

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2556

**The Officials' Opinions towards Communication in Organization:
A Case Study of Nonthavej Hospital**

Chantira Mangkornsaksit

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
Faculty of Business, Dhurakij Pundit University
2013**

วิทยานิพนธ์เรื่อง	ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช
ชื่อผู้เขียน	จันทร์รา มังกรศักดิ์สิทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช และ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และฝ่ายงาน ประชากรได้แก่พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,027 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Stratified Sampling) ได้ตัวอย่างจำนวน 289 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ จำนวน 11 ช่องทาง ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช แบ่งออกเป็น 5 ระดับจำนวน 30 ข้อ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 289 ชุด คิดเป็นหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่า Scheffe-test ผลการศึกษาพบว่า

1. ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชพนักงานใช้งานกันมากเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ โทรศัพท์/เพื่อนร่วมงาน/การจัดประชุม/หนังสือเวียน/บอร์ดข่าวสาร Electronic mail (E-mail)/วารสารภายในโรงพยาบาล/Intranet/E-mail ส่วนตัว/Facebook/MSN

2. พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวชมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงาน การสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

3. เมื่อใช้สถิติ t-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายใน
องค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเมื่อใช้
สถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ
โรงพยาบาลนนทเวช พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงาน และฝ่ายงานที่สังกัดโดยภาพรวม
ที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุ และระดับการศึกษา

DRPU

Thesis Title	The Officials' Opinions towards Communication in Organization : A Case Study of Nonthavej Hospital
Author	Chantira Mangkornsaksit
Thesis Advisor	Dr. Chumnan Piyawanichpong
Department	Business Administration
Academic Year	2013

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate the levels of opinions of the officials towards communication in organization of Nonthavej Hospital and to compare the opinions of the officials towards communication in organization of Nonthavej Hospital classified according their personal qualifications; gender, age, work experience, educational level and work channels. The populations used in the study were 1,027 supporting officials in medical service and nursing service in Nonthavej Hospital, Nonthaburi province. 289 samplings were obtained through stratified sampling. The research instruments were classified into 3 sections as follows;

Part 1: Five open-ended questions, part two: the check-list questions with 3 scales and 11 channels, and part three: 30 questions with 5 scales for investigating the hospital officials' opinions. The 289 sets of questionnaires were distributed by the researcher and all the questionnaires were collected. The statistics used in the study were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe-test.

The results of the study found that:

1. The communication channels in the hospital that the officials prefer to use from maximum to minimum as follows; telephone, colleagues, meeting, circulating letters, news board, E-mail, hospital magazine, intranet, personal E-mail, Facebook and MSN.

2. The communication in the hospital is mostly the top-down system followed by horizontal communication, cross-work field communication, and communication from down to top respectively. The hospital officials indicate that the quality of information in Nonthavej Hospital is in a high level.

3. The opinions of the officials analyzed through t-test are not different by gender, but the differences in variable of work experience and work section are found from F-test with a significantly statistic figure at 0.5. The difference is not found in the variable of age and educational level.

DRU

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและเอาใจใส่อย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ และแก้ไขวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ด้วยดี ตลอดมาซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาจากท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณปัทมา พรหมมาส รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารโรงพยาบาล นนทเวชที่ได้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาและความอนุเคราะห์ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ขอขอบคุณพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ นางวราภรณ์ กระจวนยุทธ ผู้เป็นมารดา ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญ และ ขอขอบคุณนายเขมชาติ มังกรศักดิ์สิทธิ์ กำลังใจสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีความ ตั้งใจและความพยายามจนกลายเป็นความสำเร็จ รวมถึงทุกท่านที่ผู้วิจัยไม่สามารถเอ่ยนามได้ครบ

สุดท้ายนี้ ความสำเร็จของคุณงามความดีที่เป็นประโยชน์อันเกิดจากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้กับท่านอาจารย์ทุกท่านที่ประสาทวิชาความรู้อันเป็นสิ่งที่มั่งคั่งแก่ผู้วิจัย ส่วนความคิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ที่อาจจะมีผู้วิจัยขออน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง	๘
สารบัญภาพ	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร.....	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหาร	22
2.4 การสื่อสารภายในโรงพยาบาลนันทเวช	26
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	33
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.4 เกณฑ์การให้คะแนน	35
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การใช้ช่องทางการสื่อสารภายใน ของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวช.....	42
4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในด้านทิศทางการสื่อสาร และด้านคุณภาพการสื่อสาร.....	43
4.4 ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายใน องค์การจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด.....	52
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	67
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	69
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้.....	71
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	72
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	77
ประวัติผู้เขียน.....	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบและสิ่งซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร.....	15
3.1 จำนวนประชากร.....	34
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามเพศ.....	40
4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามอายุ.....	40
4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามอายุการทำงาน.....	41
4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	42
4.6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ การใช้ช่องทางการสื่อสารภายใน โรงพยาบาลของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ภายในโรงพยาบาลนนทเวช.....	42
4.7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ ปฏิบัติงานภายใน โรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ โดยรวมและรายด้าน.....	43
4.8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ ปฏิบัติงานภายใน โรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การด้าน ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง.....	44
4.9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ ปฏิบัติงานภายใน โรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ ด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน.....	45
4.10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ ปฏิบัติงาน ภายใน โรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ ด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน.....	49
4.12 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านคุณภาพของข่าวสาร.....	49
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามเพศ.....	52
4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามอายุ.....	53
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามอายุงาน.....	55
4.17 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมจำแนกตามอายุงาน.....	57
4.18 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างจำแนกตามอายุงาน.....	58
4.19 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน จำแนกตามอายุงาน.....	59
4.20 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารในแนวราบ จำแนกตามอายุงาน.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสาร ข้ามสายงาน จำแนกตามอายุงาน.....	61
4.22 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อด้านคุณภาพของ ข่าวสารจำแนกตามอายุงาน.....	62
4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	63
4.24 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	64
4.25 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	65
4.26 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มี ต่อความชัดเจนของข่าวสารจำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	66

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนผังการสื่อสาร.....	11
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	33

DPU

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้ การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง เบื้องหลังความสำเร็จในการบริหารองค์กร ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีม และปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนความสำเร็จร่วมกัน คือ การสื่อสาร เพราะการสื่อสาร เป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ในองค์กรธุรกิจเอกชนและองค์กรภาครัฐ ต่างมีโครงสร้างที่สลับซับซ้อนมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบและต้องมีความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และเป็นรากฐานที่สำคัญของการบริหารงาน ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคขัดขวางสำคัญของการบริหารงาน คือ การขาดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้หากบุคลากรในองค์กรได้สร้างสรรค์ความคิดดีๆ ขึ้นมาเพื่อองค์กร แต่ไม่มีการถ่ายทอดและสื่อสารให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจ นำไปใช้ประโยชน์ได้ก็ย่อมไม่เกิดประโยชน์อันใด ซึ่งการสื่อสารที่สมบูรณ์นั้น ผู้รับข่าวสารจะต้องเข้าใจเป็นอย่างดีเหมือนกับที่ผู้ส่งสารต้องการ

การติดต่อสื่อสารถือได้ว่าเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรรู้ถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร หากปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การวางแผนงาน การมอบหมายงาน การสั่งการ การประสานงาน ก็จะไม่เกิดขึ้นเลย เพราะการสื่อสารสามารถช่วยในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ระดับหัวหน้างาน หรือผู้บริหารองค์กร จึงทำให้การสื่อสารมีความสำคัญต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ในองค์กร

การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารและการจัดการ การที่พนักงานต้องการให้ผู้บริหารรับรู้ถึงความรู้สึก ความคิดของตนเองว่าเป็นเช่นไร ก็ต้องอาศัยการสื่อสาร (ปรีชาพร

วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, น. 171) นอกจากนี้แล้ว การสื่อสารยังมีความสำคัญในการช่วยให้คนที่อยู่รวมกันรู้ความหมายจากการที่ได้ดู ได้ฟัง ได้สัมผัสบ่อยๆ ทำให้เข้าใจเรื่องนั้นๆ มากขึ้น การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ระหว่างหัวหน้ากับใต้บังคับบัญชา และระหว่างกลุ่มทำงานกับบุคคลภายนอก ก็เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน และทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทัศนคติและความคิดซึ่งกันและกัน มีทั้งการพูดระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างกลุ่มทำงานกับกลุ่มบุคคลภายนอก (เสนาะ ดีเยาว์, 2530, น. 16)

การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับบริหารไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกัน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ แต่ในการจะเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในขององค์กรอาจทำได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมองค์กรที่ฝังรากลึกและไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บริการลูกค้าความต้องการที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กรนั้น การพยายามที่จะใช้การสื่อสารในองค์กรเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข่าวสารกัน โดยมุ่งให้เกิดความเข้าใจร่วมกันเพื่อที่จะผลักดันนโยบายขององค์กรไปสู่การปฏิบัติที่ไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุผลสำเร็จก็เป็นจริงได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีบุคลากรจำนวนมากซึ่งในขณะที่ยังมีวัฒนธรรมย่อยในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อและพฤติกรรมเดิมที่ทำกันมานาน เพราะยังมีคนบางกลุ่มที่คุ้นชินกับการทำงานแบบเดิม ความคิดความเชื่อแบบเดิม และกับพฤติกรรมส่วนตัวที่คุ้นชิน โดยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กรนั้นจำเป็นต้องใช้เวลา แต่ในปัจจุบันการทำงานและการแข่งขันกันทางธุรกิจนั้นกลับกลายมาเป็นการแข่งขันกับเวลา ดังนั้นการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นทางเลือกเดียวที่เป็นตัวเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้นได้ เช่นในแผนกใดที่มีการปรับตัวเพื่อตอบสนองนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรและเห็นผลจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ก็มีการชื่นชมและยกย่องในการเปลี่ยนแปลงนั้นผ่านการสื่อสารในองค์กรรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เป็นตัวอย่างในหน่วยงานอื่นๆ (Lewis, 1987)

แต่มนุษย์ก็ได้พยายามใช้ความสามารถเพื่อการสื่อสารในสังคม โดยการเลือกใช้เครื่องมือในการสื่อสารอย่างง่าย ๆ จนถึงสลับซับซ้อน เพื่อสนองปัจเจกชน (Individuals) กลุ่มชน (Groups) และมวลชน (Mass) สิ่งเอื้ออำนวยในการสื่อสารได้พัฒนาจนมีระบบที่ซับซ้อน โดยใช้

เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไม่ว่าจะเป็นด้านวัสดุและอุปกรณ์เพื่อการแสวงหา รวบรวม ผลิตสาร ส่งสาร รับสาร เก็บข้อมูล และการสื่อสารย้อนกลับ เพื่อให้สมาชิกภายในองค์กรได้ใช้ประโยชน์เพื่อการสื่อสารต่อไป ซึ่งการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเพื่อการสื่อสารนี้ ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อให้เครื่องมือเหล่านั้นได้ทำงานด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อช่วยให้อุปกรณ์ได้แลกเปลี่ยนสารกัน ได้โดยสะดวก รวดเร็ว และเกิดผลตามที่ต้องการ

โดยการบริหารงานในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลในองค์กร และการสื่อสารนับเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงาน เพราะช่วยในการตัดสินใจของหัวหน้าหน่วยงานให้บังเกิดผลที่ชัดเจน ดังนั้น บทบาทของการสื่อสารจึงมีความสำคัญยิ่งสำหรับนักบริหารหรือหัวหน้างานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ไป ลักษณะการสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร สิ่งที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงก็คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม มีความหมายต่อผู้รับ มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหา (ทรงธรรม ชีระกุล, 2548, เมษายน – กันยายน, น. 51 – 61)

โรงพยาบาลนนทเวช เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกของจังหวัดนนทบุรี เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2524 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลโรคทั่วไปทุกสาขา โดยคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในแต่ละสาขา และทีมงานที่มีความรู้และประสบการณ์ พร้อมเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ

โรงพยาบาลนนทเวช เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายใต้ชื่อ บริษัทโรงพยาบาลนนทเวช จำกัด (มหาชน) สามารถให้บริการผู้ป่วยนอกได้วันละ 1,500 คน รองรับผู้ป่วยในได้ถึง 208 เตียง และพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โรงพยาบาล

นนทเวช มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และยังให้ความสำคัญในด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย และทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะตลอดจนทีมสหสาขาทางวิชาชีพต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย โรงพยาบาลนนทเวชได้มีการพัฒนาคุณภาพด้านการรักษาพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำมาตรฐานระบบคุณภาพ และมาตรฐานวิชาชีพ เข้ามาช่วยควบคุมกระบวนการทำงานป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ระบบมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) ระบบคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ISO : 15189 และระบบมาตรฐานสากล JCI (Joint Commission International)

จะเห็นได้ว่าจากการที่โรงพยาบาลนนทเวช ได้นำระบบมาตรฐานระบบคุณภาพดังกล่าว เข้ามาใช้ในโรงพยาบาล เป็นผลให้ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ดังนั้นการ

สื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลฯ จึงต้องนำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสาร คือ Electronic mail (E-mail) ระบบ Intranet จากเดิมที่การติดต่อสื่อสารมีเพียง การจัดการประชุม หนังสือแจ้งเวียนภายใน วารสารภายใน บอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร โทรศัพท์ภายใน แต่ในข้อจำกัดบางอย่างที่มีทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรยังเกิดข้อผิดพลาดหรือการตกหล่นของข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อ การบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารภายใน องค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสาร ตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร (Szilagyi & Wakkace. 1990, pp. 502–504) ซึ่งการใช้กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้การสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่จะสื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

จากความเป็นมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใน โรงพยาบาลนนทเวชที่มีต่อการติดต่อสื่อสารกัน ในองค์กร เพื่อรวบรวมถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบการติดต่อสื่อสารและยังใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผลการศึกษาจะได้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปอ้างอิงในการวางนโยบาย บริหารงานทางด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และลดปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรในองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ โรงพยาบาลนนทเวช
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และฝ่ายงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

2. พนักงานโรงพยาบาลนันทเวชที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

3. พนักงานโรงพยาบาลนันทเวชที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

4. พนักงานโรงพยาบาลนันทเวชที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

5. พนักงานโรงพยาบาลนันทเวชที่สังกัดฝ่ายต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากร ได้แก่ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนันทเวชจำนวนทั้งสิ้น 1,027 คน แต่เนื่องจากว่ากลุ่มประชากรเป้าหมายในครั้งนี้มีขนาดใหญ่ ผู้วิจัยจึงได้สุ่มตัวอย่างประชากรเป้าหมายมาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2544, น. 140) จำแนกตามฝ่ายภายในโรงพยาบาลจำนวน 289 คน

2. ด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะเรื่องของทิศทางการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวราบ การสื่อสารข้ามสายงาน และคุณภาพของข่าวสาร

3. ด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ เริ่มเก็บข้อมูลในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนันทเวช จังหวัดนนทบุรี

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านทิศทางการสื่อสาร และด้านคุณภาพของข่าวสาร

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ช่องทางในการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันที่ทางโรงพยาบาลนทเวชใช้เป็นช่องทางการสื่อสารกันภายในองค์กร ได้แก่ ทาง Electronic mail (E-mail) ทาง Intranet ทางหนังสือเวียน ทางวารสารภายในโรงพยาบาล ทางบอร์ดข่าวสารทางเพื่อนร่วมงาน ทางโทรศัพท์ และทางการประชุม

ทิศทางการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ทิศทางในการติดต่อสื่อสารในลักษณะต่างๆ ขององค์กร ได้แก่

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารมายังพนักงานในรูปแบบการถ่ายทอดคำสั่ง นโยบาย เป้าหมาย กฎระเบียบต่างๆ การแจ้งข่าวสาร ประสานงาน หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากพนักงานหรือผู้บังคับบัญชาไปยังผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงานหรือปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา

3. การสื่อสารในแนวราบ (Horizontal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันภายในหน่วยงานเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารในแนวนอนเพื่อให้ประสานงานกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน แก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจร่วมกัน

4. การสื่อสารข้ามสายงาน (Cross functional communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเดียวกัน ข้ามแผนก และข้ามระดับสายการบังคับบัญชา

ด้านคุณภาพของข่าวสาร (Quality of news) หมายถึง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดความสำเร็จในการสื่อสารข้อความที่ต้องการสื่อไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางวาจา การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความเข้าใจร่วมกัน ในการส่งข่าวสารนั้นๆ อย่างถูกต้องไม่คลุมเครือ จะช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช มีแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาใช้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหาร
- 2.4 การสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวช
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

องค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ คือ การสื่อสารเพราะมนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน หรือติดต่อทำความเข้าใจกันเพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำรงชีวิต การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มนุษย์จะต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อยังประโยชน์ต่างๆ ให้เกิดขึ้นทั้งแก่ตนเอง ผู้อื่น และสังคม โดยมีผู้กล่าวถึงและให้ความหมาย “การสื่อสาร” ไว้ดังนี้

ปรมะ สตะเวทิน (2537, น. 7) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel)

วิรัช ลภีรัตนกุล (2546, น. 159) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคลสังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึก นึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

Carl (1979 อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546, น. 160) ให้ความเห็นว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (ภาษาพูด หรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่นๆ (ผู้รับสาร)

Jort (1979 อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546, น. 160) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กันสภาพแวดล้อมทางสังคมเฉพาะ

Viver (1989 อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546, น. 169) ให้ความเห็นว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (ภาษาพูด หรือ ภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น (ผู้รับสาร)

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542, น. 3) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่าเป็นการ แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

โอบัส แก้วจำปา (2547, น. 1) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์ เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547, น. 115) ให้ความหมายว่า การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อ สามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการ สื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกัน โดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)

ธิตทิพ ชยธวัช (2548, น. 130) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งมีความหมายต่างๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือ เป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่างๆ

วันชัย มีชาติ (2548, น. 138 อ้างถึงใน Judith, R. G., & associates, 1990, p. 139) สรุปว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึก ระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร (communication) เป็นกระบวนการถ่ายทอดสารระหว่างมนุษย์โดยผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า “ภาษา” เพื่อติดต่อกัน ด้วยวิธีการต่างๆ อันจะส่งผลให้ฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดความเข้าใจได้ตรงกัน เช่น การถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด การบอกเล่าเรื่องราว ประสบการณ์ เป็นต้น แต่ละบุคคลอาจนำวิธีการ หรือมีกระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร

2.1.1 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในระดับใดก็ตาม ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ เพราะฉะนั้นในการศึกษาเรื่องวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เราจึงสามารถแยกออกได้เป็นวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร และวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ถ้าวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ฝ่าย เหมือนกัน หรือสอดคล้องกับผลของการสื่อสารในครั้งนั้นๆ จะสัมฤทธิ์ผลได้ง่ายในทางตรงกันข้ามถ้าวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ฝ่าย ไม่ตรงกันผู้รับสารอาจมีปฏิกิริยาต่อสารผิดไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสารได้ ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามเป้าหมาย หรือตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสาร ทำให้การสื่อสารในครั้งนั้นๆ เกิดความล้มเหลว (communication breakdown) (พรชัย ม่วงแจ่ม, 2553)

2.1.2 วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

ในการทำการสื่อสารแต่ละครั้ง ผู้ส่งสารจะมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

2.1.2.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform) หมายความว่า ในการทำการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะบอกกล่าว หรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับสาร หรือเกิดความเข้าใจโดยอาจผ่านทางสื่อมวลชน หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์

2.1.2.2 เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (teach or educate) หมายความว่า ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาความรู้ หรือเรื่องราวที่เป็นวิชาการให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มเติมจากเดิม

2.1.2.3 เพื่อสร้างความพอใจ หรือความบันเทิง (please or entertain) หมายความว่า ในการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความรื่นเริงบันเทิงใจจากการที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาท่าทาง

2.1.2.4 เพื่อเสนอแนะหรือชักจูงใจ (propose or persuade) หมายความว่า ผู้ส่งสารได้เสนอแนะสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และมีความต้องการชักจูงให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

2.1.3 วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

โดยทั่วไปผู้รับสารจะมีวัตถุประสงค์หลักๆ ในการทำการสื่อสาร ดังนี้

2.1.3.1 เพื่อทราบ (understand) ในการเข้าร่วมกิจกรรมทางการสื่อสารนั้น ผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นๆ ที่มีผู้แจ้งหรือรายงาน หรือชี้แจงให้ทราบ

2.1.3.2 เพื่อเรียนรู้ (learn) หมายถึง การแสวงหาความรู้ของผู้รับสารจากสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ และวิชาการ อันเป็นการหาความรู้เพิ่มเติม และเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาสาระในการสอนของผู้ส่งสาร

2.1.3.3 เพื่อความพอใจ (enjoy) โดยปกติคนเรานั้นนอกจากจะต้องทราบข่าวคราว เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และต้องการศึกษาเพื่อหาความรู้แล้ว ยังมีความต้องการในเรื่อง ความบันเทิงเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจด้วย

