

เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

Compare Communication behavior of the Hotel staff: Case study of Hotel in Phuket.

สมชัย ปราบรัตน์^{1*}

Somchai Prabrat^{1*}

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สังกัดสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Assistant Professor, Department of Human Resource Management, Hatyai Business School
Hatyai University.

* Corresponding author, E-mail: somchai@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษากับพนักงานทั่วไปทุกแผนก ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของโรงแรม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลวิจัย พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ และอายุงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวนอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ และ ระดับการศึกษา ต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวนอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: สื่อสารในองค์การ รูปแบบการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร

Abstract

The purposes of this research were compare the behavior of organizational communication. Case study of Hotel in Phuket by personal factors. The study staff from all departments. Executive level and sample mid-level hotel 130 people using sampling methods defined by the report. The instruments used for data collection was the result showed that employees with individual factors: Sex and age difference horizontal difference in communication behavior is statistically significant at the .05 level for the factors. Which is the age and level of education. Different communication habits significantly different landscape at the statistical level. 01.

Keywords: Organizational Communication, Communication Styles, Communication Method



บทนำ

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ เพราะการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงให้มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มนุษย์สามารถที่จะถ่ายทอดความนึกคิดเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการสื่อสาร (พรณราย ทรัพย์ประภา, 2539) การสื่อสารเป็นกลไกพื้นฐานของมนุษย์ที่อยู่และทำงานร่วมกันในองค์กร ดังนั้นองค์กร จึงหมายถึง แหล่งกลางที่เป็นที่รวมกันของกลุ่มคนและปัจจัยทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายผลสำเร็จของกลุ่มที่ตั้งไว้ โดยที่องค์กรจะเป็นระบบที่มีการวางกรอบเหตุผลหรือระเบียบสำหรับส่วนรวม ที่สมาชิกทุกฝ่ายต่างจะต้องยึดมั่นปฏิบัติตาม และทำงานได้อย่างมีระบบและประสานกันอย่างมีระเบียบ เพื่อที่จะให้งานบรรลุเป้าหมายได้ด้วยประสิทธิภาพ (ธงชัย สันติวงษ์และชนาธิป สันติวงษ์, 2542)

การสื่อสารในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ทางการจัดการในส่วนรายละเอียดของการอำนวยความสะดวกหรือการสั่งการ ซึ่งการสื่อสารจะทำหน้าที่เชื่อมโยงประสานกันระหว่างสมาชิกในองค์กร ซึ่งมีส่วนทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานบริหารที่มีความสามารถจะต้องรู้จักใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ อันจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

สำหรับการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ในการเก็บข้อมูลและรวบรวม ของสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2553) ได้ให้ข้อมูลถึงปัญหาและจุดอ่อนของธุรกิจกลุ่มดังกล่าว ประการแรกคือ ปัญหาด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประการที่สองคือ ปัญหาด้านสมรรถนะของพนักงานไม่ได้เกณฑ์ตามมาตรฐานของพนักงานส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง พร้อมกันนี้ได้วิเคราะห์จุดอ่อนไว้คือ โรงแรมขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและทักษะในการทำงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา การสื่อสารในองค์กรเพื่อเปรียบเทียบระดับความเข้าใจของในแต่ละสถานะภาพของบุคคล จะส่งผลให้ผู้บริหารทราบสภาพการติดต่อสื่อสารในองค์กรของตนเองเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นเพื่อนำองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า มีชื่อเสียงดีพร้อมทั้งจัดปัญหาและจุดอ่อนขององค์กรในส่วนของงานบริหารบุคคลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงประสานกันระหว่างสมาชิกในองค์กร ซึ่งมีส่วนทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานบริหารที่มีความสามารถจะต้องรู้จักใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ อันจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยที่ผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารที่เกี่ยวข้องในส่วนพฤติกรรมเรื่อง ทิศทางของกระแสข่าวสารและวิธีการสื่อ ตามแนวคิดและทฤษฎี

สมัยศ นาวิกาน (2544) ซึ่งกล่าวถึง ทิศทางของกระแสข่าวสารว่า ในการติดต่อสื่อสารขององค์กร ซึ่งจะพูดถึงข่าวสารที่ถูกส่งอย่างเป็นทางการจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่าการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง ข่าวสารที่ถูกส่งจากบุคคลที่มีตำแหน่งไปยังบุคคล



