



ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์

สปา กระรนบีช ภูเก็ต

สำนักหอสมุดกลาง



โดย

นางสาวยุพาพร ทองอินทร์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

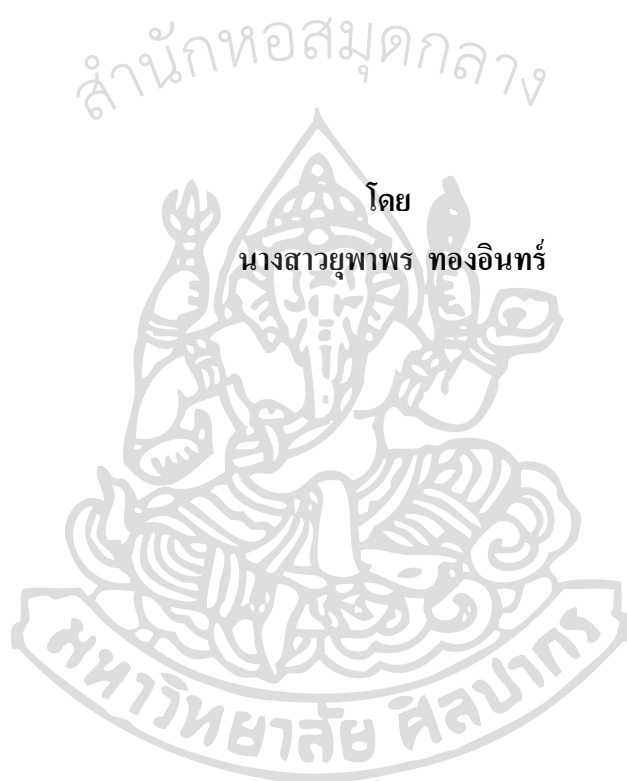
ภาควิชาภาษาตะวันตก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์
สปา กระรนบีช ภูเก็ต



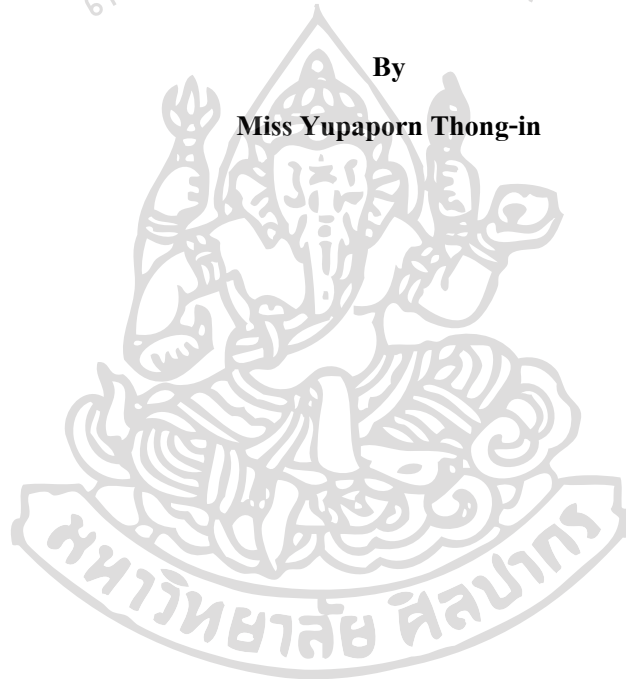
การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
ภาควิชาภาษาตะวันตก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2555
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE OPINION OF THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION CLIMATE OF EMPLOYEE'S
MOEVENPICK RESORT&SPA KARON BEACH, PHUKET.

สำนักหอสมุดกลาง

By

Miss Yupaporn Thong-in



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Master of Arts Program in Language and Intercultural Communication

Department of Western Languages

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2012

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรม โมเวนพิก รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรน บีช ภูเก็ต” เสนอโดย นางสาวอุพาพร ทองอินทร์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.กำไลทิพย์ ปัตตะพงษ์

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ปาริย์ นิพาสพงษ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

...../...../.....

52113306 : สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

คำสำคัญ : บรรยายการสื่อสารภายในองค์กร

ผู้พาพร ทองอินทร์ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยายการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน
โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ต. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อาจารย์
ดร.กำไลทิพย์ ปัตตะพงศ์. 59 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยายการสื่อสาร
ภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ต และเปรียบเทียบ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยายการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท
แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมโม
เวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ต จำนวน 154 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยายการสื่อสารภายใน
องค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ตอยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกัน
และกัน และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการ
รับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการทดสอบทางสถิติพบว่า พนักงานที่มีอายุ
แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยายการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสนับสนุนซึ่งกัน
และกันแตกต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยายการ
สื่อสารภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แตกต่างกัน และ
พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยายการสื่อสาร
ภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจ และด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน แตกต่างกัน

ภาควิชาภาษาตะวันตก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

52113306 : MAJOR : (LANGUAGE AND INTERCULTURAL COMMUNICATION)
KEY WORDS : OPINION OF THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION CLIMATE
YUPAPORN THONG-IN : THE OPINION OF THE ORGANIZATIONAL
COMMUNICATION CLIMATE OF EMPLOYEE'S MOEVENPICK RESORT&SPA KARON BEACH,
PHUKET. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : DR.KAMLAITIP PATTAPONG , Ph.D. 59 pp.

The purpose of this research is to study the employee's opinions of the organizational communication climate at Moevenpick Resort & Spa Karon Beach Phuket, comparing these opinions according to their gender, age, educational level and work experience.

The participants in this research were 154 Moevenpick Resort & Spa Karon Beach, Phuket operational-level-employees. The data collected by questionnaire were analyzed using standard tools and measures (percentage, average, standard deviation, T-test and F-test).

The overall opinion was generally in the middle range, each of the fields:- Confidence, Mutual Support, Decision participation, Top-to-bottom communication, Listening to bottom-up viewpoint and the Consideration of target performance levels.

Hypothesis testing using different statistical tools indicated for employees with different ages particularly for the field 'Mutual support'; for employees with different educational levels there were differences in the fields 'Confidence' and 'Decision participation'. Employees with different work experience displayed differences in the fields of 'Confidence' and 'Mutual Support'.



Department of Western Languages
University

Graduate School, Silpakorn

Student's signature

Academic Year

2012

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาเป็นอย่างสูงจากอาจารย์ ดร.กำไลทิพย์ ปัตตะพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและอาจารย์ ดร. ปาจารย์ นิพาสพงษ์ ประธานกรรมการในการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ แนวคิด คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเมตตาเสมอมา จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงด้วยความเคารพ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาโบราณคดี สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเพื่อนพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรน บีช ภูเก็ต ทุกท่านที่ให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูลและได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์เชิงลึก จนทำให้ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปและประเมินผลตลอดจนเผยแพร่เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กรต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ ในสาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมทุกคนที่เป็นกำลังใจให้แก่กันและกัน และคอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำในการทำการค้นคว้าอิสระเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่และพี่น้องทุกท่านที่คอยให้กำลังใจและให้การสนับสนุนช่วยเหลือในทุกๆด้านมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนุชาคุณบิดา มารดาและบูรพนาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอนและปลูกฝังคุณงามความดีให้แก่ข้าพเจ้า จนกระทั่ง ประสบผลสำเร็จในวันนี้ และหวังว่าผลงานชิ้นนี้จะเป็ประโยชน์สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกคนใน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรน บีช ภูเก็ต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเสริมหรือปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรและการบริหารงานต่อไป

ยุพาพร ทองอินทร์

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	7
แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร.....	17
กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้.....	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
แหล่งข้อมูล.....	23
กลุ่มตัวอย่างประชากร	24
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	24
การทดสอบเครื่องมือ	25
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	26

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	27
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงาน โรงแรม โมเวนฟิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต.....	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสาร ภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรม โมเวนฟิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	35
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	46
อภิปรายผล.....	47
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	49
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	53
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	55
ประวัติผู้วิจัย	59

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต.....	28
2	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต ด้านความไว้วางใจ.....	29
3	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ.....	30
4	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน.....	31
5	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลง ล่าง.....	32
6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้น บน.....	33
7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการ ปฏิบัติงานในระดับสูง.....	34
8	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายใน องค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต ที่มีเพศชายและเพศหญิง.....	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
9	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายใน องค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ที่มีอายุต่างกัน คือ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 21-30 ปี ระหว่าง 31-40 ปี ระหว่าง 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป.....	37
10	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายใน องค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่า ปริญญาตรี.....	40
11	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายใน องค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ น้อยกว่า 1 ปี ระหว่าง 1-5 ปี ระหว่าง 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป.....	43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นกลไกพื้นฐานของมนุษย์ที่อยู่และทำงานร่วมกันในองค์กร ดังนั้น องค์กร(Organization) จึงหมายถึงแหล่งกลางที่เป็นที่รวมเข้าด้วยกันของกลุ่มคนและปัจจัยทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุในเป้าหมายผลสำเร็จของกลุ่มที่ตั้งไว้ โดยที่องค์กรจะเป็นระบบที่มีการวางกรอบเหตุผลหรือระเบียบสำหรับส่วนรวม ที่ซึ่งสมาชิกทุกฝ่ายต่างจะต้องยึดมั่นปฏิบัติตาม และทำงานได้อย่างมีระบบและประสานกันอย่างมีระเบียบ เพื่อที่จะให้งานบรรลุเป้าหมายได้ด้วยประสิทธิภาพ (ธงชัย สันติวงษ์และชนาธิป สันติวงษ์, 2542 : 18-26) การที่จะทำให้อคนทำงานร่วมกันในองค์กรจนเป็นหน่วยเดียวกันได้ องค์กรจะต้องมีคุณลักษณะของความเป็นกลุ่มคน มีเป้าหมาย ต้องทำกิจกรรมประสานกัน ต้องมีโครงสร้างและอยู่ภายใต้สภาพสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมอยู่ การสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรต้องใช้เวลา และต้องเอาใจใส่บริหารจัดการเป็นพิเศษ ด้วยการจัดระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมอบหมายงาน สั่งการให้ผู้ปฏิบัติได้เข้าใจ สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง สะดวก มีการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานด้วยกันในองค์กร เช่น มีข่าวสารถึงพนักงานหรือข่าวสารพนักงานสัมพันธ์ และมีการแจ้งข่าวสารให้พนักงานทุกคนได้เข้าใจนโยบายขององค์กรอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง (บรรยงค์ โตจินดา, 2545 : 186)