2.1.3.4 เพื่อกระทำ หรือตัดสินใจ (dispose or decide) หมายความว่า ในการตัดสินใจ ของคนนั้น มักจะได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้น อย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ดังนั้น ทางเลือกในการตัดสินใจของคนเราจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะนั้นๆ ว่าจะมีความน่าเชื่อถือ และมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดนอกเหนือจากนี้แล้ว การตัดสินใจของคนเรายังต้องคำนึงถึง การรับข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ และความเชื่อของแต่ละบุคคลที่ได้สั่งสมกันมาด้วย

2.1.4 องค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญหลายประการ (สุจิตรา จรจิตร, 2549) คือ

2.1.4.1 ผู้ส่งสาร (sender) เป็นผู้ถ่ายทอดสารต่างๆ ไปยังผู้รับสารโดยผู้ส่งสารต้อง คำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม และวิธีการถ่ายทอดสาร เช่น ต้องคำนึงถึงความรู้ที่ตนเองมีอยู่ คำนึงถึงคุณลักษณะของผู้รับสาร คำนึงถึงสถานการณ์ เป็นต้น

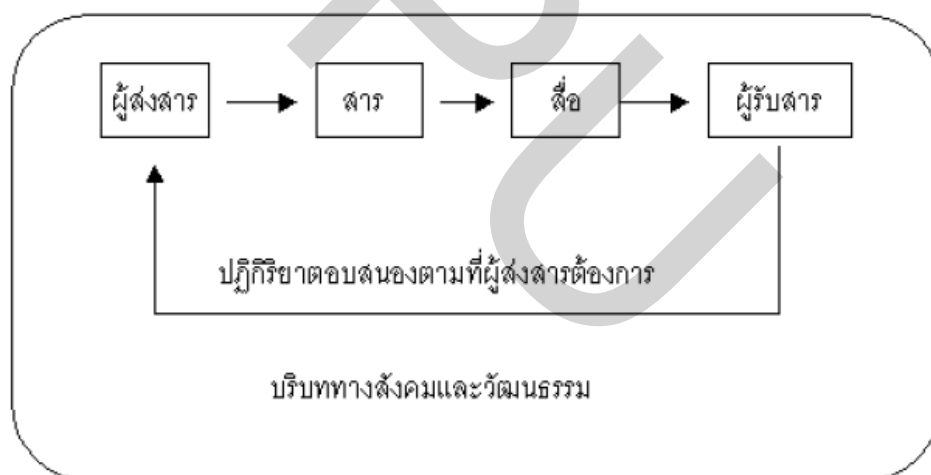
2.1.4.2 สาร (message) เรื่องราวที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดให้ผู้รับสารได้รับรู้ โดยใช้ ภาษาทั้งที่เป็นถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ เป็นเครื่องมือในการสื่อความหมาย และสารนั้นต้องเป็น เรื่องราวที่มีความหมาย สามารถทำเข้าใจได้ สารที่เกิดขึ้นนั้นต้องอาศัยสัญลักษณ์ทางภาษาที่คนใน สังคมกำหนดร่วมกันเพื่อที่จะสามารถสื่อความหมายได้ เข้าใจตรงกัน เช่น การใช้ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ ต่างก็มีคำศัพท์และการออกเสียงที่แตกต่างกัน คนไทยเรียก “สุนัข” ว่า “หมา” ขณะที่ คนอังกฤษ เรียกว่า “dog” เป็นต้น หากทั้งสองฝ่ายต่างก็ไม่เข้าใจความหมายของคำนั้นๆ ก็จะทำให้ การสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จ เพราะสารที่สื่อออกไปไม่สามารถทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจ ความหมายที่ต้องการสื่อสารได้

2.1.4.3 สื่อ (media or channel) เป็นช่องทางหรือพาหนะนำสารส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งหาก เป็นสื่อวัตถุหรือเป็นสื่อที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าแล้ว จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วย ให้กระบวนการสื่อสารเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และชัดเจนยิ่งขึ้นจึงจะเกิดประโยชน์ใน การนำสื่อต่างๆ มาใช้ และยังคงมีส่วนช่วยในการทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันหรือใกล้เคียงกัน ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารอีกด้วย แต่การเลือกใช้สื่อก็ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับกาลเทศะ ด้วย เช่น การใช้เครื่องขยายเสียงช่วยในการถ่ายทอดกรณีที่มีคนจำนวนมาก การใช้หุ่นมือแสดง ประกอบการเล่านิทานให้นักเรียนอนุบาล การใช้สื่อคอมพิวเตอร์ประกอบการสอนวิธีการใช้การ

สื่อบั่นด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น หากช่องทางนั้นถูกปิดกั้นสารก็จะไม่สามารถสื่อความหมายถึงผู้รับได้

2.1.4.4 ผู้รับสาร (receiver) คือ ผู้ที่ทำหน้าที่รับสารที่ผู้ส่งสารส่งผ่านช่องทาง ทั้งทางเสียงและสัญลักษณ์ต่างๆ โดยทำความเข้าใจเนื้อหาสารที่ผู้ส่งสารส่งมา และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อเรื่องนั้นกลับไปให้ผู้ส่งสารได้รับรู้ถึงความสำเร็จในการถ่ายทอดสารว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดมาหรือไม่ เช่น การตอบคำถามเมื่อผู้พูดซักถาม การพยักหน้าเมื่อเข้าใจเรื่องที่อธิบายการหัวเราะเมื่ออ่านการ์ตูนตลก เป็นต้น

2.1.4.5 ปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสาร (response) เป็นการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสารหลังจากได้รับสารมาว่ามีความเข้าใจต่อสิ่งที่รับมาหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้รับสารควรมีปฏิกิริยาตอบกลับอย่างใดอย่างหนึ่ง หลังจากได้รับสารนั้นครบถ้วนแล้ว หรือเมื่อเข้าใจสารนั้นอย่างถ่องแท้แล้ว โดยควรพิจารณาสารนั้นให้ถี่ถ้วนรอบคอบก่อนที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบกลับไป เพื่อให้การสื่อสารบรรลุจุดมุ่งหมาย เช่น ครูถามนักเรียนว่าเข้าใจหรือไม่ นักเรียนควรแสดงอาการตอบรับมีใช้นั่งเฉยๆ ไม่แสดงอาการใดๆ เพราะจะไม่สามารถทำให้ผู้ถามเข้าใจได้ เป็นต้น



ภาพที่ 2.1 แผนผังการสื่อสาร

ที่มา: จูไรรัตน์ ลักษณะศิริ (2540, น. 2)

2.1.5 องค์ประกอบที่มีส่วนทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ (จูไรรัตน์ ลักษณะศิริ, 2540)

กระบวนการสื่อสารแต่ละครั้งนั้นจะมีหลายสิ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสาร ทั้งต่อผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น

2.1.5.1 วัตถุประสงค์ หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกันจะช่วยให้การสื่อสารครั้งนั้นๆ ประสบความสำเร็จได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น น้อยออกไปเที่ยวสวนสนุก น้อยจึงเอ่ยชวนกันไปเที่ยวสวนสนุกกัน ตัวอย่างนี้จะใช้วัตถุประสงค์โน้มน้าวใจ ดังนั้น นักในฐานะที่เป็นผู้เริ่มต้นในการสื่อสารจะต้องใช้คำพูดหรือวิธีการที่จะให้วัตถุประสงค์ของตนบรรลุผลตามเป้าหมาย เป็นต้น

2.1.5.2 แรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นสิ่งอื่นที่ช่วยสนับสนุนความน่าสนใจนอกจากส่วนที่เป็นเนื้อหาหรือสารที่ต้องการนำเสนอ เช่น ของรางวัล ผู้นำเสนอ (presenter) ที่มีชื่อเสียง ทำทาบบุคลิกภาพของผู้ขาย เป็นต้น

2.1.5.3 ทศนคติ เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารมีต่ออีกฝ่ายหนึ่งหรืออาจเป็นความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องที่ ได้รับ เช่น แดงรู้สึกดีกับผู้บรรยาย จึงทำให้ตั้งใจฟังเป็นอย่างมากหรือเขียวชอบขาวเป็นอย่างมาก เมื่อขาวพูดอะไรเขียวก็เชื่อทุกอย่าง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในฐานะผู้รับสารควรต้องวางตัวให้เป็นกลางในขณะที่รับข้อมูลเพราะมิฉะนั้นแล้วหากต้องประเมินค่าผลที่ได้ก็จะไม่มีความเที่ยงตรง

2.1.5.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารเคยได้รับมา ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่นำเสนอได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพราะเป็นเรื่องที่เคยได้สัมผัสมาก่อน

2.1.6 หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร (functions of communication)

การติดต่อสื่อสารในแต่ละองค์กรมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

2.1.6.1 การควบคุม (control) คือ การสื่อสารในองค์กรของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะอยู่ในรูปของการบังคับบัญชาการทำงาน การติดตามงาน การประเมินผลงาน เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ

2.1.6.2 การจูงใจ (motivation) ผู้บังคับบัญชาจะสามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการบอกถึง ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน เป็นต้น หรือการใช้คำพูดที่เป็นการเสริมแรงทางบวก เช่น การชมเชย

2.1.6.3 การแสดงออกด้านอารมณ์ (emotional expression) การติดต่อสื่อสารสามารถที่จะช่วยลดความคับข้องใจทางด้านอารมณ์โดยการพูดกับผู้อื่น เช่น ผู้ร่วมงาน

2.1.6.4 การให้ข้อมูล (information) การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นนั้นทำให้องค์กรได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ความต้องการของลูกค้า เหนือข้อมูลของกลุ่มแข่งขันซึ่งจะเป็นประโยชน์เพื่อนำมาตัดสินใจในการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ขององค์กร

2.1.7 รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

รูปแบบโดยทั่วไปในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มี 2 แบบ ได้แก่

แบบที่ 1 การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (one - way communication) หมายถึง การที่ผู้ส่งสารได้แจ้ง หรือเสนอข้อมูลให้ผู้รับทราบ เพื่อแนะนำ บอกกล่าว หรือสั่งให้ปฏิบัติการ ซึ่งฝ่ายรับจะไม่มีโอกาสได้สอบถาม หรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสารเลย

แบบที่ 2 การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two - way communication) เป็นการติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจกัน โดยมีการโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสพบปะ ชี้แจง ทำการตกลง ทบทวนความเข้าใจ

2.1.8 แนวการประเมินประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยลักษณะ 5 ประการดังนี้

2.1.8.1 มีความชัดเจน การทำให้เกิดความชัดเจน หมายถึง การระมัดระวัง ในการเลือกภาษาหรือถ้อยคำ หรือข้อความที่จำ เป็น และช่วยในการแปลความ ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ระบุผู้ที่เกี่ยวข้อง เวลา สถานที่ เหตุผล เป็นต้น