ที่มีตำแหน่งสูงกว่า การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน ข่าวดสารที่ถูกส่งระหว่างบุคคลและตำแหน่งที่อยู่ภายในหน่วยงานเดียวกัน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และข่าวดสารที่ถูกส่งระหว่างบุคคลและตำแหน่งที่ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาต่อกัน การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน โดยมีรายละเอียดเบื้องต้นดังนี้

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง(แนวดิ่ง)

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างภายในองค์การ หมายถึง การส่งข่าวดสารจากตำแหน่งที่สูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่าในการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง โดยปกติข่าวดสารที่ติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีอยู่ห้าประเภท คือ (1) ข่าวดสารเกี่ยวกับวิธีการทำงาน (2) ข่าวดสารเกี่ยวกับเหตุผลของการทำงาน (3) ข่าวดสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ (4) ข่าวดสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (5) ข่าวดสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การ

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน(แนวดิ่ง)

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หมายถึง การส่งข่าวดสารจากระดับที่ต่ำกว่า(ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา) ไปยังระดับที่สูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) พนักงานทุกคนในองค์กรยกเว้นระดับสูงสุดต้องติดต่อสื่อสารขึ้นไปข้างบน ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาอาจจะมีเหตุผลที่ดีที่จะขอข้อมูลหรือให้ข้อมูลกับบุคคลบางคลมีระดับสูงกว่าการขอหรือการแสดงความคิดเห็นไปยังบุคคลระดับสูงกว่าคือ การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องต้น

การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน

การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนประกอบด้วย การให้ข้อมูลระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน หน่วยงานหนึ่งประกอบด้วยบุคคลที่อยู่ระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันในองค์การและมีบังคับบัญชาคนเดียวกัน

การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน

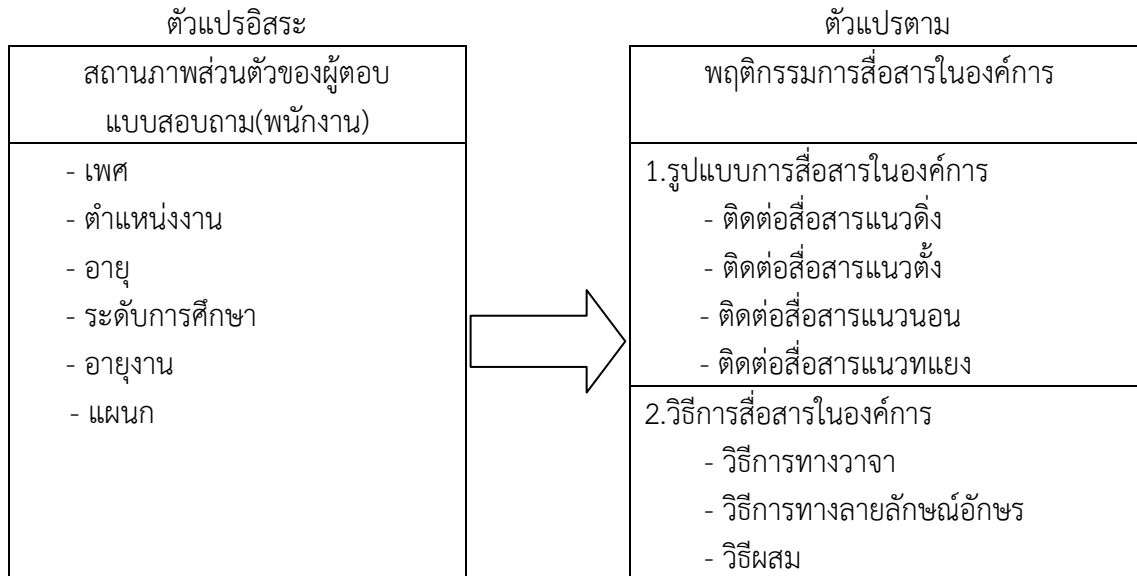
ในองค์การส่วนใหญ่พนักงานอาจจะต้องส่งข่าวดสารให้กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือบังคับบัญชาของพวกเขาเอง

สำหรับพฤติกรรมการสื่อสารโดยการจำแนกตาม วิธีการสื่อ ได้ดังนี้

วิธีการทางวาจา หมายถึง การที่พนักงานใช้วิธีการที่จะส่งสารหรือข้อความให้กับผู้รับได้เข้าใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ การพูดคุย การประชุมพนักงานกลุ่มขนาดใหญ่ การประชุมทางสังคม กลุ่มอภิปรายขนาดเล็ก การร่วมเจรจาต่อรอง การสัมภาษณ์การร้องเรียน คณะกรรมการแรงงานและผู้บริหาร การสัมภาษณ์ให้คำแนะนำปรึกษา รายการวิทยุ โทรศัพท์ ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ระบบอินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์ประชุมและโทรศัพท์สนทนาจรปิด

วิธีการทางลายลักษณ์อักษร หมายถึง การที่พนักงานใช้วิธีการที่จะส่งสารหรือข้อความให้กับผู้รับได้เข้าใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้จดหมาย บันทึกและรายงาน โทรเลข หนังสือพิมพ์ นิตยสาร คู่มือรายงานความคืบหน้า คำบรรยายลักษณะงานและคู่มือนโยบาย

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทั่วไปทุกแผนก ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง ของโรงแรม ภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ตามตาราง Krejcie&Morgan ขนาดประชากร 148 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 108 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาข้อมูล จากตำรา งานวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

1. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 6 ข้อประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ ตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา आयงาน แผนก

2. แบบสอบถามการสื่อสารในองค์กร ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) จำนวน 20 ข้อโดยแบ่งตามทิศทางการติดต่อสื่อสารดังนี้ โดยใช้คำถามเชิงบวก

- | | |
|---------------------|-------|
| - การสื่อสารแนวตั้ง | 5 ข้อ |
| - การสื่อสารแนวตั้ง | 5 ข้อ |
| - การสื่อสารแนวนอน | 5 ข้อ |
| - การสื่อสารแนวทแยง | 5 ข้อ |

สำหรับวิธีการสื่อสารในองค์กรมีทั้งสามแบบคือ การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารที่ผสมผสานระหว่างวาจาและลายลักษณ์อักษร โดยเป็นการถามควบคู่ไปกับคำถามตามรูปแบบทิศทาง โดยให้เลือกที่ได้ใช้วิธีหนึ่งในสามวิธีที่กระทำเป็นประจำ



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 ข้อ มีค่า Corrected Item-Total Correlation อยู่ในช่วง 0.397 - 0.647 ส่วนการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นดังนี้คือ การสื่อสารแนวตั้ง 0.795 การสื่อสารแนวตั้ง 0.846 การสื่อสารแนวนอน 0.775 การสื่อสารแนวทแยง 0.840 และพฤติกรรมกรรมการสื่อสารรวม 0.910 ตามลำดับ
5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานทุกแผนกตั้งแต่พนักงานทั่วไปจนถึงผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของโรงแรม ได้จำนวน 130 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกันกล่าวคือ เพศชาย ร้อยละ 50.77 กลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 26-35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.38 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มากที่สุด ร้อยละ 37.69 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 32.31 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน มากถึงร้อยละ 87.69 มีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือน จนถึงมากกว่า 2 ปี ซึ่งมีอายุงาน 2 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 31.54 รองลงมา มีอายุงาน 6-12 เดือน ร้อยละ 30.77 กลุ่มตัวอย่างอยู่แผนกแม่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 37.69 รองลงมาอยู่แผนกห้องอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 16.15 และแผนกห้องครัว ร้อยละ 13.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

จากการเก็บแบบสำรวจพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบคือ การสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวทแยง กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานทุกแผนกตั้งแต่พนักงานทั่วไปจนถึงผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางของโรงแรม ภูเก็ต จำนวน 130 คน แล้วทำการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ได้ผลการเปรียบเทียบตามตาราง 1-8