บรรยากาศการสื่อสารมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน โดยส่วนรวม หากบรรยากาศการสื่อสารไม่ดี จะทำให้คนไม่ยอมแสดงความรู้ความสามารถ อาจมีการสื่อสารผิดพลาดด้วยเหตุที่ไม่ได้รับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร เป้าหมาย นโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้งานเกิดความเสียหาย ค่าใช้จ่ายประสิทธิภาพ ส่วนผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดความสับสนในวิธีการปฏิบัติในเรื่องใหม่ ไม่เข้าใจกัน เกิดความคับข้องใจ มีข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงานเกิดความเครียด และวิตกกังวล นำมาซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานที่ด้อยลง จำเป็นที่พนักงาน โรงแรมควรสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความซื่อสัตย์เปิดเผยต่อกัน รับฟังปัญหาซึ่งกันและกันมีความไว้วางใจเชื่อมั่น สื่อสารถึงเป้าหมาย วิธีการปฏิบัติงานให้คนภายในองค์กรทราบ องค์กรประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ได้รับการสนับสนุน

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความชัดเจนของการสื่อสาร ความไว้วางใจในข่าวสาร ความเชื่อมั่น ผู้ปฏิบัติงานมีการเปิดเผยซึ่งกันและกัน ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของ Pace and Faules (1994) แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของฝ่ายบริหารที่มีต่อพนักงานขององค์กร บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย (1) ความไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ทุกระดับในองค์กร ควรใช้ความพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความเชื่อถือ ถูกค้ำจุนไว้โดยการกระทำและนโยบาย (2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เจ้าหน้าที่ทุกระดับในองค์กรควรได้รับการติดต่อสื่อสารและปรึกษาหารือปัญหาต่าง ๆ ในทุกขอบเขตของนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งของพวกเขา เจ้าหน้าที่ทุกระดับในองค์กรควรได้รับโอกาสในการติดต่อสื่อสารและการปรึกษาหารือกับระดับการบริหารที่สูงกว่าพวกเขา เพื่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการกำหนดเป้าหมาย (3) การให้ความสนับสนุน บรรยากาศที่จริงใจและตรงไปตรงมาควรจะมีอยู่โดยทั่วไปในองค์กร พนักงานสามารถพูดสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของพวกเขาได้ โดยไม่คำนึงว่า พวกเขากำลังพูดอยู่กับเพื่อนร่วมงาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา (4) ความเปิดเผยในการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง (ยกเว้นเฉพาะในกรณีของข่าวสารเพื่อความมั่นคง) เจ้าหน้าที่ในองค์กรควรได้รับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกัน โดยตรงกับงานของพวกเขาและกระทบต่อการประสานงานของพวกเขากับบุคคลหรือแผนงานอื่น (5) การรับฟังการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน เจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับขององค์กรควรจะรับฟังข้อเสนอแนะ หรือปัญหาจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่องและใจกว้าง ข่าวสารจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาควรถูกมองว่าเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน (6) การมุ่งเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูง เจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์กรควรจะแสดงความผูกพันต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูง ประสิทธิภาพการผลิตที่สูง คุณภาพที่สูงค่าใช้จ่ายที่ต่ำ

โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต เป็นโรงแรมที่บริหารงานโดยชาวต่างชาติ ผู้บริหารโดยส่วนใหญ่สื่อสารกันเป็นภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา เป็นไปตามลูกโซ่ของคำสั่งจากบนลงสู่ล่าง หนึ่งใน การสื่อสารที่สำคัญคือ การแจ้งข่าวสารให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่สำคัญของ โรงแรม เช่น นโยบาย กลยุทธ์ การพัฒนาเทคนิคการให้บริการต่าง ๆ การสื่อสารข้อมูลจากผู้บริหารจะช่วยให้ข่าวลือหรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมีน้อยที่สุด และที่สำคัญยังช่วยในการสร้างความรู้สึกลอดภัย แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่ากระบวนการสื่อสารพื้นฐานจะมีความสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผยแต่ก็ยังมีจุดบกพร่องอยู่ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการรับรู้และความลำเอียง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โครงสร้างขององค์กร ระยะห่างทางกายภาพ และความแตกต่างด้านวัฒนธรรม ล้วนสามารถที่จะเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารได้ทั้งนั้น แต่ปัญหาหลักของการสื่อสารภายในโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรน

บิช ภูเก็ต โดยส่วนใหญ่เป็นความแตกต่างทางภาษา คือ ปัญหาการแปลความหมายจากภาษาอังกฤษ เป็นภาษาไทย ความหมายของคำต่าง ๆ ทำให้การสื่อสารผิดเพี้ยนไป จึงอาจทำให้พนักงานระดับ ปฏิบัติไม่สามารถรับรู้ได้ถึงความไว้วางใจ หรือการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นถึง ผู้บริหารได้ เพราะการสื่อสารจากฝ่ายบริหารไปยังพนักงาน และการสื่อสารจากพนักงานไปยังฝ่าย บริหารต้องมีความจริงใจและสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารที่เปิดกว้างไม่เพียงแต่สร้างความ ไว้วางใจและความพึงพอใจของพนักงาน แต่ยังสามารถส่งเสริมการไหลเวียนของข้อมูล ความ คิดเห็น คำวิจารณ์ที่สำคัญ การสื่อสารในแนวดิ่งที่ซื่อสัตย์และเปิดเผยจะทำให้เกิดการสื่อสาร แนวดิ่งในลักษณะเดียวกัน (ณัฐรัชดา วิจิตรจามรี, 2554: 287)

จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยในฐานะพนักงานใน โรงแรม โมนเวนิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะ รนบิช ภูเก็ต จึงสนใจศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรม โมนเวนิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะ รนบิช ภูเก็ต เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และเป็นแนวทางใน การพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศการสื่อสารภายใน โรงแรม โมนเวนิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะ รน บิช ภูเก็ตต่อไป

ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรม โมนเวนิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะ รนบิช ภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของ พนักงาน โรงแรม โมนเวนิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะ รนบิช ภูเก็ตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายใน องค์กรของพนักงาน โรงแรม โมนเวนิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะ รนบิช ภูเก็ตซึ่งผลการวิจัยที่ได้ สามารถเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศ การสื่อสารภายใน โรงแรม โมนเวนิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะ รนบิช ภูเก็ตต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในพนักงานในโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 154 คน

1.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต มุ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันในด้านใดบ้าง ทั้งนี้ในงานวิจัยศึกษาบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้กรอบแนวคิดของ Pace and Faules (1994) โดยศึกษาในประเด็น

1.2.1 ความไว้วางใจ

1.2.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

1.2.3 การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

1.2.4 การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง

1.2.5 การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

1.2.6 การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง

1.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต เดือน เมษายน 2555

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร 6 ด้าน คือ

2.2.1 ความไว้วางใจ

2.2.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.2.3 การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

2.2.4 การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง

2.2.5 การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

2.2.6 การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรทั้งหกด้านแตกต่างกัน

นัยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ จึงได้นิยามศัพท์เฉพาะดังต่อไปนี้

1. อายุ หมายถึง ช่วงอายุของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตอายุในการศึกษานี้กำหนดช่วงอายุทั้งหมด 5 ช่วง ได้แก่

- | | |
|-------------------|--------------|
| 1.1 ต่ำกว่า 20 ปี | 1.2 21-30 ปี |
| 1.3 31-40 ปี | 1.4 41-50 ปี |
| 1.5 51 ปีขึ้นไป | |

2. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิสูงสุดทางการศึกษาที่ได้รับในปัจจุบันของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตในการศึกษานี้กำหนดระดับการศึกษาทั้งหมด 4 ระดับ ได้แก่

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี | 2.2 ปริญญาตรี |
| 2.3 สูงกว่าปริญญาตรี | 2.4 อื่นๆ (ระบุ)..... |

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานทำงานอยู่ในโรงแรม โมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตในการศึกษานี้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งหมด 4 ระยะ ได้แก่

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 3.1 น้อยกว่า 1 ปี | 3.2 1-5 ปี |
| 3.3 6-10 ปี | 3.4 10 ปีขึ้นไป |

4. บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง สภาพที่เกี่ยวข้อกับการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานโดยส่งผลให้สมาชิกทุกคนในองค์กรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ ในการศึกษานี้มุ่งศึกษาบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรตามแนวคิดของ Pace and Faules โดยแบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

4.1 ความไว้วางใจ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ต เกี่ยวกับการกระทำที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่น เชื่อถือ ไว้วางใจซึ่งกัน และกันของบุคลากรทุกระดับของหน่วยงานในการปฏิบัติตามหน้าที่

4.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตเกี่ยวกับการสื่อสาร ปรีกษาหาหรือปัญหา นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ กำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งการสื่อสารให้ข้อมูลแก่หัวหน้างาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

4.3 การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตเกี่ยวกับการสื่อสารที่จริงใจ มีความปรารถนาดี เป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สื่อสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถพูดตามที่ใจคิด ออกมาได้ โดยไม่คำนึงว่ากำลังพูดอยู่กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา

4.4 การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับงานและมีผลกระทบต่อการทำงานกับบุคลากรในหน่วยงานและหน่วยงานอื่น จากผู้บริหารองค์กร

4.5 การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตเกี่ยวกับการรับฟังข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมอย่างจริงใจและต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับข้อมูล ข่าวสารและปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4.6 การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตเกี่ยวกับความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายที่ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพในระดับสูง ต้นทุนต่ำ ในขณะที่หน่วยงานให้ความสำคัญใส่ใจในความเป็นอยู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ต อันจะนำไปสู่แนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในองค์กรเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศการสื่อสารภายใน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยครอบคลุมเนื้อหาสารดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
 - 1.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.2 ประเภทของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.3 รูปแบบของข่าวสารในองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร
 - 2.1 ความหมายของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร
 - 2.2 องค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร
 - 2.3 ความสำคัญของบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารงาน เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดการประสานงานและเชื่อมโยงกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ซึ่งในประเด็นเกี่ยวกับความหมายของการสื่อสารในองค์กร มีนักวิชาการได้ให้ความหมายแตกต่างกันดังนี้

Ruben และ Stewart (สุรัตน์ ตรีสุกถ. 2549 : 46 ; อ้างอิงมาจาก Ruben and Stewart. 1998 : 303-304) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และเป็นสิ่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายขององค์กร ใช้ในการอธิบายโครงสร้างการบริหาร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกในองค์กร ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ใช้สำหรับสร้างเครือข่ายข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และใช้สร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

Schmerhorn , Hunt และ Osborn. (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. 2548 : 201 ; อ้างอิงมาจาก Schemerhorn, Hunt and Osborn. 1995) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นเพื่อทำการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