2.1.8.2 มีความสมบูรณ์ การติดต่อสื่อสารที่มีความสมบูรณ์ เป็นความพยายามทำให้การถ่ายทอดครบถ้วนตามที่ต้องการ ให้ผู้รับเข้าใจ ได้แก่ การระบุวัตถุประสงค์ วิธีการและสิ่งที่เกิดขึ้นตามมา

2.1.8.3 มีความกะทัดรัด (conciseness) เป็นการจัดทำข่าวสารที่มีความจำเป็น จะให้เห็นประเด็นสำคัญชัดเจน ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจสับสน

2.1.8.4 เป็นรูปธรรม (concreteness) เป็นการติดต่อสื่อสารที่แสดงให้เห็นเป็นจริงได้ มีโชอยู่ในจินตนาการ หรือเป็นเพียงความคาดหวังเท่านั้น กล่าวคือ ควรสื่อสารกันบนพื้นฐานของความเป็นจริง ง่ายต่อการเข้าใจ

2.1.8.5 มีความถูกต้อง (correctness) เป็นการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารที่เป็นจริงไม่บิดเบือนหรือขาดตกสูญหาย

2.1.9 ความสำคัญของการสื่อสาร

2.1.9.1 ความสำคัญต่อความเป็นสังคม การที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นสังคมได้ จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน เพราะการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจ และทำความเข้าใจกันได้ มีการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างระเบียบของสังคมให้เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิก ทั้งนี้เพื่อจะได้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขเป็นสังคม

2.1.9.2 ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน การสื่อสารมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของเราเป็นอย่างมาก เรียกได้ว่าตลอดเวลาที่เราตื่น เราจะทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลาไม่เว้นแม้กระทั่งเวลาเราหลับอยู่ หากเราฝันหรือละเมอเรื่องใดก็ตาม นั่นก็ถือเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง คือ การสื่อสารภายในตัวบุคคล (intrapersonal communication)

2.1.9.3 ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ ในปัจจุบันวงการอุตสาหกรรม มีการปฏิวัติทางด้านเทคโนโลยีการผลิต ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานทำให้ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะโรงงานอุตสาหกรรมถือเป็นองค์กรหรือสถาบันหนึ่งที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและประชาชน โดยการสื่อสารที่นำมาใช้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคล ภายนอกองค์กร (ผู้บริหาร ภูมิภาค ชุมชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล ฯลฯ) ก็คือ “การประชาสัมพันธ์” ถือเป็นสื่อสารที่ช่วยในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร ลดปัญหาความขัดแย้ง และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง หรือความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อองค์กรได้อีกด้วย

2.1.9.4 ความสำคัญต่อการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นการปกครองในรูปแบบใดก็ตามย่อมจะต้องประกอบไปด้วยผู้ปกครอง และผู้ถูกปกครองหรือประชาชน ดังนั้นการปกครองจะเป็นไปอย่างราบรื่น หรือเป็นไปในทางที่ดีได้ ทั้งผู้ปกครองและผู้ถูกปกครองจะต้องอาศัยการสื่อสารเข้ามาเป็นตัวช่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมในระบอบประชาธิปไตย การสื่อสารจะเป็นตัวสะท้อนให้ผู้ปกครองทราบว่า ผู้ถูกปกครองต้องการอะไร อยากให้ผู้ปกครองทำอะไร นั่นคือความสำคัญต่อการปกครอง อาศัยกระทรวงการต่างประเทศ และสถานทูตต่างๆ เข้ามารับผิดชอบต่อทางการสื่อสารโดยตรง เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับประเทศของตน สร้างความเข้าใจอันดีกับประเทศอื่น ตลอดจนชักจูงใจให้ได้รับความสนับสนุนจากประเทศอื่น และยังสามารถศึกษาถึงความรู้ตื้นลึกของประชาชนในประเทศนั้นที่มีต่อประเทศของตนได้อีกด้วย ทั้งนี้โดยอาศัยสื่อชนิดต่างๆ เช่น สถานีวิทยุ VOA หรือ Voice Of America ของสหรัฐอเมริกา หรือ สถานีวิทยุ BBC ของประเทศอังกฤษ เป็นต้น

2.1.10 องค์ประกอบและสิ่งซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร
อุปสรรคของการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ทุกๆ องค์ประกอบของการสื่อสารดังนี้

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบและสิ่งซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร

องค์ประกอบ	อุปสรรค
ผู้ส่งสาร	ภูมิหลัง <ul style="list-style-type: none"> - ประสบการณ์ - ความรอบรู้ - มโนทัศน์ - ทักษะ ทักษะ <ul style="list-style-type: none"> - ค่านิยม - ความเชื่อ - ความลำเอียง มารยาท <ul style="list-style-type: none"> - ไม่รับผิดชอบ - ไม่สนใจ
ผู้รับสาร	ภูมิหลัง <ul style="list-style-type: none"> - ประสบการณ์ - ความรอบรู้ - มโนทัศน์ - ทักษะ ทักษะ <ul style="list-style-type: none"> - ค่านิยม - ความเชื่อ - ความลำเอียง มารยาท <ul style="list-style-type: none"> - ไม่รับผิดชอบ - ไม่สนใจ
สาร	ข้อเท็จจริง <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ถูกต้อง - กำกวม เนื้อหา <ul style="list-style-type: none"> - ไม่น่าสนใจ - ไม่เหมาะกับผู้ฟัง - ตัวอย่างประกอบไม่มี - ไม่ชัดเจน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	อุปสรรค
สาร (ต่อ)	ภาษา <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ชัดเจน - ไม่เหมาะสม - ไม่ถูกต้องตามหลักภาษาและสมัยนิยม การใช้สัญลักษณ์ <ul style="list-style-type: none"> - ลึกซึ้งเกินไป - หยาบโหลน ช่วงเวลา <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เหมาะสม จำนวนผู้ฟัง <ul style="list-style-type: none"> - มากหรือน้อยเกินไป
สื่อหรือทางติดต่อ	คุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ชัดเจน - ไม่ทันสมัย - ไม่เหมาะสม ขนาด <ul style="list-style-type: none"> - เล็กหรือใหญ่เกินไป ปริมาณ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ฟัง บรรยากาศแวดล้อม <ul style="list-style-type: none"> - มีเสียงรบกวน - ไม่เป็นสัดส่วน
สถานการณ์แวดล้อม	บรรยากาศขณะทีพูด <ul style="list-style-type: none"> - ดึงเครียดเกินไป

ที่มา: สุจิตรา จรจิตร (2549)

2.1.11 อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ (barriers to effective communication)

2.1.11.1 การกรองข่าวสาร (filtering) ผู้ส่งข่าวสารต้องทำข่าวสารให้เป็นที่พอใจของผู้รับข่าวสารในการรับข่าวสารต่างๆ ของผู้บริหารนั้นจะต้องถูกกรองจากผู้อำนวยการระดับล่างเสียก่อน

2.1.11.2 การรับรู้แบบเลือกสรร (selective perception) หมายถึงการที่ผู้รับสารในกระบวนการติดต่อสื่อสารเลือกดู หรือฟังโดยขึ้นอยู่กับความต้องการ การสนใจ ประสบการณ์ ภูมิหลัง และลักษณะส่วนตัวอื่นๆ

2.1.11.3 อารมณ์ (emotions) ในการติดต่อสื่อสารผู้ส่งข่าวสาร ควรต้องระมัดระวังเกี่ยวกับอารมณ์ของตนไม่ควรแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกรุนแรงเมื่อเกิดความไม่พอใจ

2.1.11.4 ภาษา (language) ภูมิหลังทางวัฒนธรรมมีผลทำให้การตีความของภาษาได้แตกต่างกันการมาจากภูมิประเทศที่แตกต่างกันก็จะใช้ภาษาที่แตกต่างกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

คุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะมุ่งเน้นถึงการประสานร่วมมือกันของพนักงานควบคู่กับการมุ่งเน้นถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายในองค์กร ดังนั้นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรส่วนมากจะสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่องค์กรทำอยู่ โดยการสื่อสารขององค์กรจะเกิดขึ้นบนพื้นฐานภายในกรอบของระบบองค์กรที่จัดไว้เป็นโครงสร้างกล่าวคือ เป็นไปตามสภาพขององค์กรที่มีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างกันตามโครงสร้างที่วางไว้ เช่น ผู้บังคับบัญชาและใต้บังคับบัญชา โดยโครงสร้างนี้เองทำให้เกิดความสัมพันธ์ด้านอำนาจ ที่เกิดจากโครงสร้างที่ต่างระดับกัน

สมยศ นาวิการ (2527, น. 4) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การแสดงออก และการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่างๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กร

กรีซ สืบสนธิ์ (2537, น. 64) ได้ให้ความหมายของ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542, น. 357) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการส่งผ่านข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือเรียกว่ากลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปอย่างมีลำดับขั้นตอนจากการเกิดความคิดหรือมีที่มาของข่าวสารของผู้ส่ง ผู้ส่งทำการใส่รหัสและเนื้อหา หรือข่าวสารจากนั้นผู้ส่งต้องทำการส่งข่าวสารเหล่านั้น โดยผ่านช่องทาง หรือใช้สื่อที่เหมาะสม ไปยังผู้รับ ผู้รับทำการรับข่าวสาร และทำการถอดรหัสซึ่งจะเป็นผลให้เกิดการกระทำ หรือเคลื่อนไหวการกระทำในปัจจุบันหรืออนาคต

2.2.1 ประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสามารถจำแนกออกได้ ดังนี้

2.2.1.1 จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร

1. การติดต่อสื่อสารทางเดียว (one - way communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้ติดต่อสื่อสาร หรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสาร หรือคำสั่งสู่ผู้รับสาร หรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือคูปฏิริยาของผู้รับสาร ซึ่งการ

ติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นรูปนโยบาย คำสั่งของผู้บริหารระดับสูงผู้ผู้ได้บังคับบัญชาที่ผ่านสื่อต่างๆ

2. การสื่อสารสองทาง (two - way communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถส่งข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การติดต่อสื่อสารสองทางผู้ส่งสาร จะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการบริหาร

2.2.1.2 จำแนกตามโครงสร้าง

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (formal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนมีข้อกำหนดวางไว้โดยชัดเจน มีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่ และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารตามผังโครงสร้างองค์กรที่ได้ออกแบบไว้อย่างเป็นทางการเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร

2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (informal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับคนอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กร มีทั้งจากเบื้องบนลงสู่ล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอนและข้ามสายงานโดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและเป็นส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคลทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้