ตาราง 1 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามเพศ

ด้าน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การสื่อสารในแนวตั้ง	ชาย	66	4.05	0.54	.358	.721
	หญิง	64	4.01	0.61		
การสื่อสารในแนวตั้ง	ชาย	66	4.12	0.59	.940	.349
	หญิง	64	4.01	0.76		
การสื่อสารในแนวนอน	ชาย	66	4.21	0.54	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		
พฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ	ชาย	66	3.98	0.49	1.627	.106
	หญิง	64	3.83	0.59		

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแนวนอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือเพศชายมีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแนวนอนสูงกว่าเพศหญิง ส่วนการสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารในแนวทแยง และการสื่อสารในองค์การเฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 2 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้าน	ตำแหน่ง	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การสื่อสารในแนวตั้ง	หัวหน้างาน	16	3.95	0.549	-.603	.548
	พนักงาน	114	4.04	0.575		
การสื่อสารในแนวตั้ง	หัวหน้างาน	16	3.84	0.756	-1.468	.145
	พนักงาน	114	4.10	0.663		
การสื่อสารในแนวนอน	หัวหน้างาน	16	3.97	0.606	-.812	.418
	พนักงาน	114	4.10	0.591		
การสื่อสารในแนวทแยง	หัวหน้างาน	16	3.15	0.992	-1.397	.165
	พนักงาน	114	3.47	0.850		
พฤติกรรมกรรมการสื่อสารเฉลี่ย	หัวหน้างาน	16	3.73	0.543	-1.388	.168
	พนักงาน	114	3.93	0.546		



จากตาราง 2 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกด้านกล่าวคือ การสื่อสารในแนวดิ่ง การสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวทแยง และพฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย

ตาราง 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามอายุ

ด้าน	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 3 พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวดิ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe แสดงได้ตามตาราง 4

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบรายคู่พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ในรายชื่อที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจำแนกตามอายุ

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

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานที่มีอายุในช่วง 15-25 ปี และ 26-35 ปี มีพฤติกรรมการสื่อสารแนวดิ่งสูงกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงมากกว่า 35 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



ตาราง 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา

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

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรต่างกันทุกด้านกล่าวคือ การสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวทแยง และพฤติกรรมกรรมการสื่อสารเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนการสื่อสารแนวนอนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe แสดงได้ตามตาราง 6

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบรายคู่พฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ ในรายชื่อที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้าน	ระดับการศึกษา	< มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปริญญาตรี
การสื่อสารแนวตั้ง	\bar{X}	4.31	3.74	4.11	3.80
	< มัธยมศึกษา	4.31	-	.58*	.51*
	มัธยมศึกษา	3.74	-	-.37	-.06
	ปวช.	4.11	-	-	.31
	ปริญญาตรี	3.80	-	-	-

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้าน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	< มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปริญญาตรี
การสื่อสารแนวตั้ง		\bar{X}	< มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปริญญาตรี
			4.45	3.72	4.13	3.72
	< มัธยมศึกษา	4.45	-	.73*	.32	.73*
	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	.35
	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*	1.00*
	มัธยมศึกษา	3.27		-	.21	.35
	ปวช.	3.06			-	.14
	ปริญญาตรี	2.92				-
พฤติกรรมสื่อสาร		\bar{X}	< มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.	ปริญญาตรี
			4.24	3.67	3.82	3.60
	< มัธยมศึกษา	4.2	-	.58*	.43*	.65*
	มัธยมศึกษา	3.6		-	-.15	.07
	ปวช.	3.8			-	.22

จากตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบรายค่าพฤติกรรมสื่อสารในองค์การจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า 1) พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัศึกษามีพฤติกรรมสื่อสารในแนวตั้งและการสื่อสารแนวตั้ง สูงกว่าพนักงานในระดับมัธยมศึกษาและระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 2) พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัศึกษามีพฤติกรรมสื่อสารในแนวนอนสูงกว่าพนักงานในระดับมัธยมศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัศึกษามีพฤติกรรมสื่อสารในแนวทแยง และการสื่อสารเฉลี่ย สูงกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆทุกระดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



ตาราง 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ จำแนกตามอายุงาน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
การสื่อสารแนวตั้ง	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		
พฤติกรรมกรรมการสื่อสารเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	3.033	3	1.011	3.574*
	ภายในกลุ่ม	35.643	126	.283	
	รวม	38.676	129		