Gibson และ Hodgetts (1991 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสาร และความรู้ระหว่างสมาชิกในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

Bass และ Ryterband (1979 : 149) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานขององค์กรสามารถดำเนินไปได้ และช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยอาศัยการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ

สุชา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ (2548 : 41) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การสื่อข้อความระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน

สมคิด บางโม (2545 : 192) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรหมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยการออกคำสั่งหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายในองค์กร การสื่อสารที่ดีจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรราบรื่นไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานในองค์กร ฉะนั้นการสื่อสารจึงจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โรงแรม โมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิข ภูเก็ต

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารในองค์กรทำให้พนักงานในองค์กรตระหนักถึงสถานะการณ์ต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไปทันทั่วทั้งที่ และสามารถพัฒนากลยุทธ์ และวางแผนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังทำให้สมาชิกในองค์กรพัฒนาความร่วมมือกันและความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอันประกอบขึ้นเป็นสถานะแวดล้อมขององค์กร เพื่อทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ (รศชงพร โกมลเสวิน, 2548: 133)

การสื่อสารที่ใช้คำพูดและการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดและสภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การมนุษย์ทุกคนต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การต่างๆ โดยในแต่ละองค์การมีความหลากหลายในเรื่องของเป้าประสงค์ กฎระเบียบ ความรับผิดชอบ ตลอดจนเครือข่ายการสื่อสารที่เชื่อมโยงสมาชิกขององค์การเข้าด้วยกัน ดังนั้นสมาชิกในองค์การจึงถูกคาดหวังให้มีบทบาทที่ต่างกันไปเพื่อที่จะได้บรรลุถึงเป้าประสงค์ที่องค์การต้องการ ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการสื่อสารในองค์การจึงมีประโยชน์ดังนี้ (รศชงพร โกมลเสวิน, 2548: 70)

1. ช่วยลดระดับความไม่แน่ใจที่สมาชิกในองค์การต้องเผชิญในการเลือกแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
2. ช่วยให้สมาชิกตระหนักถึงแนวทางที่มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี
3. ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น โดยมุ่งสู่เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน

การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งขององค์กร การสื่อสารสามารถทำหน้าที่เสริมสร้างความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรได้เท่าๆ กับเป็นอุปสรรคต่อองค์กร ซึ่งการติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ผู้บริหาร โรงแรม โมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรอนบิข ภูเก็ต ได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้บริหารอื่นๆ รวมทั้งให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทั้งยังใช้ในการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสั่งการให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงแรม

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์การ

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารในองค์การหรือหน่วยงานก็เพื่อที่จะกระจายและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ และเพื่อที่จะสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการสูงใจ การร่วมมือกันทำงานและมีความรู้สึกดีๆ ในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามมาคือ ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและผู้ร่วมงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การส่วนใหญ่มีรายละเอียดคล้ายคลึงกัน (วิเชียร วิทยอุดม, 2554: 230) มีรายละเอียดดังนี้

1. เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์พื้นฐานของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานในองค์การ ได้รับรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ทราบถึงการตัดสินใจของผู้บริหารว่าจะดำเนินการไปในแนวทางใด เพื่อจะได้ปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2. เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล องค์กรจะต้องมีการประเมิน เพื่อดูถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กรหรือไม่เพียงไร การติดต่อสื่อสารจะเป็นการป้อนกลับกลับของข้อมูลข่าวสาร ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้ได้ทราบข้อมูลของการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี จึง จะเป็นการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการไปในแนวทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ องค์กร

3. เป็นการอำนวยความสะดวกและสอนงานผู้อื่น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญ อันหนึ่งในกระบวนการบริหารที่นักบริหารนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการใช้คนร่วมกับวัสดุอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้และต้อง ใช้การติดต่อสื่อสารเข้าช่วย เช่นเดียวกันกับการฝึกงาน และการมอบอำนาจหน้าที่

4. เป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการจูงใจและ กระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามหรือคล้อยตามคำสั่ง เพื่อให้งานขององค์กรสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กรได้ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการชักจูงหรือใช้อำนาจเหนือผู้อื่นให้เกิดการ ยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งนั้นๆ

5. เป็นผลทางอ้อมต่อองค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องมี ความเกี่ยวข้องกับการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยตรง แต่จะมีผลทางอ้อมต่อ วัตถุประสงค์ขององค์กรในขณะที่ให้ผลโดยตรงต่อการตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล แต่ ผลต่อส่วนบุคคลที่ทำให้เป็นที่พอใจความต้องการอันนี้จะต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์ (2551: 180-181) จัดแบ่งวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารใน องค์กรออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เป็นการสื่อสารเพื่ออธิบาย รายงาน หรือบอกกล่าว ข่าวสารต่าง ๆ ให้บุคคลอื่นทราบและเข้าใจความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

2. เพื่อสร้างความเชื่อถือ เป็นการสื่อสารที่ต้องการให้ผู้รับสารซึ่งอาจจะไม่เคยมีความ คิดเห็นหรือเชื่อในสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะบอก หรือมีความคิดเห็นในทางตรงกันข้าม เพื่อให้ผู้รับ สารเชื่อถือและปฏิบัติตาม

3. เพื่อตอกย้ำความเชื่อถือ เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อเน้นย้ำให้ผู้รับสารมีความมั่นใจ และมุ่งมั่นที่จะเชื่อถือและปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการทำให้เชื่อถือและปฏิบัติในบางครั้ง ผู้รับสารอาจได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่ออื่น ซึ่งอาจจะเป็นจริงหรือไม่ก็ตาม ที่สามารถทำให้ผู้รับสาร

เกิดความคลางแคลงใจที่จะเชื่อ และปฏิบัติตามแนวคิดหรือแนวปฏิบัติเดิม การตอกย้ำโดยการแจ้งถึงผลดีของการปฏิบัติงานหรือการแจ้งความทึบหน้า จะช่วยเน้นย้ำความเชื่อมั่นของผู้รับสาร

4. เพื่อให้ปฏิบัติตาม การสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารปฏิบัติตาม อาจทำได้โดยการออกคำสั่งซึ่งผู้รับสารอาจปฏิบัติตามด้วยความไม่เต็มใจ และอาจจะเลิกปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตามเลย ดังนั้นการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจข้างต้น ตั้งแต่การอธิบายหรือรายงานความจริงเพื่อให้เกิดความเชื่อถือและตอกย้ำความเชื่อ จนผู้รับสารปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจนั้นจึงเป็นเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารและเป็นประโยชน์ต่อองค์การอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจ ข้อมูลข่าวสารและแม้แต่การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างก็มีความจำเป็นต่อการกำหนดปัญหา ทำให้เกิดและประเมินทางเลือก ทำให้การตัดสินใจสำเร็จลงได้ และมีการควบคุมและประเมินผลงาน ซึ่งการสื่อสารภายในโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระทบถึง มีทั้งการสื่อสารทั้งโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารจากบนลงล่าง ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะเนื้อหาข้อมูลที่ต้องการสื่อสารนั่นเอง

ลักษณะของการสื่อสารในองค์การ

ลักษณะของการสื่อสารในองค์การ มีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการสื่อสารในองค์การ ไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ (2548 : 42) ได้กล่าวถึงการสื่อสารในองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท

1. การสื่อสารแบบเป็นพิธีการหรือเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ต้องทำตามแบบแผน ข้อกำหนดที่องค์การได้วางไว้ เช่น การติดต่อในราชการและองค์การ ธุรกิจส่วนตัวที่ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นพิธีการหรือไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อที่ไม่เป็นตามระบบ หรือสายงานที่ได้กำหนดไว้ อาจเนื่องจากความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่เข้าใจในวิธีการ การติดต่อแบบนี้บางครั้งก็เป็นประโยชน์ แต่อาจก่อให้เกิดผลเสียหายก็ได้ ผู้บริหารจึงควรศึกษาให้ดี

สุภาวดี แสนทวีสุข (2543 : 16) ได้แบ่งรูปแบบการสื่อสารไว้ 2 รูปแบบดังนี้

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Forman Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน มีลักษณะค่านึงถึงบทบาท หน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งจะมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน เช่น การติดต่อสื่อสารในทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นระเบียบตามแบบแผนและธรรมเนียมการปฏิบัติราชการ

การสื่อสารแบบเป็นทางการนี้ นิยมใช้สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร 2 ช่องทาง คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผนใช้ลายลักษณ์อักษรหรือการเขียนเป็นสื่อในการสื่อสาร การสื่อสารในรูปแบบนี้ทำให้สามารถบันทึกข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานได้ โดยอาจเป็นหนังสือราชการ หนังสือเขียนรายงาน คู่มือ จดหมายข่าว บันทึกข้อความ จุลสาร เอกสารต่าง ๆ เพื่อแจ้งข่าวเกี่ยวกับนโยบาย คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติงาน

การสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผนแต่ใช้วาจาหรือการพูดเป็นการสื่อสาร ซึ่งทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และผู้พูดสามารถปรับหรือเปลี่ยนถ้อยคำให้เหมาะสมกับความเข้าใจของผู้ฟังได้ เช่น การประชุม อบรม สัมมนา การประกาศหรือแจ้งให้พนักงาน หรือสมาชิกในองค์การทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการสื่อสารที่แสดงถึงระบบความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน อาจจะเป็นการพบปะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ หรือการแลกเปลี่ยนข่าวสารความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์การเกี่ยวกับงาน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้อาจจะอยู่ในรูปของการติดต่อประสานงาน และการสร้างกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้ นิยมใช้สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร 2 ช่องทาง คือ

2.1 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่ไม่ได้เป็นระเบียบแบบแผน เป็นการกระทำกันเองเป็นการส่วนตัว แต่ใช้ลายลักษณ์อักษรหรือการเขียนเป็นสื่อในการสื่อสารซึ่งอาจเป็นจดหมายส่วนตัว การส่งบันทึกถึงกันในระหว่างเพื่อนหรือพนักงานในระดับเดียวกัน ตลอดจนจดหมายกล่าวโทษผู้อื่นที่ไม่ได้ลงชื่อผู้เขียนหรือผู้ส่งที่เรียกว่าบัตรสนทนาก็อยู่ในรูปแบบของการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่ไม่ได้เป็นระเบียบแบบแผนซึ่งแสดงออกในลักษณะของการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างบุคคลและใช้วาจาหรือการพูดเป็นสื่อในการสื่อสาร การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่อยู่ นอกเหนือการควบคุม อาจเป็นการสื่อสารกันทางโทรศัพท์หรือเครื่องติดต่อภายใน หรือการพูดคุยกันในงานสังสรรค์ ผู้บริหารจะต้องเปิด โอกาสให้พนักงานซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันได้อย่างเต็มที่