2.2.1.3 จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

1. การติดต่อสื่อสารแบบใช้คำพูด (verbal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารต่างๆ ไป ที่อาศัยคำ (words) หรือเลขจำนวน (number) หรือการเน้น (punctuation) เป็นสัญลักษณ์ข่าวสาร สัญลักษณ์นี้อาจเป็นในรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับเข้าใจสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ผู้รับได้รับข่าวสารตรงตามที่ผู้ให้ข่าวสารต้อง ดังนั้นการติดต่อสื่อสารด้วยการใช้คำพูดจึงเป็นการใช้ถ้อยคำวาจา หรือลายลักษณ์อักษร ที่มีลักษณะสามารถตีความได้โดยตรงหรือโดยอ้อม

2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (non - verbal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากคำ หรือเลขจำนวน หรือเครื่องหมายการเน้น โดยธรรมชาติได้สร้างให้มนุษย์มีอารมณ์ต่างๆ และแสดงออกโดยใช้ท่าทางและการปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเราอยู่ในสถานการณ์ใด การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูดเป็นการใช้ท่าทางที่จะช่วยให้ผู้พูดสะดวกในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น

2.2.1.4 จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร

1. Vertical communication (vertical dimension of hierarchy effects)

แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication)

หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่อยู่ตำแหน่งสูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า (สมยศ นาวิการ, 2527, น. 21) เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายการบังคับบัญชา และจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปของการแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง คำยืนยัน การชักจูงความเข้าใจ หรือการให้ข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะใช้ในช่องทางการส่งสาร ดังต่อไปนี้

- 1) การสั่งงานตามลำดับชั้น
- 2) โปสเตอร์และกระดานปิดประกาศ
- 3) วารสารของบริษัท
- 4) จดหมายของพนักงานโดยตรง
- 5) คู่มือพนักงาน
- 6) ที่เสียบข่าวสาร
- 7) รายงานประจำปี
- 8) ระบบสื่อสารทางเครื่องกระจายเสียง
- 9) ข่าวสารที่ใส่ในซองเงินเดือน
- 10) การประชุมกลุ่ม
- 11) กฎและระเบียบบริษัท
- 12) ข้อกำหนดของมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9002
- 13) ขั้นตอนการทำงานแต่ละขั้นตอนกระบวนการผลิต

1.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication)

หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่า (ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา) ไปยังระดับสูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) (สมยศ นาวิการ, 2527, น. 21) เป็นลักษณะกลับกันกับแบบแรก ช่องทางที่จะสื่อสารจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) การประชุมกลุ่ม
- 2) การร้องทุกข์
- 3) การเรียกร้อง
- 4) การปรึกษาหารือ

- 5) การปรึกษานุเคราะห์
- 6) สหภาพแรงงาน
- 7) ผู้แสดงความคิดเห็น

2. การติดต่อสื่อสารในแนวนอนหรือแนวทะแยง (horizontal communication or Lateral communication) หมายถึง ลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารไม่ขึ้นกับสายบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างผู้ร่วมงานหรือระหว่างหน่วยงานองค์กรเดียวกัน โดยทั่วไปจะมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) การประชุมกลุ่ม
- 2) หนังสือเวียนและบันทึกโต้ตอบ
- 3) การร่วมมือ
- 4) การประสานงาน
- 5) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2.2.2 การติดต่อสื่อสารกับพนักงานให้มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

2.2.2.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร (the CEO must committed to the importance of communication)

2.2.2.2 ผู้บริหารต้องมีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน (managers match actions and words)

2.2.2.3 การเน้นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (commitment to two-way communication)

2.2.2.4 การเน้นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (emphasis on face-to-face communication)

2.2.2.5 การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน (shared responsibility for employee communications)

2.2.2.6 มีวิธีการจัดการข่าวที่ไม่ดีอย่างเหมาะสม (dealing with bad news)

2.2.2.7 การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม (the message is shaped for its intended audience)

2.2.2.8 จงทำการติดต่อสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง (treat communication as an ongoing process) โดยมีสิ่งที่ควรพิจารณา 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้จัดการต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล (managers convey the rationale underlying decisions)
2. การสื่อสารให้เหมาะกับจังหวะเวลาคือสิ่งที่สำคัญยิ่ง (timeliness is vital)
3. จัดให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (communicate continually)
4. การให้เชื่อมโยงภาพรวมระหว่างภาพเล็กๆ กับภาพใหญ่ (link the big picture with the little picture)
5. ไม่ชี้นำสิ่งที่คนควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว (don't dictate the way people should feel about the news)

2.2.3 อุปสรรคการติดต่อสื่อสารในปัจจุบัน (current issues in communication) มี 4 ประการ

2.2.3.1 อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย (communication barriers between women and men)

2.2.3.2 การติดต่อสื่อสารแบบการเมืองที่ถูกต้อง (politically correct communication)

2.2.3.3 การติดต่อสื่อสารในวัฒนธรรมข้ามชาติ (cross - culture communication) ปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติทำให้เกิดปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารดังนี้

1. อุปสรรคซึ่งมีสาเหตุมาจากความหมายของคำและวิธีการใช้คำที่แตกต่างกัน (barriers caused by semantics)
2. อุปสรรคซึ่งมีสาเหตุมาจากคำที่มีความหมายเพิ่มเติม (barriers caused by word connotations)
3. อุปสรรคมีสาเหตุมาจากน้ำเสียงแตกต่างกัน (barriers caused by tone differences)
4. อุปสรรคซึ่งมีสาเหตุมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกัน (barriers caused by differences among perceptions)

2.2.4 อุปสรรคของการสื่อสาร (สุภโชค ชุนอิว, 2546, น. 53-60) ประกอบด้วย

1. ระยะทาง
2. ความคลาดเคลื่อนของข่าวสาร
3. ความไว้วางใจ
4. การเข้าพบได้ยาก
5. คุณลักษณะส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา
6. การขาดความชัดเจนในการมอบหมายงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
7. ความผิดพลาดในการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับการทำงานในแต่ละสถานการณ์

8. การสื่อสารที่มีลักษณะที่ขาดทิศทาง
 9. ข้อมูลข่าวสารที่มีมากเกินไป
 10. การปฏิเสธที่จะรับฟังข่าวในการสื่อสารนั้น
 11. การสื่อสารที่มีช่องว่าง
 12. ข่าวสารมีการสูญหายในแต่ละขั้นตอนของการสื่อสาร
- 2.2.5 การแก้ไขอุปสรรคของการสื่อสาร (ศุภโชค ชุนอิว, 2546, น. 53 - 60) ได้แก่
1. สมาชิกในองค์กรควรจะมีความรู้ความเข้าใจในหลักของการสื่อสาร
 2. การใช้ภาษาใช้คำพูดที่มีลักษณะตรงไปตรงมาไม่คลุมเครือ หรือสร้างความเข้าใจผิด
 3. ในการสื่อสารควรใช้การสื่อสารที่มีลักษณะสองทาง
 4. มีการสื่อสารในลักษณะที่มีการย้อนกลับไปยังผู้ที่ส่งข่าวสาร
 5. การสื่อสารที่มีการอภิปรายซักๆ ทำให้การรับรู้ข่าวสารมีความชัดเจน
 6. มีการสร้างความเชื่อถือนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
 7. มีการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหาร

การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จนั้น นอกจากต้องใช้เวลาและความรู้ความสามารถแล้ว การสื่อสารก็มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานทุกแขนงอาชีพ ถ้าหากผู้บริหารเข้าใจถึงเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารก็จะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่น ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริหารไม่เข้าใจถึงวิธีการสื่อสาร ก็อาจจะทำให้งานล้มเหลวได้เช่นกัน (สมควร กวียะ, 2547, น. 1 - 4)

2.3.1 ความหมายการบริหารงาน (สมควร กวียะ, 2547, น. 1-4)

การบริหารงาน คือ การจัดการนั่นเอง พอพูดถึงการจัดการอาจจะบอกว่า คำว่า administration ซึ่งแปลว่าการบริหารงาน กับคำว่า management แปลว่าการจัดการ นั้นเป็นคำเดียวกันหรือไม่ จะเห็นได้ว่าเป็นคำเดียวกันก็ได้มีความหมายเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่แล้วการบริหารงาน (administration) จะเป็นความหมายที่กว้างกว่าสำหรับของอเมริกันจะหมายถึงรัฐบาลเลยทีเดียว และเป็นความหมายของสาขาวิชา เช่น สาขาวิชา MBA (master of business administration) เป็นต้น แต่ถ้าลงมาเป็นวิชาย่อยๆ มักจะเรียกว่า การจัดการ (management) อาจถามว่าถ้าอย่างนั้นหมายความว่าอย่างไรการบริหารงานคือการจัดการ เพื่อที่จะทำให้ทรัพยากรต่างๆ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจถามต่อไปว่าทรัพยากรนั้นคืออะไรบ้าง ความจริงแล้วทรัพยากรในอดีตนั้นจะหมายถึง คน (man) เครื่องจักร (machine) เงิน (money) และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ (material) แต่ที่จริงแล้วในยุคใหม่นี้ ทรัพยากรต่างๆ เหล่านั้น

ไม่เพียงพอทรัพยากรที่อาจเรียกว่ามีความสำคัญที่สุดต่อองค์กร ต่อการบริหารงานนั้น คือ media & communication หมายความว่า จะต้องเพิ่มตัว M เข้าไปอีกตัวหนึ่ง ซึ่งนักบริหารในยุคเก่ามักจะลืมไป ความจริงแล้วตัวนี้เป็นตัวที่มีความสำคัญมากเพราะจะเป็นตัวที่จะเชื่อมโยงให้ทุกคนทุกฝ่ายได้ทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว เป็นไปตามนโยบาย ตามแนวทางปฏิบัติและแผนงาน ถ้าขาดการสื่อสารแล้วการดำเนินงานก็ไม่สามารถเป็นไปได้อีกแล้ว แม้ว่าเราจะมีคน เครื่องจักร เงิน เรามีอะไรต่างๆ พร้อม แต่ถ้าขาดการสื่อสารแล้วการบริหารงานนั้นไม่สามารถจะเป็นไปได้นั้นคือความหมายและความสำคัญของการบริหารงานหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารงานสำหรับผู้บริหารนั้นในขั้นตอนแรกต้องเป็นผู้นำที่ยึดหลักมนุษยสัมพันธ์จะเรียกว่าใช้หลักประชาธิปไตยก็ได้ไม่ใช่เป็นเผด็จการ ตัวนี้สำคัญมากมีบทบาทหน้าที่เป็นผู้นำ และจะต้องทำหน้าที่ที่จะแสดงให้เห็นนโยบายวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบ ได้เข้าใจและร่วมมือปฏิบัติอย่างจริงจัง นอกจากนั้นจะต้องมีหน้าที่ที่จะต้องกำหนดกลยุทธ์ (strategy) และแผนกลยุทธ์ (strategic plan) ขึ้นมาเพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ได้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติหลังจากนั้นในการปฏิบัติงานผู้บริหารมีหน้าที่สนับสนุน ซึ่งในยุคเก่าผู้บริหารมักจะทำหน้าที่เป็นผู้สั่ง แต่ในยุคใหม่ผู้บริหารต้องทำหน้าที่สนับสนุน เรียกว่า (facility) ให้ความสะดวกเพื่อที่จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ใช้กลวิธี ใช้ทักษะของตนเองอย่างเต็มที่ ไม่ควรเข้าไปแทรกแซงในเรื่องกลวิธีและทักษะของผู้ปฏิบัติงาน แต่คอยดูแลคอยชี้แนะเมื่อมีปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับนโยบายและกลยุทธ์คล้ายๆ เป็นพี่เลี้ยง ไม่ใช่เป็นนักมวยเอง ในยุคเก่าบางทีผู้บริหารเป็นนักมวยเอง มักจะแพ้ ในยุคใหม่เป็นพี่เลี้ยงสามารถที่จะใช้กลยุทธ์ในการที่จะสอนให้ผู้ปฏิบัติงานใช้กลวิธีอย่างดีที่สุดตามความเชี่ยวชาญของเขา สิ่งสุดท้ายซึ่งคิดว่ามีความสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร คือ จะต้องทำหน้าที่ในการที่จะกำหนดให้มีการศึกษาวิจัยและประเมินผลการปฏิบัติงานก่อนที่จะปฏิบัติงานน่าจะทำให้มีการศึกษาวิจัย เน้นในเรื่องของการใช้ความรู้ ใช้ทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันเมื่อปฏิบัติงานไปแล้ว ควรจะให้มีการประเมินผลโดยใช้หลักวิธีวิทยาศาสตร์ ในการที่จะประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้นำผลนั้นมาพัฒนาการทำงานต่อไป