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน กล่าวคือ พฤติกรรมกรรมการสื่อสารเฉลี่ย พฤติกรรมกรรมการสื่อสารแนวตั้ง และพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแนวทแยง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยค่าสถิติ Scheffe แสดงได้ตามตาราง 8

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบรายคู่พฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ ในรายชื่อที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ในองค์การ	อายุงาน		1-5 เดือน	6-12 เดือน	1-2ปี	> 2ปี
การสื่อสารแนวตั้ง	\bar{X}		4.08	4.10	4.25	3.80
	1-5 เดือน	4.0	-	-.01	-.15	.29
	6-12 เดือน	4.1		-	-.14	.30
	1-2ปี	4.2			-	.44*
	> 2ปี	3.8				-



ตาราง 8 (ต่อ)

พฤติกรรมการสื่อสาร ในองค์การ	อายุงาน		1-5 เดือน	6-12 เดือน	1-2ปี	> 2ปี
การสื่อสารแนวทแยง		\bar{X}	3.47	3.31	3.82	3.26
	1-5 เดือน	3.4	-	.17	-.35	.22
	6-12 เดือน	3.3		-	-.51	.05
	1-2ปี	3.8			-	.56*
	> 2ปี	3.2				-
พฤติกรรมการสื่อสาร เฉลี่ย		\bar{X}	3.96	3.92	4.12	3.71
	1-5 เดือน	3.9	-	.04	-.16	.25
	6-12 เดือน	3.9		-	-.20	.21
	1-2ปี	4.1			-	.41*
	> 2ปี	3.7				-

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-2 ปี มีพฤติกรรมการสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวทแยง และพฤติกรรมการสื่อสารเฉลี่ย สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผล

พนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบของการสื่อสารในองค์การมีรายละเอียดดังนี้คือ พนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวตั้งอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หัวหน้างานได้แจ้งนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้ทราบ 4.08 คะแนน พนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวตั้งอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านได้อธิบายปัญหาการทำงานต่อหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ 4.24 คะแนน พนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวนอนอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เมื่อพบปัญหาการทำงานท่านและเพื่อนมักร่วมกันแก้ปัญหาเสมอ 4.19 คะแนน และพนักงานมีพฤติกรรมการสื่อสารแนวทแยงอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 คะแนน การสื่อสารที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านได้ขออนุญาตหรือแจ้งผลการติดต่อกิจการที่เป็นทางการกับแผนกอื่นๆต่อหัวหน้าทุกครั้ง 3.87 คะแนน

วิธีการสื่อสารในองค์การมีทั้งสามแบบคือ การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารที่ผสมผสานระหว่างวาจาและลายลักษณ์อักษร แต่พบว่าพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การทั้งสี่รูปแบบจะใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมากที่สุด กล่าวคือ การสื่อสารในแนวตั้งใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรร้อยละ 71.87 การสื่อสารในแนวตั้ง ร้อยละ 74.15 การสื่อสารในแนวนอน ร้อยละ 78.46 และการสื่อสารในแนวทแยง ร้อยละ 73.38 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมการสื่อสารที่ใช้วิธีการสื่อสารอย่างอื่นมากกว่าการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร คือพฤติกรรมการสื่อสารในแนวตั้ง ใน



ประเด็นหัวหน้างานได้มอบหมายงานใหม่ให้ทำและจะแนะนำวิธีการทำงานนั้น ส่วนมากใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร ร้อยละ 81.54