ข่าวลือเป็นการตั้งต้นจากการพูดซุบซิบ เป็นข่าวสำคัญที่ยังไม่แน่นอน เป็นที่เคลือบแคลงสงสัยของคนทั่วไป เป็นที่สนใจใคร่รู้ของคนส่วนใหญ่ สมเดช มุงเมือง (2548 : 255)

ได้ให้ตัวอย่างข่าวลือขององค์กรได้แก่ การแต่งตั้งหัวหน้าคนใหม่ การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน การมอบหมายงานที่สำคัญ ๆ ให้แก่บุคคล ข่าวการเพิ่ม ลดผลตอบแทนหรือสวัสดิการ ฯลฯ เรื่องเหล่านี้มีลักษณะที่จะให้คนสนใจพูดซุบซิบจนเป็นข่าวลือได้ทั้งนั้น ข่าวลือจะค่อยสร้างซาหรือยุติได้เมื่อเหตุการณ์นั้นถึงข้อยุติแล้ว หรือเมื่อความสนใจใคร่รู้ของคนลดลงแล้ว

การสื่อสารภายในองค์กร อาจครอบคลุมถึงการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ทางลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ทางวาจา เช่น การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารโดยใช้จดหมายข่าวขององค์กร การประชุมบุคลากร การออกคำสั่งทางวาจาและการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทัศนะไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารเป็นสื่อกลางที่ผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดทิศทางในองค์กร จุดประสงค์หลักที่สำคัญของแนวคิดนี้ คือ ผู้บริหารต้องหาปัจจัยที่กระทบต่อความอยู่รอดขององค์กร แล้วพยายามสื่อสารไปยังพนักงานให้รับรู้ แนวความคิดนี้มีองค์ประกอบย่อย ที่เกี่ยวข้อง คือความเอาใจใส่และความสนใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอก โดยการเอาใจใส่และติดตามโลกภายนอก อย่างใกล้ชิด ทุกองค์กรมีความจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่อยู่รอบองค์กรนั้น ๆ ซึ่งการสื่อสารในที่นี้หมายถึงการแสวงหาโอกาสการระงับอุปสรรคต่าง ๆ และสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กร หากองค์กรใดไม่มีการสื่อสารกับโลกภายนอกองค์กรนั้นจะมีลักษณะเหมือนถูกตัดขาดออกไป

องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กร

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ (2548: 23-25) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรว่า มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการส่งข่าวสาร/ข้อมูลให้ผู้รับสาร โดยมีวิธีการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ลักษณะของผู้รับสารอาจมีความแตกต่างกันในด้านภาษา วัฒนธรรม ความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ และระดับความรู้ ซึ่งผู้ส่งสารพึงตระหนักถึงการเลือกโอกาสและวิธีการที่เหมาะสมที่เอื้อให้ผู้รับสารเข้าใจและสนองได้ง่าย

2. สาร (Message) คือเรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้น และต้องการจะส่งถ่ายหรือถ่ายทอดความคิดนั้น ไปสู่การรับรู้ของผู้รับสารความสำคัญของสารที่ส่งมาจากผู้ส่งสารก็คือ การทำหน้าที่ให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 รหัสสาร ได้แก่ ภาษา (Language) หรือสัญลักษณ์ (Symbolic) หรือสัญญาณ (Signal) ที่มนุษย์คิดค้นเพื่อใช้แสดงออกแทนความคิดเกี่ยวกับบุคคลและสรรพสิ่งต่างๆ เราสามารถแบ่งรหัสของสารออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

2.1.1 รหัสของสารที่ใช้คำ (Verbal Message Codes) ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน

2.1.2 รหัสของสารที่ไม่ใช่คำ (Non Verbal Message Codes) สัญลักษณ์ สัญญาณ กิริยา ท่าทาง เครื่องหมาย

2.2 เนื้อหาสาร (Message Content) เนื้อหาของสารที่มนุษย์สื่อสารกันนั้นครอบคลุมมวลความรู้ และประสบการณ์ของมนุษย์ที่มนุษย์ต้องการจะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจซึ่งอาจแบ่งเนื้อหาของสารออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพ ตรวจสอบความถูกต้องได้

2.2.2 สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจ จากการประเมินของผู้ส่งสารอาจเป็นแนวคิด ความเชื่อ

2.3 การจัดสาร การจัดสารเป็นการรวบรวมเนื้อหา เรียบเรียงด้วยใช้รหัสของสารเหมาะสม เช่นการจัดสารในโฆษณา ผู้ส่งสารได้ใช้ความประณีต พิถีพิถันในการจัดสารเพื่อให้สารนั้นสามารถดึงดูดความสนใจและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

3. สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) หมายถึงสิ่งที่เป็นพาหะที่ทำให้สารเคลื่อนที่ไปจากตัวผู้ส่งสาร ส่วนคำว่าช่องทาง หมายถึง ทางที่ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้ สื่อหรือช่องทางเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งของการสื่อสาร ในการสื่อสารใดๆ ก็ตามผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อ หรือช่องทางให้ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร สื่อมีหลายประเภทเช่น สื่อธรรมชาติ สื่อมนุษย์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการสื่อสารมีความสำคัญไม่แพ้องค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใดๆ ก็ตามจะไม่ประสบความสำเร็จถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของคนที่มีต่อการสื่อสาร

5. ปฏิกริยาตอบกลับของผู้ส่งสาร (Response) เป็นการแสดงปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับสารหลังจากได้รับสารมา ว่ามีความเข้าใจ ต่อสิ่งที่รับมาหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้รับสารควรมีปฏิกริยาตอบกลับอย่างใดอย่างหนึ่งหลังได้รับสารนั้นครบถ้วนแล้ว หรือเมื่อเข้าใจสารนั้นอย่างถ่องแท้แล้วควรพิจารณาสารนั้นให้ถี่ถ้วน รอบคอบก่อนที่จะแสดงปฏิกริยาตอบโต้กลับเพื่อให้การสื่อสารบรรลุจุดมุ่งหมาย

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ถึงแม้ว่ากระบวนการสื่อสารพื้นฐานจะมีความสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผยแต่ก็ยังมีจุดบกพร่องอยู่ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการรับรู้และความลำเอียง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โครงสร้างขององค์กร ระยะห่างทางกายภาพ และความแตกต่างด้านวัฒนธรรม ล้วนสามารที่จะเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารได้ทั้งนั้น ซึ่งในประเด็นนี้มีนักวิชาการได้สรุปถึงอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์กรดังนี้

ณัฐชูดา วิจิตรจามรี (2554, หน้า 35-41) อธิบายไว้ว่า อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์กร มีดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากภาษา (Semantic problems)

หน้าที่ล้มเหลวของการสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารตีความหมายเนื้อหาสาระแตกต่างไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารตั้งใจจะส่งสาร ปัญหาด้านภาษาเกิดขึ้นเพราะคำต่าง ๆ ที่ใช้ไม่ได้มีความหมายในตัวเอง แต่ผู้ใช้ได้มีการตกลงกันว่าให้คำต่าง ๆ แทนความหมายใดแล้วเราก็ใช้กันตามที่ตกลง

2. การบิดเบือนสาร (Message distortion)

หน้าที่ล้มเหลวขึ้นเมื่อ(ส่งสารและผู้รับสารขาดกรอบอ้างอิง (Frame of reference) ร่วมกัน มนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่ส่งผลทำให้การตีความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็นแตกต่างกันด้วย ผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจมีคุณลักษณะ พื้นฐานความเป็นมา ตำแหน่งงานในองค์กร และวัฒนธรรมแตกต่างกัน เป็นผลให้การตีความหมายสาระแตกต่างกันไป ผู้รับสารสามารถบิดเบือนสารโดยการตั้งข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสาร ข้อสันนิษฐานนี้ทำให้ผู้รับสารเริ่มถอดรหัสสารและลงมือกระทำก่อนที่จะได้รับเนื้อหาสาระทั้งหมด ซึ่งสิ่งที่ผู้รับสารตีความหรือลงมือกระทำอาจไม่ใช่วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารเลยก็ได้

3. การกรองข้อมูลข่าวสาร (Filtration)

บางครั้งผู้ส่งสารกรองหรือตัดเนื้อหาสาระบางอย่างออกโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ซึ่งทำให้ผู้รับสารตีความเนื้อหาสาระผิดพลาด ผู้ส่งสารอาจตั้งใจกรองข้อมูลข่าวสารบางอย่างออกเนื่องจากเกรงกลัวปฏิกิริยาป้อนกลับของผู้รับสารหรือเห็นว่าผู้รับสารไม่มีเวลามากพอที่จะรับข้อมูลทั้งหมด บางครั้งผู้ส่งสารอาจกรองข้อมูลออกโดยไม่ตั้งใจถ้าเขาไม่เข้าใจปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการสื่อสาร การกรองข้อมูลทั้ง 2 ลักษณะนี้ทำให้เนื้อหาสาระขาดข้อมูลที่เพียงพอต่อการตีความและความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้รับสาร

4. เวลาในการส่งเนื้อหาสาระ (Message Timing)

เนื้อหาสารที่กำหนดเวลาสั้นมากทำให้ผู้รับสารไม่มีเวลามากพอที่จะตีความสารอย่างถูกต้อง และอาจลงมือกระทำในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความตั้งใจของผู้ส่งสาร หรือหากผู้ส่งสารถ่ายทอดเนื้อหาสารก่อนเวลาที่ต้องการให้เกิดการกระทำนานมากเกินไป อาจทำให้ผู้รับสารลืมและไม่ได้ทำตามความตั้งใจของผู้ส่งสารก็ได้ นอกจากนี้ผู้ส่งสารจะลงมือปฏิบัติเมื่อผู้รับสารยอมรับเนื้อหาสารนั้น ซึ่งความน่าเชื่อถือ และอำนาจของผู้ส่งสารมีบทบาทอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับสารยอมรับเนื้อหา ปัจจัยด้านนี้มีความสำคัญต่อการสื่อสารในองค์กร เพราะตำแหน่งของผู้ส่งสารจะทำให้ผู้ส่งสารมีอำนาจเหนือผู้รับสาร ความสัมพันธ์แบบนี้เป็นคุณลักษณะสำคัญของการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่เห็นว่าผู้ส่งสารเป็นแหล่งสารที่น่าเชื่อถือ ก็จะมีแนวโน้มในการไม่ยอมรับสารนั้น