2.3.2 ความสำคัญของการสื่อสารมีความสำคัญต่อการบริหารงาน (สมควร กวียะ, 2547, น. 1-4)

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การสื่อสารได้กลายมาเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานเป็นทั้งปัจจัยและทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารงานเพราะฉะนั้นจึงมีความสำคัญอย่างมากเรียกว่าถ้าไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารงานได้อย่างแน่นอนการสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคม หมายความว่าในการที่เราจะพูดจากรับฟังให้เข้าใจเรื่องกัน ก็ต้องใช้การสื่อสารก่อให้เกิดสังคม ก่อให้เกิดองค์กร เรียกว่าการสื่อสารนั้นเป็นองค์กรในตัวของมันที่สำคัญคือการสื่อสารนั้นสามารถที่จะสร้างความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร องค์กรนั้นเป็นเสมือนหนึ่งระบบที่

จะต้องมีการทำงานร่วมกัน โดยทุกฝ่ายจะต้องยอมรับความเป็นหนึ่งเดียวไม่ใช่ต่างคนต่างทำ ต่างคนต่างคิดเป็นไปไม่ได้แน่นอน การแสดงความคิดเห็นนั้นอาจแตกต่างกันแต่การทำงานต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ความเป็นหนึ่งเดียวซึ่งนั่นหมายความว่าจะต้องทำกันด้วยความรัก ความเข้าใจ ระหว่างทุกฝ่าย ถ้าหากทุกฝ่ายไม่มีความรักความเข้าใจกันแล้ว การทำงานนั้นไม่เกิดผลคืออย่างแน่นอน ซึ่งนั่นหมายความว่าเราจะต้องมีการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในองค์กร มีการสื่อสารหลายรูปแบบที่จะต้องทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงาน นอกจากนั้นการสื่อสารยังเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความรู้ ทักษะแก่บุคลากร เป็นไปไม่ได้ที่อยู่ดี ๆ บุคลากรจะเกิดความรู้ เราจะต้องจัดให้มีการสื่อสาร อย่างเช่น มีการศึกษา มีการอบรมสัมมนา เป็นการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร จึงเป็นเรื่องที่การสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กร นอกจากนั้นการสื่อสารยังสามารถที่จะกระตุ้นให้ทุกคนทำงานอย่างขยันขันแข็ง ถ้าหากว่าเราไม่รู้จักรักที่จะพูด ไม่รู้จักที่จะเขียนซักจุงโน้มน้าวใจให้คนเห็นความสำคัญของการงาน เราคงไม่สามารถทำให้ทุกคนทำงานอย่างขยันขันแข็งได้ และที่สำคัญคือทำอย่างไรให้ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข เราสามารถใช้การสื่อสารโน้มน้าวใจให้เขาเห็นว่าการทำงานเป็นเรื่องของความสุข ไม่ใช่เป็นเรื่องของความทุกข์ทรมานที่จะต้องใช้เวลา 8 - 9 ชั่วโมง ในแต่ละวันอย่างทนทุกข์ ทรมาน อย่างนั้นเรียกว่าชีวิตทั้งชีวิตเป็นชีวิตที่สูญเปล่า ถ้าเราเห็นนักสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะผู้บริหาร สามารถที่จะชักจูงให้เห็นว่าความจริงแล้วการงาน เป็นส่วนที่สำคัญของชีวิต ทำให้เรามีการพัฒนาตนเอง เป็นความสุขของชีวิต โดยสรุปการสื่อสารคือตัวองค์กรนั่นเอง ถ้าขาดการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะทำให้การงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตแก่บุคลากรได้

2.3.3 เทคนิคของผู้บริหารในการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ (สมควร กวียะ, 2547, น. 1-4)

สำหรับเทคนิคในการสื่อสารเพื่อการบริหารงานนั้น ในจุดแรกเป็นเรื่องของทัศนคติ หมายความว่าผู้ที่จะสื่อสารจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นมาก่อน ในการที่จะสื่อสารกับผู้บริหารจะต้องเป็นผู้เริ่มต้นที่จะต้องแสดงทัศนคติที่ดี คือ มีความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ เคารพและเข้าใจในศักยภาพ หรือความสามารถที่จะเป็นไปได้อย่างของมนุษย์ ไม่ใช่เริ่มต้นด้วยการดูถูกว่าไม่มีความรู้อะไรคงทำอะไรไม่ได้ เป็นทัศนคติเชิงลบ ซึ่งตัวนี้เป็นตัวสำคัญที่จะทำให้เกิดความรัก ความเข้าใจ ความร่วมมือ หมายความว่าเราจะต้องเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร เชื่อมมั่นในศักยภาพของบุคลากร ไว้วางใจ ตัวนี้สำคัญมากภาษาอังกฤษเรียกว่า trust เราจะต้องไว้วางใจ ไม่ใช่เริ่มต้นด้วยการบอกว่าควรลองเอาไปทำดู แล้วยังพูดอีกว่าคิดว่าไม่น่าจะทำได้ ถ้าอย่างนี้เริ่มต้นด้วยการไม่ไว้วางใจ แต่เราต้องบอกว่าเขาทำได้แน่ งานชิ้นนี้เขามีความสามารถที่จะทำได้คุณไว้วางใจเขาไปทำเถอะคุณเชื่อว่าเขาต้องทำได้ดีที่สุดอย่างแน่นอน อันนี้เป็นความสำคัญ

เริ่มต้นด้วยทัศนคติเชิงบวก และสื่อสารแสดงความไว้วางใจ นอกจากนั้นจะต้องสื่อสารสร้างแรงจูงใจ ภาษาอังกฤษเรียกว่า motivation หมายความว่าในการที่จะทำให้เขาเชื่อฟังเราไม่ใช่ที่เราใช้วิธีหลอกล่อต่างๆ แต่เราควรจะใช้แรงจูงใจ อย่างเช่นการให้รางวัล การลงโทษ การใช้พลังกลุ่ม อันนี้ถือว่าเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้คนอยากทำงาน เพราะเขาว่าการพิจารณาความคิดความชอบจะเป็นรางวัลสำหรับเขา เป็นต้น หรือเขารู้ว่าถ้าเขาทำผิดอะไรไปจะมีการลงโทษที่ประกาศให้รู้ทั่วกัน เป็นแรงจูงใจที่ทำให้เขาต้องระมัดระวังตัวเอง พลังกลุ่มก็เช่นเดียวกัน เราต้องรู้จักสร้างพลังกลุ่มขึ้นมา อย่างเช่น ระบบคิวซี ภาษาอังกฤษเรียกว่า quality control วงจรการควบคุมคุณภาพ หมายความว่าเราต้องสร้างคนขึ้นมา ให้เขาทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีมเวิร์ค และมีความรับผิดชอบในกลุ่มนั้นสร้างเป็นพลังกลุ่มขึ้นมาเพื่อที่จะทำงานแข่งขันกับกลุ่มอื่น เป็นต้น อันนี้เป็นการใช้แรงจูงใจที่จะมีประสิทธิภาพมาก

ตัวสุดท้าย คือ มนุษย์สัมพันธ์ ความเห็นอกเห็นใจกัน มิตรภาพต่างๆ จะต้องเกิดขึ้น ไม่ใช่ถือว่าเป็นเจ้านายคนอื่นไม่เกี่ยว ต้องถือว่าทุกคนเป็นเพื่อนร่วมงาน เพราะฉะนั้นการพูด การเขียนจะต้องคำนึงถึงชีวิตจิตใจของแต่ละคนด้วย

2.3.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาของการสื่อสารกับการบริหารงาน (สมควร กวียะ, 2547, น. 1-4)

ปัญหาที่สำคัญที่สุดตัวแรก คือ ทัศนคติ มักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน เราจะต้องปรับเปลี่ยน ต้องเริ่มต้นโดยผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องเข้าใจจุดนี้ และนำเอามนุษยสัมพันธ์มาแก้ไข สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน ควรที่จะมองว่าการสื่อสารนั้นไม่ได้เกี่ยวเฉพาะเรื่องของการใช้สื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเราจะใช้สื่อที่จะประชาสัมพันธ์ออกไปข้างนอก แต่ความจริงการใช้สื่อภายในมีความสำคัญก่อนการที่จะประชาสัมพันธ์ออกไปข้างนอกด้วยเข้าไปในขณะเดียวกันการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเรียกว่า intra organizational communication ก็มีความสำคัญต้องนำมาผสมผสานด้วย สร้างขึ้นมาเรียกว่าการสื่อสารองค์กรเชิงบูรณาการหมายความว่า การสื่อสารทุกรูปทุกแบบ ภายในกับภายนอก จากสูงลงล่าง จากล่างขึ้นบน การใช้สื่อต่างๆ ไม่ว่าจะไปในรูปของการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา การสัมพันธ์กับชุมชน จะต้องนำมาพิจารณาผสมผสานกันทุกส่วน ไม่ใช่มองแต่ว่าเรามีการโฆษณา มีการประชาสัมพันธ์ มีการสื่อสารการตลาดก็เพียงพอแล้ว เราจะต้องนำเอาการสื่อสารภายในเข้ามาผสมผสาน การสื่อสารกับชุมชนเข้ามาผสมผสาน สร้างขึ้นเป็นการสื่อสารองค์กรเชิงบูรณาการ เป็นการมองภาพรวมไม่ใช่มองเฉพาะจุดเท่านั้น