อภิปรายผล

จากผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างเหมาบริการจำนวน 185 คน ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน 2 ด้านคือ ความคิดเห็นด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารและความคิดเห็นด้านการรับข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จากผลการเปรียบเทียบจะเห็นว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-2 ปี มีพฤติกรรมการสื่อสารแนวตั้ง การสื่อสารแนวทแยง สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถอภิปรายผลได้ว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าส่วนใหญ่อยู่ในสถานะเป็นพนักงานทั่วไปดังนั้นในการทำงานส่วนใหญ่จะต้องรับคำสั่งหรือนโยบายจากผู้ที่เป็นหัวหน้างานอยู่เสมอทำให้การสื่อสารในแนวตั้งมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงกว่า นอกจากนั้นพนักงานเหล่านั้นเมื่อเข้ามาทำงานใหม่ ๆ จะต้องทำงานประสานงานและมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาที่อยู่ต่างฝ่าย/แผนกดังนั้นการสื่อสารแนวทแยงจึงมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูงกว่าเช่นกัน ส่วนพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีพฤติกรรมการสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารแนวตั้ง และการสื่อสารในแนวนอนสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าคือระดับมัธยมศึกษาและระดับปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่มีพฤติกรรมการสื่อสารแนวทแยงไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรและส่วนมากจะมีสถานะเป็นระดับพนักงานทั่วไป ก็ย่อมที่จะมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับเขาโดยตรงคือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในฝ่าย/แผนกเดียวกันตลอดเวลา เพราะตามธรรมชาติของการปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรมระดับพนักงานทั่วไป จะต้องรับมอบหมายงานและรายงานผลการทำงานให้กับหัวหน้างานเป็นแบบวันต่อวัน ดังนั้นเพื่อให้การทำงานของพวกเขาสามารถบรรลุตามแผนการปฏิบัติงานหรือแผนการผลิตในแต่ละวันก็จำเป็นที่พวกเขาจะต้องติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทั้งในรูปแบบการพูดคุยและเอกสารที่เป็นทางการอยู่ตลอดเวลาส่วนพนักงานที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าคือระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีสถานะเป็นระดับหัวหน้างานหรือทำหน้าที่ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งการทำงานสามารถทำงานได้อย่างอิสระกว่าโดยไม่ต้องรับมอบหมายงานหรือนโยบายจากหัวหน้างานแบบวันต่อวันเหมือนพนักงานทั่วไป ดังนั้นการสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารแนวตั้ง และการสื่อสารในแนวนอน จึงมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าพนักงานทั่วไปนั่นเอง ในขณะที่การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมต่างแผนกไม่มีความจำเป็นมากสำหรับการทำงานของพนักงาน



ทั่วไป ดังนั้นจะเห็นว่าการสื่อสารแนวทแยงของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาจึงไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าพวกเขา ผลการเปรียบเทียบนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับทั่วไปจะมีการสื่อสารในแนวตั้งหรือการรับคำสั่งจากหัวหน้างานสูงกว่าพนักงานระดับที่สูงกว่าในองค์กรซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการเปรียบเทียบที่พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี มีพฤติกรรมการสื่อสารแนวตั้งสูงกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงมากกว่า 35 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากผลการศึกษาพบว่าวิธีการสื่อสารในองค์กรมีทั้งสามแบบคือ การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารที่ผสมผสานระหว่างวาจาและลายลักษณ์อักษร แต่พบว่าพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรทั้งสี่รูปแบบจะใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมากที่สุด กล่าวคือ การสื่อสารในแนวตั้งใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรร้อยละ 71.87 การสื่อสารในแนวตั้ง ร้อยละ 74.15 การสื่อสารในแนวนอน ร้อยละ 78.46 และการสื่อสารในแนวทแยง ร้อยละ 73.38 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่จะเลือกวิธีการสื่อสารผ่านทางลายลักษณ์อักษรซึ่งถือเป็นลักษณะการสื่อสารที่เป็นทางการมากกว่าวิธีการสื่อสารแบบอื่น ๆ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพื่อประโยชน์ในการทำงานมากกว่าการสื่อสารเพื่อประโยชน์ทางอื่นเช่น การพบปะพูดคุยสังสรรค์ เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ส่วนหัวหน้างานให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานด้วยลายลักษณ์อักษรมากกว่าการมอบหมายงานด้วยวาจาซึ่งลักษณะการสื่อสารเช่นนี้จะมีความเกี่ยวข้อง สอดคล้องและส่งผลโดยตรงกับระบบการตรวจสอบและประกันคุณภาพการทำงานขององค์กรที่เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานระดับสากล เช่น ISO เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ทิพยาภา น้อยสกุล. (2553). พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน.

โครงการเฉพาะส่วนบุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). องค์กรกับการสื่อสาร. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2539). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สมยศ นาวิการ. (2544). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2553). รายงานบทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ปี2553. ม.ป.ท.: สมาคมสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น