Robbins (2005) อธิบายไว้ว่ามีอุปสรรคหลายประการที่เป็นตัวถ่วงหรือบิดเบือนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย

1. การกลั่นกรองข้อมูล (Filtering)

คือการที่ผู้ส่งสารจัดการกับข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลชื่นชอบ ตัวกำหนดที่สำคัญของการกลั่นกรองข้อมูลคือจำนวนลำดับชั้นในโครงสร้างขององค์กร ยิ่งโครงสร้างมีลำดับชั้นการบังคับบัญชามาก จะยิ่งเกิดการกลั่นกรองข้อมูลมาก

2. การเลือกรับรู้ข่าวสาร (Selective Perception)

ผู้รับข่าวสารจะได้ยินสิ่งต่าง ๆ ในทางที่ตนเลือก ตามความต้องการ แรงจูงใจ ประสบการณ์ ภูมิหลัง และลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้ในการแปลหรือตีความหมายข้อความที่เป็นความหมายนั้นผู้รับข่าวสารมักจินตนาการว่าผู้อื่นและผู้ส่งสารมีความสนใจและความคาดหวังเหมือนตน

3. ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเกินไป (Information Overload)

บุคคลแต่ละบุคคลมีความจำกัดในการจัดการข้อมูลข่าวสาร คือ ถ้าข้อมูลข่าวสารมีจำนวนมากเกินไป จะทำให้เกิดปัญหา ผู้บริหารจำนวนมากพบปัญหาคล้ายกัน คือ ต้องเผชิญหรือประสบกับปัญหาการมีข้อมูลจำนวนมากเกินกว่าที่จะจัดการได้ เมื่อมีข้อมูลมากเกินไป สิ่งตามมาคือ บุคคลผู้นั้นจะเลือกรับ เพิกเฉย ข้ามเลยไป หรือหลงลืมไป โดยมีได้ค้ำนั่งถึงข้อมูลที่สูญหายไป หรือละเลยไป จะก่อให้เกิดการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ

4. รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างเพศ (Gender Styles)

ผู้ชายและผู้หญิงจะใช้การสื่อสารแบบพูดคุย โดยมีเหตุผลที่แตกต่างกัน ความแตกต่างกันทางเพศจึงกลายเป็นอุปสรรคประการหนึ่งของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

5. อารมณ์ (Emotion)

ความรู้ลักษณะที่รับรู้ข่าวสารข้อมูลจะมีอิทธิพลต่อการตีความหมายเรื่องที่ได้รับ กล่าวคือ บุคคลที่อยู่ในสภาวะอารมณ์สูงสุดไม่ว่าจะเป็นความสุขมากที่สุด หรือหดหู่อย่างที่สุด จะเป็นตัวการที่ยับยั้งประสิทธิผลของการสื่อสารทั้งสิ้น

6. ภาษา (Language)

ถ้อยคำต่าง ๆ มักมีความหมายที่แตกต่างไปในแต่ละบุคคล ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการแปลความหมายของถ้อยคำที่ใช้ได้แก่ อายุ การศึกษา และภูมิหลังทางการศึกษา การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับบุคคลทุกฝ่าย ที่จะใช้การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักบริหารจะต้องตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร และไม่ควรมองข้ามว่าการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องเล็กที่ไม่มีผลสำคัญ มิเช่นนั้นจะเป็นอันตรายต่อการบริหารองค์การเพราะบ่อยครั้งปัญหาและอุปสรรคมักจะเกิดจากการละเลย ไม่สนใจและไม่เห็นคุณค่า (วิเชียร วิทยอุดม, 2554 : 234)

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

บรรยากาศการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอย่างอื่นขององค์การ เช่น โครงสร้างระเบียบข้อบังคับ ขวัญและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การนั้น ถ้าหากปรับปรุงบรรยากาศของการสื่อสารให้ดีขึ้นแล้วก็จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์การสูงขึ้นด้วย บรรยากาศทางการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์การ ดังนั้นองค์การจะต้องสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารที่สร้างความพอใจให้แก่สมาชิกขององค์การ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นหมายถึงการทำให้สมาชิกขององค์การรู้ข้อมูลต่างๆอย่างสมบูรณ์ องค์การจะต้องให้ข้อมูลแก่บุคคลในองค์การจะต้องให้ข้อมูลแก่บุคคลในองค์การในปริมาณที่เท่ากับความต้องการอยากรู้ของบุคคลในองค์การ ซึ่งนักวิชาการได้อธิบายความหมายของบรรยากาศการสื่อสารไว้ดังนี้

R.Wayne Pace and Don F.Faules (1994:100) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารประกอบด้วย การรับรู้ การประเมินเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางการสื่อสาร พฤติกรรมมนุษย์ การตอบสนองต่อกันของพนักงานความคาดหวัง ความขัดแย้ง และโอกาสการก้าวหน้าในองค์การ

เสนาะ ดิเชาว์ (2530:523) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การประกอบด้วย พฤติกรรมคนการรับรู้เหตุการณ์ การตอบสนองระหว่างบุคคล การคาดหวัง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและโอกาสที่บุคคลจะเจริญเติบโตในหน้าที่การงานตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานบรรยากาศทางด้านวัตถุในองค์การจะกระทบการปฏิบัติงาน แต่บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การจะ

กระทบต่อพฤติกรรมของคน การแสดงออก ความรู้สึกความคิดริเริ่มในการสร้างงาน ความสำเร็จของงาน และความกระตือรือร้นในการทำงานที่จะทำให้งานก้าวหน้า

องค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสารขององค์การ

Goldhaber (1979) ได้อธิบายถึงบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์การว่าประกอบด้วยปัจจัย 5 อย่าง คือ

1. บรรยากาศที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน คือ พนักงานรับรู้ว่ามีผู้บังคับบัญชาช่วยให้พวกเขาสร้าง รักษา คุณค่า และความสำคัญในตัวเองไว้ได้ซึ่งทำได้โดย
 - 1.1 การอธิบาย การไต่ถาม เพื่อขอข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ
 - 1.2 การทำความเข้าใจและช่วยพนักงานหาทางแก้ไขปัญหา
 - 1.3 ชื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกันและกัน
 - 1.4 ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ทั้งในเรื่องความเชื่อใจและความเคารพ
 - 1.5 พยายามทำความเข้าใจ รับฟัง และแบ่งปันปัญหาาร่วมกัน
 - 1.6 ยินดีรับฟังปัญหาและพฤติกรรมใหม่และพร้อมที่จะนำไปทดลองใช้
2. เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันตัดสินใจ
3. ควรเชื่อมั่น ความไว้วางใจในแหล่งสาร
4. มีการเปิดกว้างทั้งในทางการพูดและการฟัง
5. มีการสื่อสารถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้คนภายในองค์การทราบ

R.Wayne Pace and Don F.Faules (1994:100) ได้อธิบายว่าบรรยากาศการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การมากที่สุด เพราะบรรยากาศการสื่อสารส่งผลต่อความพยายามร่วมกันหรือความสำเร็จร่วมกันของสมาชิกในองค์การ ประกอบด้วยบรรยากาศการสื่อสาร 6 ด้าน ได้แก่

1. การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง

หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายสูงสุดขององค์การและหน่วยงาน ตลอดจนนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ หน่วยงานมีกลไกส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ความไว้วางใจ

หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าภายในองค์การมีการสื่อสารข้อมูลต่อกันด้วยความไว้วางใจ ยอมรับและเชื่อถือข้อมูลที่ได้รับ

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การ การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

4. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าองค์การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานเป็นทีมร่วมกัน และมีการสื่อสารเพื่อประสานงานกับผู้อื่นในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน

5. การเปิดเผยการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเปิดเผย จริงใจ และครบถ้วนเพียงพอ ทั้งข้อมูลระดับนโยบาย เป้าหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

การสื่อสารจากฝ่ายบริหารไปยังพนักงาน และการสื่อสารจากพนักงานไปยังฝ่ายบริหารต้องมีความจริงใจและสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารที่เปิดกว้างไม่เพียงแต่สร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของพนักงาน แต่ยังสามารถส่งเสริมการไหลเวียนของข้อมูล ความคิดเห็น คำวิจารณ์ที่สำคัญ การสื่อสารในแนวดิ่งที่ซื่อสัตย์และเปิดเผยจะทำให้เกิดการสื่อสารแนวดิ่งในลักษณะเดียวกัน (ณัฐรัชดา วิจิตรจามรี, 2554: 287)

6. การรับฟังการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา

หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าตนมีอิสระในการเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างตรงไปตรงมาต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาแสดงความยินดีที่จะรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ในปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพยาบาลในหน่วยงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

พนักงานต้องการข้อมูลทั้งที่เกี่ยวกับภาระงานของตนเองและข้อมูลที่จะทำให้เข้าใจกลยุทธ์และเป้าหมายโดยรวมขององค์การ พนักงานต้องมีความรู้สึภภาคภูมิใจในองค์การ ซึ่งพนักงานจะรู้สึกเช่นนี้ได้เมื่อฝ่ายบริหารมีความจริงใจและมีการให้ข้อมูลแก่พนักงาน แม้ว่าองค์การจะมีปัญหาหรือข้อผิดพลาดก็ตาม พนักงานในทุกระดับต้องการทราบถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์การและสาเหตุที่เกิดขึ้น องค์การจึงควรให้ข้อมูลพนักงานเกี่ยวกับแผนงาน ปัญหา ความเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ รวมถึงเหตุผลที่อยู่เบื้องหลัง หรือสิ่งใดก็ตามที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพนักงาน นอกจากนี้องค์การควรสนับสนุนการอภิปรายอย่างเสรีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง พนักงานที่ได้รับแจ้งข้อมูลจากฝ่ายบริหารจะรู้สึกถึงคุณค่า

ภายในตนเองและความไว้วางใจที่ได้รับจากผู้บริหารซึ่งจะทำให้พนักงานให้ความร่วมมือมากขึ้น และอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ณัฐชุตดา วิจิตรจามรี, 2554: 287)

สรุปได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีความสำคัญและจะทำให้บุคคลากรมี ปฏิกริยาตอบสนองต่อกิจกรรมทุกอย่างขององค์กร คือ เป็นการรับรู้ของแต่ละคนที่จะก่อให้เกิดทัศนคติ การคาดหวังและความพอใจหรือไม่พอใจของคน นอกจากนี้จะช่วยกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร โดยสรุปดังนี้

