำเป็นมากสำหรับการทำงานของพนักงานทั่วไป ดังนั้นจะเห็นว่าการสื่อสารแนวทแยงของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาจึงไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าพวกเขา ผลการเปรียบเทียบนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับทั่วไปจะมีการสื่อสารในแนวดิ่งหรือการรับคำสั่งจากหัวหน้างานสูงกว่าพนักงานระดับที่สูงกว่าในองค์กรซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการเปรียบเทียบที่พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี มีพฤติกรรมสื่อสารแนวดิ่งสูงกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงมากกว่า 35 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากผลการศึกษาพบว่าวิธีการสื่อสารในองค์กรมีทั้งสามแบบคือ การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารที่ผสมผสานระหว่างวาจาและลายลักษณ์อักษร แต่พบว่าพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรทั้งสี่รูปแบบจะใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมากที่สุด กล่าวคือ การสื่อสารในแนวดิ่งใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรร้อยละ 71.87 การสื่อสารในแนวตั้ง ร้อยละ 74.15 การสื่อสารในแนวนอน ร้อยละ 78.46 และการสื่อสารในแนวทแยง ร้อยละ 73.38 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่จะเลือกวิธีการสื่อสารผ่านทางลายลักษณ์อักษรซึ่งถือเป็นลักษณะการสื่อสารที่เป็นทางการมากกว่าวิธีการสื่อสารแบบอื่น ๆ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพื่อประโยชน์ในการทำงานมากกว่าการสื่อสารเพื่อประโยชน์ทางอื่นเช่น การพบปะพูดคุยสังสรรค์เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ส่วนหัวหน้างานให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานด้วยลายลักษณ์อักษรมากกว่าการมอบหมายงานด้วยวาจาซึ่งลักษณะการสื่อสารเช่นนี้มีความเกี่ยวข้อง สอดคล้องและส่งผลโดยตรงกับระบบการตรวจสอบและประกันคุณภาพการทำงานขององค์กรที่เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานระดับสากล เช่น ISO เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อสร้างระบบสำหรับการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ได้มาตรฐานตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร และหน่วยงานที่มีหน้าที่รับรองคุณภาพการทำงานให้องค์กร
2. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุงานมากขึ้นและมีตำแหน่งที่สูงขึ้นจะมีพฤติกรรมสื่อสารที่น้อยกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ดังนั้นองค์กรก็สามารถหาวิธีกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีการสื่อสารกันมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อที่จะส่งผลให้ประสิทธิผลขององค์กรสูงขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรทำการวิจัยถึงวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมที่สมควรจะนำมาใช้กับวิธีการสื่อสารทั้ง 3 วิธีคือ การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารแบบผสมผสาน
2. ผู้วิจัยควรการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- จิรัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานวิจัยส่วนบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญรักษ์ ยอดเพชร. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียนและขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุษบา สงวนประสิทธิ์. (2543). “การสร้างองค์กรเรียนรู้ (learning Organization)”. วารสารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านสุขภาพ, 2(2), 129-135.
- เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุพิน รุ่งประพันธ์. (2549). การรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศึกษากรณีศึกษา พนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. สารนิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2553). รายงานบทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ปี 2553. ม.ป.ท.: สมาคมสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. (2556:ตุลาคม 31). อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร. สืบค้นจาก www.hu.ac.th/academic/article/Mg/Communication.html
- สุปัญญา หุ่นแก้ว. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์. สารนิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เสนาะ ดิยาว. (2541). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

HATYAI UNIVERSITY

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาโรงแรมไตรตรัง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต

Communication Behaviors in Organization :

A Case Study of Tri Trang Beach Resort Phuket

คำชี้แจง

งานวิจัยดังกล่าวนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของพนักงานทุกระดับและเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามสถานภาพของพนักงาน ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ นักศึกษาฝึกสหกิจจะได้ทราบถึงลักษณะการสื่อสารของพนักงานปฏิบัติงานจริงเป็นการเรียนรู้นอกห้องเรียนและสถานประกอบการสามารถนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้การทำงานมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

- เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
- ตำแหน่งงาน 1. ☐ หัวหน้า 2. ☐ พนักงาน
- แผนก 1. ☐ บุคคล 2. ☐ บัญชี 3. ☐ ช่าง 4. ☐ ห้องครัว
5. ☐ ห้องอาหารและเครื่องดื่ม 6. ☐ แม่บ้าน 7. ☐ ด้านอาหาร
- ท่านมีอายุ 1. ☐ 15-25 ปี 2. ☐ 26-35 ปี 3. ☐ 36 ขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน 1. ☐ ไม่ได้ศึกษา 2. ☐ จบมัธยม 6
3. ☐ จบสายอาชีวะ 4. ☐ จบปริญญาตรี
- อายุงานท่านทำงานกับองค์กรนี้มาแล้วกี่ปี 1. ☐ 1-5 เดือน 2. ☐ 5 เดือน - 1 ปี
3. ☐ 1-2 ปี 4. ☐ 2 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2. พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					วิธีการสื่อที่ใช้		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	วาจา	ร่วมกัน วาจา และลาย ลักษณ์ อักษร	ลาย ลักษณ์ อักษร
1.หัวหน้าท่านได้มอบหมายงานใหม่ให้ท่านและจะแนะนำวิธีการทำงานนั้น								
2.การทำงานใดๆในหน่วยงานของท่านหัวหน้าท่านแจ้งเหตุผลของการทำงาน								
3.หัวหน้าท่านแจ้งนโยบายและเป้าหมายขององค์กร								
4.หัวหน้าท่านแจ้งผลประโยชน์การทำงานของท่านอยู่เสมอ								
5.หัวหน้าท่านให้คำแนะนำต่อท่านอยู่เสมอ								
6.ได้แจ้งหัวหน้าในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่หรือความก้าวหน้างานสม่ำเสมอ								
7.ได้รายงานความสำเร็จของงานพร้อมแผนงานที่จะทำต่อในอนาคตเสมอ								
8.ได้อธิบายปัญหาการทำงานต่อหัวหน้าอย่างสม่ำเสมอ								
9.ได้เสนอแนะเรื่องการปรับปรุงหน่วยงานให้ดีขึ้นต่อหัวหน้า								

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					วิธีการสื่อที่ใช้		
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	วาจา	ร่วมกัน วาจา และลาย ลักษณ์ อักษร	ลาย ลักษณ์ อักษร
10.สามารถแสดงความคิดเห็นต่อ คำสั่งที่หัวหน้าสั่ง								
11.ติดต่อประสานงานกับเพื่อน ร่วมงานในแผนกเดียวกันอยู่เสมอ								
12.ได้ข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อน ร่วมงานเพื่อช่วยเป็นข้อมูลในการ ทำงานเสมอ								
13.เมื่อพบปัญหาการทำงานท่านและ เพื่อนมักร่วมกันแก้ปัญหาเสมอ								
14.เมื่อมีงานท่านและเพื่อนได้สื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน								
15.ได้ร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงาน ในแผนกเดียวกัน								
16.มีงานที่ต้องติดต่อกับหัวหน้าหรือ ผู้บังคับบัญชาแผนกอื่นเป็นประจำ								
17.มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อน ต่างแผนกเพื่อได้ข้อมูลช่วยในการ ทำงาน								
18.แผนกของท่านได้รับความร่วมมือ การทำงานจากแผนกอื่นๆ								
19.เคยได้รับหรือให้ข้อเสนอแนะ บุคลากรต่างแผนกอย่างสม่ำเสมอ								
20.ได้ขออนุญาตหรือแจ้งผล การ คิดต่องานที่เป็นทางการกับแผนก อื่นๆต่อหัวหน้าทุกครั้ง								

ขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชัย ปราบริต้น

วัน เดือน ปีเกิด 17 มีนาคม พ.ศ.2521

ภูมิลำเนา ตรัง

ประวัติการศึกษา

- บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยพายัพ ปีสำเร็จ 2543
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย ปีสำเร็จ 2547
- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีสำเร็จ 2546

ประวัติการสอนในระดับมหาวิทยาลัย อาจารย์ประจำวิชาสอน

องค์การและการจัดการ, การสื่อสารในองค์การ, ภาวะการเป็นผู้นำ, การสื่อสารในองค์การ และภาวะผู้นำ, การวางแผนและการควบคุมทางการจัดการ, สหกิจศึกษา, โครงการแผนธุรกิจ

ประสบการณ์ทำงาน

2556 – ปัจจุบัน: รองหัวหน้าสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

2554 - 2555: หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

2551 - 2553: หัวหน้าฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาสำนักพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

2548 - 2550: อาจารย์ประจำฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาสำนักพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

2548 – ปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

ประสบการณ์ในงานวิจัย/ ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระดับชาติ

1. การพัฒนาตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 2554

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการศูนย์สำนักมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 2555

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้นำกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน: ภาคเอกชนในจังหวัดสงขลา 2556

4. การรับรู้พลังอำนาจผู้นำของพนักงานภาคเอกชนในจังหวัดสงขลา 2557

5. พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ: กรณีศึกษาโรงแรมไทรตรง บีช รีสอร์ท ภูเก็ต 2557

6. สภาพและปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของข้าราชการระดับหัวหน้ากลุ่มงาน สังกัดสำนักงานจังหวัด ในเขตภาคใต้(อยู่ระหว่างดำเนินการใน พ.ศ.2558)

7. การศึกษาศักยภาพของแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยวศาลาบริเวณทะเลสาบสงขลา ตอนล่าง สำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม(อยู่ระหว่างดำเนินการใน พ.ศ.2558)