งานวิจัยของวนิดา เตชะวิศิษฐ์พงษ์ (2541) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย (2) ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร งานวิจัยของเรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง “การติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเคทีเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด” พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ปัจจัยทางด้านเพศอายุ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างกันพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่อมาเป็นงานวิจัยของอุษา แก้วอำภา (2545) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร การเพิ่มคุณค่าในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า 1. บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร และการเพิ่มคุณค่าในงานของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับปานกลาง 3. บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร การเพิ่มคุณค่าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับ

ปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = .603$ และ $.557$ ตามลำดับ)

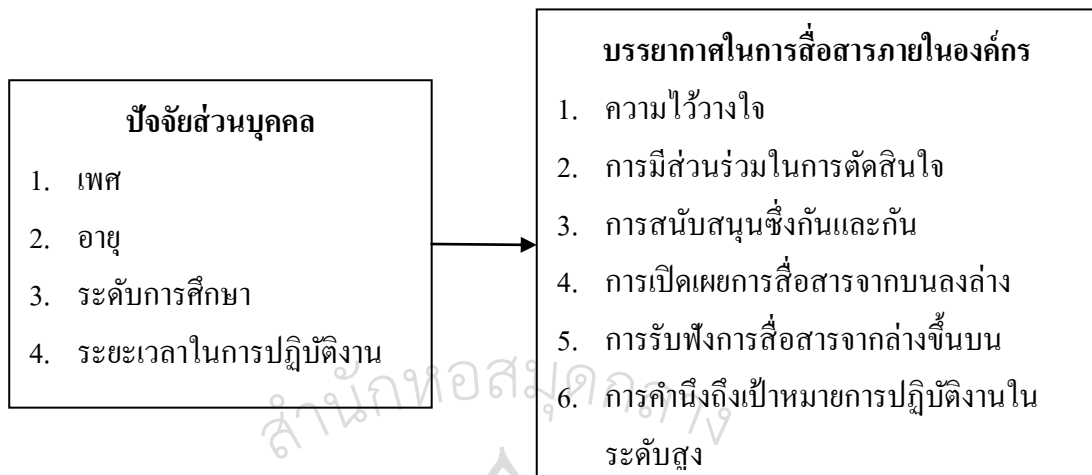
ในการศึกษางานวิจัยของอารียา ชูย์จำลอง (2545) ศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อบรรยากาศการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่เกี่ยวกับบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ในขณะที่งานวิจัยของปณิศา สังข์แก้ว (2549) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรกับการพัฒนาผู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา บริษัท กฤษดาพานิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า (1) บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทกฤษดาพานิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์กรให้ข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอแก่พนักงานมากที่สุด (2) เพศ และการทำงานในสายงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษา อายุงาน อายุ ตำแหน่งงาน และสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของนภางค์ดาว มาดิ่ง (2550) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและแรงจูงใจกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 13 กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า (1) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับมาก (2) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

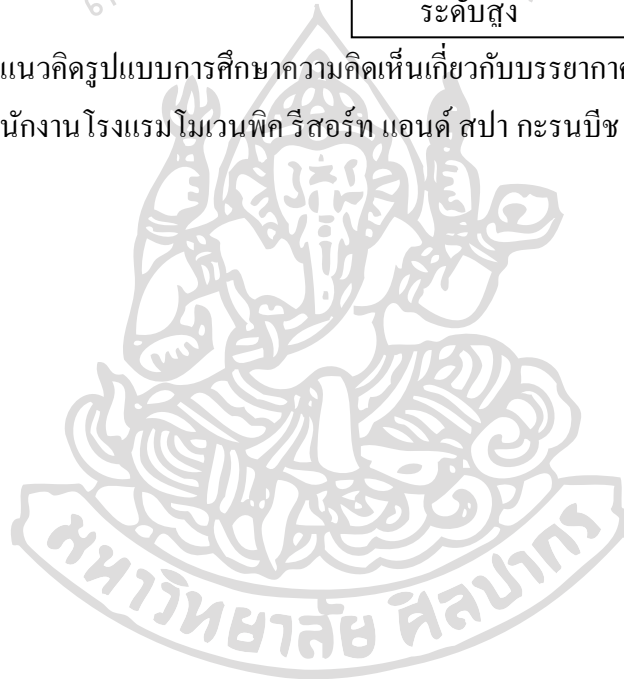
จากการทบทวนวรรณกรรมในด้านบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรครั้งนี้ได้ทำการศึกษารายละเอียดประกอบของบรรยากาศการสื่อสารของ R.Wayne Pace and Don F.Faules (1994:100) โดยนำมาเป็นแบบการศึกษาบรรยากาศการสื่อสารที่มีมาตรฐานและใช้กันอย่างกว้างขวางเพราะสามารถให้ผลการศึกษาที่มีประสิทธิภาพต่อการศึกษา โดยกรอบการศึกษาบรรยากาศการสื่อสารแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งสามารถกำหนดภาพรวมของกรอบแนวคิดในการศึกษา เป็นดังแสดงในภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดรูปแบบการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ต



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาจึงได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วย การเลือกแหล่งข้อมูล กลุ่มตัวอย่างประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และการสร้างเกณฑ์ที่ใช้ในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูล
2. กลุ่มตัวอย่างประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การทดสอบเครื่องมือ
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. แหล่งข้อมูล

1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งหมายถึงพนักงานในโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต จำนวน 154 คน

1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร หลักการ แนวคิด ทฤษฎีของการสื่อสารภายในองค์กร โดยการหาข้อมูลเหล่านี้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความทางวิชาการ เว็บไซต์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2. กลุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการสำรวจด้วยแบบสอบถามคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต จำนวน 154 คน โดยผู้วิจัยกำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 154 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (ดูแบบสอบถามได้ที่ ภาคผนวก ก.) แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ข้างต้น ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต คำถามมีทั้งหมด 4 ข้อ ลักษณะเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ใน 6 ด้าน คือ ความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูงโดยลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดจัดอันดับคุณภาพแบ่งเป็น 5 ระดับ จากมากที่สุด ไปน้อยที่สุด คำถามมีทั้งหมด 24 ข้อ

การวัดตัวแปรของแบบสอบถามข้อนี้ เป็นการวัดแบบมาตรวัดระดับ 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert Scale โดยที่

ระดับที่ 1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับที่ 2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับที่ 3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับที่ 4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับที่ 5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้เพื่อให้การแปลค่าระดับคะแนนมีความชัดเจนถูกต้องเป็นมาตรฐาน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับคะแนนตามทัศนะของ Best (Best, J.W. and Khan, J.V. 1998: 266) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับคะแนน 1.00-1.80	หมายถึง	พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมฯมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับคะแนน 1.81-2.60	หมายถึง	พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมฯมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนน 2.61-3.40	หมายถึง	พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมฯมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 3.41-4.20	หมายถึง	พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมฯมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนน 4.21-5.00	หมายถึง	พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมฯมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป โดยคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรอย่างอิสระ

4. การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้สำหรับการศึกษาวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การสื่อสารภายในองค์กรและบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร นำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อทำการตรวจความถูกต้องตรงในเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยนี้หรือไม่ และก็นำมาทำการแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยแนะนำแล้วดำเนินการในขั้นต่อไป

4.3 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ แล้วมาดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ

4.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

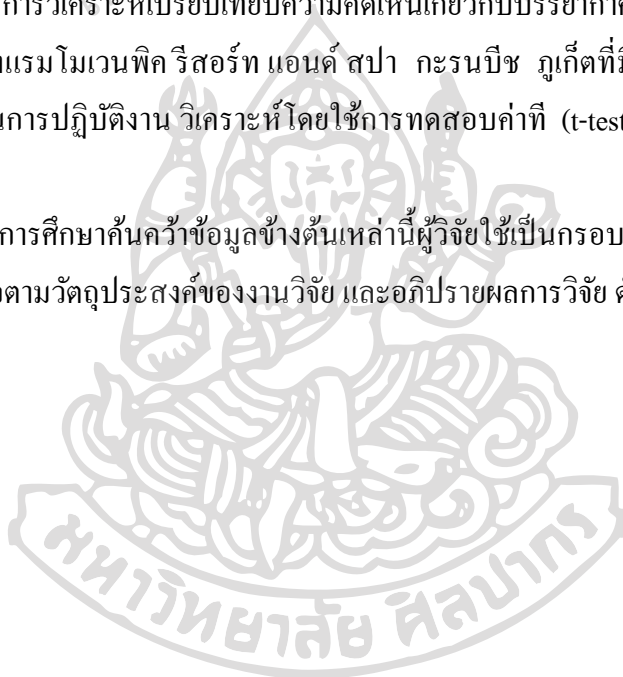
การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

5.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต มาวิเคราะห์โดยใช้รูปแบบการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

5.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ใน 6 ด้าน คือ ความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง มาวิเคราะห์โดยใช้รูปแบบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลข้างต้นเหล่านี้ผู้วิจัยใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อใช้ดำเนินการสำรวจตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย ดังที่จะกล่าวในบทต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต” ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้สถิติร้อยละร่วมในการวิเคราะห์ รายละเอียดปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	22.7
หญิง	119	77.3
รวม	154	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	3.9
21-30 ปี	54	35.1
31-40 ปี	44	28.6
41-50 ปี	27	17.5
51 ปีขึ้นไป	23	14.9
รวม	154	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	9.7
ปริญญาตรี	106	68.8
สูงกว่าปริญญาตรี	33	21.4
รวม	154	100.0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	19	12.3
1-5 ปี	71	46.1
6-10 ปี	27	17.5
10 ปีขึ้นไป	37	24.0
รวม	154	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต โดยส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3 และเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7

อายุ พบว่า พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต โดยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ผู้บริหารให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ กับท่านเสมอ	2.86	0.95	ปานกลาง
2. ท่านยินดีและเต็มใจในการร่วมงานกับโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต	3.28	1.11	ปานกลาง
3. ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้ท่านทำ เช่น ให้เข้าประชุมแทน	2.90	0.88	ปานกลาง
4. พนักงานในโรงแรมฯ พுகุข ให้ข้อมูลเรื่องงานด้วยความเชื่อใจกัน	3.01	0.78	ปานกลาง
รวม	3.01	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านความไว้วางใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ ท่านยินดีและเต็มใจในการร่วมงานกับโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมา ได้แก่ พนักงานในโรงแรมฯ พุดคุย ให้ข้อมูลเรื่องงานด้วยความเชื่อใจกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้ท่านทำ เช่น ให้เข้าประชุมแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ กับท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ท่านเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรมฯ ต่อผู้บริหารเสมอ	2.82	0.95	ปานกลาง
2. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	3.00	0.89	ปานกลาง
3. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมฯ อย่างสม่ำเสมอ	2.68	1.01	ปานกลาง
4. ท่านให้ข้อมูลแก่ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจกำหนดเป้าหมายการทำงานของโรงแรมฯ	2.79	0.94	ปานกลาง
รวม	2.82	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 รองลงมา ได้แก่ ท่านเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรมฯ ต่อผู้บริหารเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ท่านให้ข้อมูลแก่ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจกำหนดเป้าหมายการทำงานของโรงแรมฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมฯ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่ ภูเก็ต ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานในโรงแรมฯ ได้ดี	3.03	1.03	ปานกลาง
2. เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาในระหว่างการทำงานได้ดี	3.35	0.98	ปานกลาง
3. เพื่อนร่วมงานรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี	3.23	0.93	ปานกลาง
4. ท่านพร้อมจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน	2.36	1.03	น้อย
รวม	2.99	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่ ภูเก็ต ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาในระหว่างการทำงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมา ได้แก่ เพื่อนร่วมงานรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานในโรงแรมฯ ได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ท่านพร้อมจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง

การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ผู้บริหารให้ข้อมูลการดำเนินงานของโรงแรมผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุม บอร์ดประชาสัมพันธ์	2.52	1.07	น้อย
2. ผู้บริหารให้ข้อมูลการดำเนินงานของโรงแรมเป็นลายลักษณ์อักษรกับพนักงานอย่างครบถ้วน	2.51	1.04	น้อย
3. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของผู้บริหาร	2.54	1.10	น้อย
4. ผู้บริหารนำมติจากการประชุมมาชี้แจงหรือตีพิมพ์ประกาศในหน่วยงานทราบ เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน	2.75	1.04	ปานกลาง
รวม	2.58	1.06	น้อย

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ ผู้บริหารนำมติจากการประชุมมาชี้แจงหรือตีพิมพ์ประกาศในหน่วยงานทราบ เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา ได้แก่ ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 ผู้บริหารให้ข้อมูลการดำเนินงานของโรงแรมผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุม บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารให้ข้อมูลการดำเนินงานของโรงแรมเป็นลายลักษณ์อักษรกับพนักงานอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิกรีゾート แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุม จดหมาย	2.86	1.06	ปานกลาง
2. ท่านสามารถรายงานปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้ตลอดเวลา	2.18	0.96	น้อย
3. ผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของท่านอย่างจริงจัง	2.05	0.95	น้อย
4. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอิสระที่จะเสนอแนะความคิดเห็นต่อผู้บริหารโดยตรงไปตรงมา	2.92	1.04	ปานกลาง
รวม	2.50	1.00	น้อย

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิกรีゾート แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบนโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอิสระที่จะเสนอแนะความคิดเห็นต่อผู้บริหารอย่างตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุม จดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ท่านสามารถรายงานปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของท่านอย่างจริงจัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง

การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. พนักงานในโรงแรมฯ ได้รับการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายการทำงานของโรงแรมอย่างทั่วถึง	2.77	1.05	ปานกลาง
2. พนักงานในโรงแรมฯ ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานโรงแรมอย่างชัดเจน ถูกต้อง	2.10	1.05	น้อย
3. ท่านตั้งใจทำงานโดยคำนึงถึงเป้าหมายเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน	2.03	1.02	น้อย
4. ท่านเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการที่จะนำพาโรงแรมไปสู่เป้าหมายสูงสุด	2.46	1.00	น้อย
รวม	2.34	1.03	น้อย

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูงโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ พนักงานในโรงแรมฯ ได้รับการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายการทำงานของโรงแรมอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 รองลงมา ได้แก่ ท่านเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการที่จะนำพาโรงแรมไปสู่เป้าหมายสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 พนักงานในโรงแรมฯ ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานโรงแรมอย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ท่านตั้งใจทำงานโดยคำนึงถึงเป้าหมายเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต เพศชายและเพศหญิง

บรรยากาศการสื่อสารภายใน องค์กร	ชาย		หญิง		t	sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ความไว้วางใจ	3.12	1.13	3.02	0.69	.490	.626
2. การมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจ	2.84	0.87	2.82	0.81	.175	.861
3. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	2.89	0.82	3.03	0.83	-.886	.377
4. การเปิดเผยการสื่อสารจากบน ลงล่าง	2.46	0.90	2.62	0.89	-.924	.357
5. การรับฟังการสื่อสารจากล่าง ขึ้นบน	2.51	0.90	2.50	0.75	.109	.913
6. การคำนึงถึงเป้าหมายการ ปฏิบัติงานในระดับสูง	2.40	0.95	2.32	0.82	.465	.643

จากรายการที่ 8 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในด้านนี้เท่ากับ 3.12 ในขณะที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.02 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ .490 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .626 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในด้านนี้เท่ากับ 2.84 ในขณะที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.82 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ .175 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .861 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในด้านนี้เท่ากับ 2.89 ในขณะที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.03 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ -.886 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .377 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในด้านนี้เท่ากับ 2.46 ในขณะที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.62 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ -.924 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .357 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในด้านนี้เท่ากับ 2.51 ในขณะที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.50 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ .109 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .913 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับ

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง พนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในด้านนี้เท่ากับ 2.40 ในขณะที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.32 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ .465 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .643 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในกรณีวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ที่มีอายุต่างกัน คือ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 21-30 ปี ระหว่าง 31-40 ปี ระหว่าง 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	ต่ำกว่า 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป		F	sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ความไว้วางใจ	3.29	0.66	2.94	0.65	3.18	0.99	2.87	0.86	3.18	0.70	1.202	.312
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	2.83	0.68	2.79	0.78	2.84	0.84	2.62	0.90	3.10	0.79	1.090	.364
3. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	3.58	0.93	2.78	0.85	3.07	0.73	2.93	0.72	3.28	0.93	2.617	.037
4. การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	3.25	1.12	2.45	0.91	2.63	0.80	2.41	0.89	2.82	0.90	1.869	.119
5. การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	2.75	0.42	2.39	0.83	2.56	0.78	2.46	0.77	2.64	0.76	.685	.604
6. การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง	2.71	0.90	2.18	0.82	2.41	0.87	2.19	0.79	2.67	0.89	1.978	.101

จากตารางที่ 9 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ พนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของความ

คิดเห็นเท่ากับ 3.29 อายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.94 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.18 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.87 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 1.202 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .312 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.83 อายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.79 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.84 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.62 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 1.090 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .364 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.58 อายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.78 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.07 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.93 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.28 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 2.617 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .037 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่น้อยกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.25 อายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.45 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.63 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.41

และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.82 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 1.869 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .119 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.75 อายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.39 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.56 อายุระหว่าง มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.46 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.64 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ .685 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .604 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.71 อายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.18 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.41 อายุระหว่าง มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.19 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.67 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 1.978 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .101 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		F	sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ความไว้วางใจ	3.58	0.74	3.02	0.68	2.88	1.08	4.261	.016
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.20	0.75	2.85	0.80	2.55	0.84	3.666	.028
3. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	3.20	0.79	3.02	0.83	2.81	0.84	1.339	.265
4. การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	2.62	0.77	2.67	0.87	2.27	0.98	2.562	.080
5. การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	2.72	0.90	2.55	0.74	2.26	0.82	2.410	.093
6. การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง	2.50	0.94	2.41	0.82	2.05	0.86	2.647	.074

จากตารางที่ 10 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ตที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.58 ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.02 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.88 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 4.261 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .016 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่ต่ำกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระจุนบีช ภูเก็ตที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.20 ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.85 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.55 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 3.666 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .028 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่ต่ำกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระจุนบีช ภูเก็ตที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.20 ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.02 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.81 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 1.339 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .265 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระจุนบีช ภูเก็ตที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.62 ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.67 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.27 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 2.562 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .080 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนปีช ภูเก็ตที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.72 ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.55 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.26 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 2.410 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .093 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูงพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนปีช ภูเก็ตที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.50 ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.41 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 2.647 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .074 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ น้อยกว่า 1 ปี ระหว่าง 1-5 ปี ระหว่าง 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

บรรยากาศการสื่อสาร ภายในองค์กร	น้อยกว่า 1 ปี		1-5 ปี		6-10 ปี		10 ปีขึ้นไป		F	sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ความไว้วางใจ	3.09	0.73	3.26	0.86	2.56	0.73	2.97	0.63	5.391	.001
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	2.83	0.89	2.95	0.83	2.56	0.79	2.77	0.77	1.565	.200
3. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	2.76	0.82	3.20	0.81	2.92	0.78	2.77	0.84	3.101	.029
4. การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	2.36	1.07	2.74	0.88	2.42	0.78	2.51	0.87	1.512	.214
5. การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	2.49	0.99	2.59	0.73	2.54	0.79	2.32	0.74	.998	.396
6. การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง	2.26	0.90	2.54	0.88	2.21	0.86	2.09	0.71	2.638	.052

จากตารางที่ 11 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.09 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.26 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.56 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.97 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 5.391 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .001 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่ต่ำกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.83 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของ

ความคิดเห็นเท่ากับ 2.95 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.56 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.77 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 1.565 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .200 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน พนักงานโรงแรม โมเวนพิก รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.76 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 3.20 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.92 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.77 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 3.101 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .029 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่ต่ำกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง พนักงานโรงแรม โมเวนพิก รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.36 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.74 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.42 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.51 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 1.512 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .214 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พนักงานโรงแรม โมเวนพิก รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.49 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของ

ความคิดเห็นเท่ากับ 2.59 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.54 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.32 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ .998 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .396 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กะรนบีช ภูเก็ตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.26 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.54 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.21 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเท่ากับ 2.09 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F-test พบว่า มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 2.638 และมีค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ .052 ซึ่งเป็นนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณที่สูงกว่าที่ระบุไว้ในการวิจัยคือ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต จำนวน 154 คน โดยผู้วิจัยกำหนดการเลือก กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้กรอบแนวคิดของ Pace and Faules (1994) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต โดยส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตพบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการทดสอบทางสถิติพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกัน และพนักงานที่มี

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ต ด้านความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ต ด้านความไว้วางใจ และด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน แตกต่างกัน ส่วนเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ต ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

อภิปรายผล

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ต สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานรู้สึกเฉยๆ กับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากผู้บริหารโรงแรมเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหัวหน้างานได้อย่างเสรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอารียา จุ้ยจำลอง (2545) การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อบรรยากาศการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่เกี่ยวกับบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก

จากผลการศึกษาข้างต้นพบอีกว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิช ภูเก็ต เชื่อถือในข้อมูลที่ได้รับถ่ายทอดจากผู้บริหาร ซึ่งการสื่อสารจากผู้บริหารจะเน้นการสื่อสารที่เป็นทางการในรูปแบบของประกาศ บันทึกข้อความ รวมทั้งการประชุมชี้แจงเป็นแผนๆ ไป ในขณะที่เมื่อใดก็ตามที่เกิดข่าวลือ หรือสถานการณ์การบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ฝ่ายบริหารจะรีบดำเนินการชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ทันที โดยอาจจะชี้แจงในรูปแบบของเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการสื่อสารด้วยวาจา หรืออาจจะใช้ทั้งสองอย่างควบคู่กันในกรณีที่มีสถานการณ์ความไม่เข้าใจที่รุนแรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐชัฐดา วิจิตรจามรี (2554: 287) อธิบายไว้ว่า พนักงานต้องการข้อมูลทั้งที่เกี่ยวกับภาระงานของตนเองและข้อมูลที่จะทำให้เข้าใจกลยุทธ์และเป้าหมายโดยรวมขององค์กร พนักงานต้องมีความรู้สึก

ภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งพนักงานจะรู้สึกเช่นนี้ได้เมื่อฝ่ายบริหารมีความจริงใจและมีการให้ข้อมูลแก่พนักงาน แม้ว่าองค์กรจะมีปัญหาหรือข้อผิดพลาดก็ตาม พนักงานในทุกระดับต้องการทราบถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรและสาเหตุที่เกิดขึ้น องค์กรจึงควรให้ข้อมูลพนักงานเกี่ยวกับแผนงาน ปัญหา ความเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร รวมถึงเหตุผลที่อยู่เบื้องหลัง หรือสิ่งใดก็ตามที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพนักงาน นอกจากนี้องค์กรควรสนับสนุนการอภิปรายอย่างเสรีระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับตัวเอง พนักงานที่ได้รับแจ้งข้อมูลจากฝ่ายบริหารจะรู้สึกถึงคุณค่าภายในตนเองและความไว้วางใจที่ได้รับจากผู้บริหารซึ่งจะทำให้พนักงานให้ความร่วมมือมากขึ้นและอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ในขณะที่พนักงานเห็นว่าบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต เกี่ยวกับการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ค่อยได้สนใจเกี่ยวกับเป้าหมายสูงสุดของโรงแรม ซึ่งเป้าหมายสูงสุดของโรงแรมมีหลายข้อ อาทิ เป้าหมายเกี่ยวกับกำไรที่ได้จากการทำธุรกิจ เป้าหมายเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีที่สุด ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายเกี่ยวกับการให้บริการมากที่สุด ซึ่งฝ่ายบริหารจะพยายามให้ข้อมูลที่ตรงกับหน้าที่ของแต่ละฝ่ายในการพาโรงแรมไปสู่ความสำเร็จในแต่ละด้าน ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนจะรับรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเท่านั้น เพื่อที่จะพนักงานมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ อย่างไรก็ตามเป้าหมายของโรงแรมอาจจะเป็นเรื่องที่ไกลตัวพนักงานมากจึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการให้ความสนใจเกี่ยวกับประเด็นนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องมาจากเพศไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการสื่อสารภายในโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ดังนั้นหากโรงแรมฯ ต้องการพัฒนาบรรยากาศการสื่อสารภายในโรงแรมสามารถควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ เช่น การแจ้งให้รู้ถึงนโยบายขององค์กร เทคโนโลยีใหม่ในการทำงาน เป็นต้น โดยไม่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านเพศ

2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกัน โดยที่พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะของคนรุ่นใหม่เข้าใจอะไรได้ง่าย ซึ่งกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี อาจจะมีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีและทำงานในลักษณะของการใช้แรงงานมากกว่า ดังนั้นกลุ่มพวกนี้จึงยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้ง่ายกลุ่มอื่น ๆ เช่นเดียวกับกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ผู้ใหญ่มีเหตุผลในการแสดงความคิดเห็น สามารถรับฟังคนอื่นได้ดี รวมทั้งทำงานเป็นทีมได้ดีกว่ากลุ่มอื่น เช่นเดียวกัน สามารถเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของเรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง “การติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด” พบว่า ปัจจัยด้านอายุของพนักงานต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แตกต่างกัน โดยที่พนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ปริญญาตรี จากผลการศึกษารายงานได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความรู้และมีระดับการศึกษาจะสูงมักจะค้นหาข้อมูลข่าวสารในการพิจารณาเรื่องอื่น ๆ อย่างละเอียด ในขณะที่คนที่มีการศึกษาน้อยมักจะถูกชักจูงให้เชื่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของเรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง “การติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด” พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงานต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ด้านความไว้วางใจ และด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน แตกต่างกัน โดยที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นสูงสุด ทั้งนี้ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-5 ปีนั้น ส่วนใหญ่อาจเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน ดังนั้นการจึงทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลที่ไม่ปิดบัง โดยมีบรรยากาศที่เป็นมิตร เช่นเดียวกันกับด้านการ

สนับสนุนซึ่งกันและกันโดยที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นสูงสุด ซึ่งพนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี โดยส่วนใหญ่มีบุคลิกที่ไม่มีภาระแรงแต่อกัน สื่อสารกันได้ด้วยความสบายใจ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต ที่ได้สะท้อนถึงบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นบริบทเฉพาะตนในครั้งนี้ ทางฝ่ายบริหารโรงแรมฯ สามารถนำไปพัฒนางานบริหาร การจัดการองค์กร โดยเฉพาะการแสวงหาแนวทางในการปรับบรรยากาศการสื่อสารในประเด็นการเปิดเผย การสื่อสารจากบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง เพื่อให้พนักงานมีปฏิริยาตอบสนองต่อทุกกิจกรรมของโรงแรมต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ที่ทำการวิจัยควรเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบรรยากาศการสื่อสารภายในโรงแรม
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบีช ภูเก็ต โดยศึกษากับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมเพียงกลุ่มเดียว ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากับกลุ่มพนักงานฝ่ายบริหารระดับต้น ฝ่ายบริหารระดับกลาง และฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ณัฐชуда วิจิตรจามรี. (2554). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นงา คิ้วดาว มาคิ้วง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและแรงจูงใจกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 13 กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). องค์กรและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : รวมสาสน์(1997).
- ปณัฐดา ตั้งแก้ว. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา บริษัท กฤษดาพานคร จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วนิดา เตชะวิศิษฐ์พงษ์. (2541). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตร มหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิเชียร วิทญูดม. (2554). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- สมคิด บางโม. (2545). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทญูพัฒน์.
- สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ. (2548). หลักการสื่อสารองค์กร. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ, ดุษฎี นิลคำ และนันทิดา โอธุกรม. (2548). หลักการสื่อสารองค์กร. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุพานี สดุษฎีวานิช. (2549). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- สุภาวดี แสนทวีสุข. (2543). สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดอุบลราชธานี. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรัตน์ ตรีสุกมล. (2549). หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พัฒนา.
- อารีชา ชัยจำลอง. (2545). การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อบรรยากาศการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุษา แก้วอำภา. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร การเพิ่มคุณค่าในงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาต่างประเทศ

- Bass M. Barnard and Ryterband C. Edward.** (1979). Organization Psychology. 2nd ed. Massachusetts Allyn and Bacon.
- Gibson W. Jane and Hodgetts M. Richard.** (1991). Organizational Communication : A Managerial Perspective. 2nd ed. New York : Harper Collins Publishers.
- Pace, Wayne R. and Faules, Dan F.** (1994). Organizational communication. New Jersey : Prentice Hall, Englewood Cliffs.

สำนักหอสมุดกลาง

ภาคผนวก



สำนักหอสมุดกลาง



ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท
แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ต

คำชี้แจง:

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน
โรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระรนบิซ ภูเก็ต แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูล
ไปใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (ระบุ).....
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี
 6-10 ปี 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความไว้วางใจ					
1. ผู้บริหารให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ กับท่านเสมอ					
2. ท่านยินดีและเต็มใจในการร่วมงานกับโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์ สปา กระนวน บิซ ภูเก็ต					
3. ผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้ท่านทำ เช่น ให้เข้าประชุมแทน					
4. พนักงานในโรงแรมฯ พுகุย ให้ข้อมูลเรื่องงานด้วยความเชื่อใจกัน					
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
5. ท่านเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรมฯ ต่อผู้บริหารเสมอ					
6. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน					
7. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานโรงแรมฯ อย่างสม่ำเสมอ					
8. ท่านให้ข้อมูลแก่ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจกำหนดเป้าหมายการทำงานของโรงแรมฯ					
การสนับสนุนซึ่งกันและกัน					
9. ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานในโรงแรมฯ ได้ดี					

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาในระหว่างการทำงานได้ดี					
11. เพื่อนร่วมงานรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี					
12. ท่านพร้อมจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน					
การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง					
13. ผู้บริหารให้ข้อมูลการดำเนินงานของโรงแรมผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุม บอร์ดประชาสัมพันธ์					
14. ผู้บริหารให้ข้อมูลการดำเนินงานของโรงแรมเป็นลายลักษณ์อักษรกับพนักงานอย่างครบถ้วน					
15. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของผู้บริหาร					
16. ผู้บริหารนำมติจากการประชุมมาชี้แจงหรือตีประกาศในหน่วยงานทราบ เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน					
การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน					
17. ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุม จดหมาย					
18. ท่านสามารถรายงานปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้ตลอดเวลา					
19. ผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของท่านอย่างจริงจัง					
20. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอิสระที่จะเสนอแนะความคิดเห็นต่อผู้บริหารอย่างตรงไปตรงมา					
การคำนึงถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานในระดับสูง					

บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21. พนักงานในโรงแรมฯ ได้รับการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายการทำงานของโรงแรมอย่างทั่วถึง					
22. พนักงานในโรงแรมฯ ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน โรงแรมอย่างชัดเจน ถูกต้อง					
23. ท่านตั้งใจทำงานโดยคำนึงถึงเป้าหมายเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน					
24. ท่านเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการที่จะนำพาโรงแรมไปสู่เป้าหมายสูงสุด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาว ยูพาพร ทองอินทร์
วัน เดือน ปีเกิด	01 มีนาคม 2515
ที่อยู่	442/44 หมู่บ้านมายเพลส ซอยอ่อนนุช 17 แยก 16 ถนนสุขุมวิท77 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจาก โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม จังหวัดสระบุรี
พ.ศ. 2550	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