สำหรับข้อเสนอแนะตัวที่สำคัญที่สุด คือ เราจะต้องทำให้องค์กรนั้นเป็นระบบมนุษย์ ไม่ใช่ระบบของเครื่องจักร เรามักจะมองว่าเมื่อเรามีองค์กรมีบริษัท มีธนาคาร จะเป็นเครื่องจักรที่จะต้องผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ออกมา อันนั้นเป็นความเข้าใจผิด ความจริงองค์กรเป็นเรื่องของ

การรวมตัวของมนุษย์เข้ามาเป็นระบบมนุษย์ ระบบของสังคมมนุษย์ที่ทำงานร่วมกันด้วยชีวิตจิตใจ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความสุขให้กับทุกคน ในการบริหารงานนั้นจะต้องยึดหลักคำว่า จิตใจก่อนวัตถุ ธรรมดาเรามักมองไปที่วัตถุก่อนจิตใจ และอีกคำหนึ่ง คือ ความสุขก่อนความสำเร็จ ไม่ใช่คำนึงถึงแต่ความสำเร็จ ความสุขนั้นเป็นเรื่องที่หลัง จึงถือว่าความสำเร็จขององค์กรนั้นต้องมาจากพื้นฐานความสุขของทุกคน นับตั้งแต่ผู้บริหารลงไปจนถึงผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง การสื่อสารนั้นมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานทุกแขนงอาชีพ ถ้าหากผู้บริหารงานมีความรู้และเข้าใจถึงเทคนิคการสื่อสาร ก็จะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่น และปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ก็จะลดน้อยลงด้วย

2.4 การสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวช

โรงพยาบาลนนทเวช มีคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการติดต่อสื่อสารภายใน โดยมีวัตถุประสงค์และแนวทางการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารดังนี้

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานทุกคนของ โรงพยาบาลได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารระดับสูง ได้รับข่าวสารภายในหน่วยงานตนเอง ได้รับข่าวสารจากต่างหน่วยงานภายในโรงพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเหตุการณ์

2.4.1 วิธีการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวช

1. การสื่อสารโดยการจัดประชุม

1.1 การจัดประชุมระดับฝ่าย/หน่วยงาน ควรมีการจัดประชุมภายในหน่วยงาน เพื่อสรุปผลการปฏิบัติงาน การติดตามงานต่างๆ หรือกรณีมีคำสั่ง/นโยบายเร่งด่วน ทุกคนในหน่วยงานจะได้รับทราบ และจัดทำเป็น Meeting report

1.2 การส่งมอบงานระหว่างเวร หน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานเป็นผลัด จะมีการประชุมระหว่างเวร เพื่อรายงานผลการติดตามงาน รายงานปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเวร เพื่อส่งมอบงานให้เวรต่อไป

1.3 ระดับคณะกรรมการ หรือ ทีมคร่อมสายงาน

คณะกรรมการ หรือ คณะอนุกรรมการคร่อมสายงาน ตามโครงสร้างการบริหารระบบคุณภาพภายในโรงพยาบาลต้องจัดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานต่างๆ และบันทึกเป็นรายงานการประชุม

2. การสื่อสารโดยการจัดทำบันทึกข้อความหรือหนังสือเวียนภายใน

2.1 หน่วยงานภายในเมื่อได้รับบันทึกหรือหนังสือเวียนที่เป็นคำสั่ง ระเบียบปฏิบัติ ต่างๆ จะต้องทำการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทราบโดยการติดป้ายประกาศ และลงนามรับทราบ

2.2 หน่วยงานต่างๆ หรือ คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ สามารถจัดทำเอกสาร ภายใน จดหมายข่าว ประกาศต่างๆ เผยแพร่ภายในโรงพยาบาลได้ตามความเหมาะสม

3. การสื่อสารโดยการส่งข้อมูลทางระบบ Computer

3.1 หน่วยงาน คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ต่างๆ ที่ต้องการส่งข้อความทาง ระบบComputer ที่มีข้อความไม่ยาวมากและเร่งด่วน ต้องการความรวดเร็ว และต้องส่งข้อความ หลายครั้ง ให้ทำบันทึกไปยังฝ่ายสารสนเทศเพื่อขอเปิดใช้สิทธิในการใช้ระบบ Computer

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สดาวลัย วัฒนสานต์ (2540) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสาร ภายในองค์กร ศึกษากรณี เครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด โดย การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจ ของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณี เครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของเครือ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการ อาคารซี.พี.ทาวเวอร์

2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการ สื่อสารภายในองค์กร โดยเน้นการ สื่อสารระหว่างพนักงาน กับผู้บังคับบัญชาและระหว่างพนักงานด้วยกัน

3) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร ภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มี ต่อการสื่อสารและการ ปฏิบัติงาน

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบ สอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กล่าวคือ หลังจาก ได้พัฒนาแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ (โดยเฉพาะภาษาและความเข้าใจ) และเห็นชอบจากคณะ กรรมการวิทยานิพนธ์แล้ว ได้แจกแบบสอบถามไปยังพนักงาน (เจาะจงที่ตัวบุคคล) ในส่วนงานต่างๆ โดยยึดหลักการ กระจายไปตามบริษัทย่อยฝ่ายและแผนก จากนั้นก็จะมีการติดตามรับแบบสอบถามกลับ ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้ ทั้งความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบโดยค่า t-test และ F-test จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปรอิสระ(เพศ การศึกษา อายุการทำงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ) กับตัวแปร ตาม(ความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน)ไม่มี ความสัมพันธ์กัน ยกเว้นพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ความ รับผิดชอบระดับบังคับบัญชาจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารและ การปฏิบัติงานมากกว่าพนักงาน

ระดับพนักงาน ส่วนในรูปแบบของระบบการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์และมีส่วนเกี่ยวข้องในการส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการสื่อสาร ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน จะมีรูปแบบที่ได้รับความพึงพอใจ อย่างสูงที่สุด

นัยนา นพน้อม (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทสัญชาติเกาหลีแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรบริษัทสัญชาติเกาหลีแห่งหนึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร เปรียบเทียบระดับตำแหน่งงานกับระดับความถี่ของการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กร เปรียบเทียบระดับตำแหน่งงานกับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กร โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัทสัญชาติเกาหลีแห่งหนึ่งจำนวน 308 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 305 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.02 ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามซึ่งดัดแปลงมาจาก ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1) พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคือ ระดับพนักงานจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 ระดับหัวหน้างาน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และระดับบริหารจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

2) ระดับความถี่ของการใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีความเห็นต่อระดับความถี่ของการใช้วิธีการสื่อสาร โดยลายลักษณ์อักษรในระดับมาก ระดับความถี่ของการใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาอยู่ในระดับมาก ซึ่งยังน้อยกว่าการใช้วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ส่วนวิธีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีความถี่น้อยในการใช้น้อยที่สุดคือ การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

3) ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า โดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านคือพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์กรทางด้านภาพรวมทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว/บุคคลอยู่ในระดับมาก ด้านการประสานหล่อหลอมทางองค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

4) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5) ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร วิธีการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 3 วิธีคือ ลายลักษณ์อักษร วาจา และเทคโนโลยี พบว่าวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร แต่วิธีการสื่อสารด้วยวาจาและวิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไร้มีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

สุภาวดี พรหมมา (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารการตลาดของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษาถึงการใช้การสื่อสารทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จำหน่าย หรือด้านการส่งเสริมการตลาด และเปรียบเทียบการใช้การสื่อสารการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนแต่ละประเภท นอกจากนั้น การสื่อสารการตลาดมีผลหรือไม่กับการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นในระหว่างปี 2538-2539 โดยวิธีการศึกษาจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ในส่วนของโรงพยาบาลจะใช้การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และ/หรือผู้จัดการฝ่ายการตลาด จำนวนทั้งหมด 24 ท่าน 18 โรงพยาบาล โดยเลือกโรงพยาบาลที่เป็นที่รู้จักของผู้บริโภค และโรงพยาบาลที่มีการสื่อสารถึงผู้บริโภคอยู่เสมอ นอกจากนั้น ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเอกชน คือ เจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข, เลขานุการสมาคมโรงพยาบาลเอกชนและบรรณานุกรณิตยสาร Hospital Life เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด สำหรับในส่วนของผู้มาใช้บริการจะเก็บแบบสอบถามผู้ที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลนั้นๆ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 700 คน โดยผลการวิจัยพบว่า

1) โรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบันมีการนำการสื่อสารการตลาด เข้ามาประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่จำหน่าย หรือด้านการส่งเสริมการตลาด โดยการสื่อสารการตลาดที่โรงพยาบาลให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น การจัดให้มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญประจำในโรงพยาบาล การมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย การให้ความสำคัญของการบริการ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจกับผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

2) โรงพยาบาลที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ และไม่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ไม่พบความแตกต่างทางด้านวิธีการสื่อสารการตลาดให้เข้าถึงผู้บริโภคอย่างชัดเจน เมื่อเปรียบเทียบกับ

โรงพยาบาลเอกชนที่บริหารงานในรูปของมูลนิธิซึ่งพบว่า มีการทำการสื่อสารการตลาดเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคน้อยกว่าโรงพยาบาลเอกชน 2 ประเภทดังกล่าวข้างต้นอย่างชัดเจน

3) ทางด้านผู้บริโภคพบว่า การตัดสินใจเข้าใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนนั้นๆ เพราะความสะดวกในเรื่องของการเดินทางเป็นสำคัญ โดยส่วนใหญ่ระบุว่ามาใช้บริการเพราะใกล้กับที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน และสื่อที่ใช้ประกอบการตัดสินใจที่บุคคลยังมีอิทธิพลในการตัดสินใจเข้าใช้บริการมากที่สุด

เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของ พนักงานบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ และวิธีการ ติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีต่อความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใน ครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 450 คน เก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามคืนมา 355 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.22 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ One-Way ANOVA ทดสอบสมมติฐานด้วยการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ปัจจัยด้านทางเพศ อายุ ระดับ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์ อักษร วิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างกัน พนักงานมี ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุภา นานาพูลสิน (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร, น.กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน ความพึงพอใจในงาน ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ รูปแบบการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ทั้งหมดจำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ใน

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยได้รับแบบสอบถามคืนมา 120 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : F-test) และค่าสหสัมพันธ์แบบง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไซไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าอนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป และมีตำแหน่งระดับบริหาร/ผู้บังคับบัญชา จำนวน 23 คน มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 97 คน ผลการศึกษาพบว่า

1) พนักงานบริษัทไซไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด

2) พนักงานบริษัทไซไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3) พนักงานบริษัทไซไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ ระดับ .05

4) ทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว มีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

5) ประเภทของการใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับน้อยกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สุรพงษ์ โสชนะเสถียร และวัลลีย์ ศรีประภากรณ์ (2553) ได้ศึกษาถึงการจัดการทางการสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารในองค์กร รวมถึงศึกษาการจัดการในองค์กรและศึกษาการจัดการทางการสื่อสาร ซึ่งการวิจัยในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยโดยวิเคราะห์มุมมองและความเห็นของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งเป็นมุมมองและความเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับการวางระบบการบริหารจัดการของหัวหน้างาน ส่วนการ

วิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยจากการทดสอบสอบถามให้สำหรับบุคลากรภายในคณะ แพทยศาสตร์ศิริราช โดยทดสอบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม กลับมาจำนวน 233 คน นอกจากนั้นยังได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหาร 7 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงได้นำเอาระบบการสื่อสารและเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการวางแผนในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายขององค์กร ผู้บริหารทุกระดับชั้น โดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงมีระบบการบริหารการจัดการที่ไม่ค่อยแตกต่างกัน และพยายามปรับให้เข้ากับเทคโนโลยีมากขึ้น โดยได้นำเอานวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้ในการ บริหารงาน ผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงได้นำเอาระบบการสื่อสารที่ทันสมัยมา ใช้ในการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น

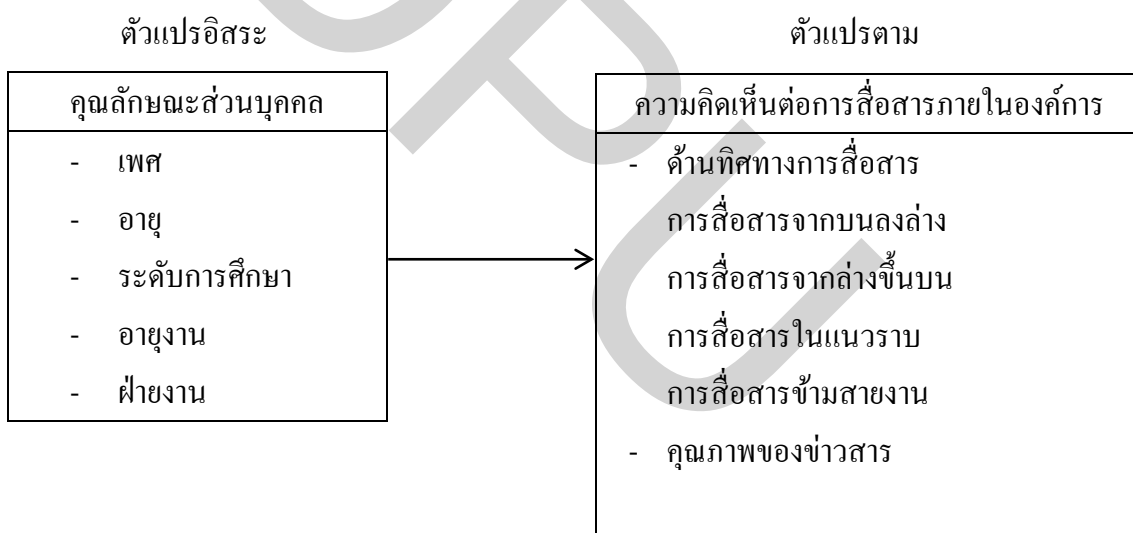
เอือการย์ สันติศิริ (2546) ได้ทำการศึกษาปัญหาพิเศษ เรื่อง การสื่อสารกับการรับรู้ต่อ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลง ภายในองค์กร/ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประชากรและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรด้านการสื่อสารในองค์กรกับการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร วิธีการศึกษา ศึกษา จากพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบง่าย ผลการศึกษาพบว่าระดับ การรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด ใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ด้านงานงานมีการรับรู้ในอันดับ 1 กรรับรู้ด้าน โครงสร้างอันดับ 2 และอันดับสุดท้ายด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้มีวิธีการสื่อสารที่ใช้ภายในองค์กรใช้กา อ่านจากหนังสือเวียน/จดหมาย/บอร์ด/ประกาศ ทิศทางการสื่อสาร แนวนอน ความถี่ในการสื่อสาร น้อยกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีข้อเสนอในการปรับปรุงตัวแปรด้านการสื่อสาร คือ วิธีการสื่อสาร และข่าวสาร เพื่อบรรลุ เป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ ทางผู้วิจัยเห็นสมควรให้ดำเนินการดังนี้ ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน และมีระบบการ ประเมินนโยบายทางด้านการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมการใช้การสื่อสารแบบ ไขว้ภายในองค์กร มีระบบเปิดรับความคิดเห็นจากระดับล่างตามแนวความคิดการบริหารองค์กร แบบมีส่วนร่วม ในทุกข้อคิดเห็นต้องได้รับการตอบสนองจากฝ่ายบริหาร ควรเพิ่มการให้ข้อมูล ข่าวสารและจัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติเกิดการเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรทำ เทียมครบถ้วน โดยผู้บริหารควรวางแผนการสื่อสารให้ทันเหตุการณ์เพื่อที่จะนำไปใช้เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้ได้มากที่สุด และควรเพิ่มการให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กรให้ครบทุก ด้าน ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารที่ดีช่วยสร้างความรู้สึกลงในทางบวกให้ทุกคนที่ทำงานในองค์กร เกิด การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สมบูรณ์รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของ องค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช โดยมีขั้นตอนและกรอบคิดในการวิจัยดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 1,027 คน โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นฝ่ายงาน ดังตารางที่ 3.1 (ส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์, เมษายน 2554)

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร

ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร
ฝ่ายสนับสนุนบริการ	244 คน
ฝ่ายบริการการแพทย์	223 คน
ฝ่ายการพยาบาล	560 คน
รวม	1,027 คน

3.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

โดยคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากประชากร เพื่อให้ตัวอย่างมีลักษณะการกระจายและครอบคลุมกลุ่มประชากรมากที่สุด ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของ Yamane (1967, p. 886) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในที่นี้ให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,027}{1 + (1,027)(0.05)^2} \\ &= 288.48 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมดประมาณ 289 คน หลังจากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Stratified Sampling) ได้ฝ่ายพยาบาล จำนวน 157 คน ฝ่ายสนับสนุนบริการจำนวน 69 คน ฝ่ายบริการการแพทย์จำนวน 63 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลนนทเวช

แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่สังกัด ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 3 ระดับ (Three-point rating scale) โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 3 หมายถึง ใช้มากที่สุด 2 หมายถึง ใช้ปานกลาง 1 หมายถึง ใช้น้อยที่สุด ซึ่งครอบคลุมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้ง 11 ช่องทาง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Five-point rating scale) มีจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งตามทิศทางการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารจากบนลงล่าง	ข้อ 1-6	จำนวน 6 ข้อ
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	ข้อ 7-12	จำนวน 6 ข้อ
การสื่อสารในแนวราบ	ข้อ 13-18	จำนวน 6 ข้อ
การสื่อสารข้ามสายงาน	ข้อ 19-24	จำนวน 6 ข้อ
ด้านคุณภาพของข่าวสาร	ข้อ 25-30	จำนวน 6 ข้อ

3.4 เกณฑ์การให้คะแนน

3.4.1 เกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนแต่ละข้อคำถามตามระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวชในตอนี่ 2 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ความหมายของระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	เห็นด้วยมากที่สุด	5
มาก	เห็นด้วยมาก	4
ปานกลาง	เห็นด้วยปานกลาง	3
น้อย	เห็นด้วยน้อย	2
น้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

3.4.2 เกณฑ์การแปลผลคะแนน

การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช ใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.50 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 - 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 - 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างให้ครอบคลุม และตรงตามเนื้อหาของเรื่องที่ทำการศึกษา

3.4.3.2 ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามตามหลักการสร้างแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's five-point rating scale) และหลักการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้องครอบคลุมตามขอบเขตและนิยามศัพท์ที่ศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

3.4.3.4 นำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นกับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงพยาบาลนนทเวช ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of measurement) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (บุญเรียง ขจรศักดิ์, 2535, น. 166) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับอยู่ที่ .9602

3.4.3.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการของโรงพยาบาลนนทเวช เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

3.5.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการของโรงพยาบาลนนทเวชตามหนังสือข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยจะได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงพยาบาลนนทเวช โดยจะนำแบบสอบถามส่งให้กับพนักงานในแต่ละแผนกพร้อมชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจ และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบคัดเลือกไว้เฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้นเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด ด้วยการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช ด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.7.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับงาน โดยใช้สถิติ t-test กับตัวแปรเพศ และใช้สถิติ F-test กับตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา และระดับงาน ซึ่งถ้าพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's test)

DRPU

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช ตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 3 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาล จำนวน 289 คน และได้นำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การใช้ช่องทางการสื่อสารภายในของพนักงานของโรงพยาบาลนนทเวช

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในด้านทิศทางการสื่อสารและด้านคุณภาพการสื่อสาร

4.4 ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและฝ่ายงานที่สังกัด

เพื่อให้เข้าใจผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติและอักษรย่อที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ระดับความพึงพอใจ

S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – test

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – test

* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	24	8.30
หญิง	265	91.70
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.1 พนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 91.70 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 8.30

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 30 ปี	115	39.80
อายุ 30 - 39 ปี	87	30.10
อายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	87	30.10
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.2 พนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคือมีอายุ 30 - 39 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 30.10

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	5.20
ปริญญาตรี	254	87.90
ปริญญาโท	20	6.90
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.3 พนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.90 และรองลงมาการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 6.90 และการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.20

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	97	33.60
5 - 10 ปี	67	23.20
11 - 15 ปี	66	22.80
15 - 20 ปี	21	7.30
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	38	13.10
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.4 พนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 และรองลงมาอายุการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 อายุการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.80 อายุการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.10 และอายุการทำงานระหว่าง 15 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.30

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ฝ่ายงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายการพยาบาล	157	54.30
ฝ่ายบริการการแพทย์	63	21.80
ฝ่ายสนับสนุนบริการ	69	23.90
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.5 พนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่สังกัดอยู่ที่ฝ่ายการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 54.30 และรองลงมาสังกัดอยู่ที่ฝ่ายสนับสนุนบริการ คิดเป็นร้อยละ 23.90 และฝ่ายบริการการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 21.80

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การใช้ช่องทางการสื่อสารภายในของพนักงานของโรงพยาบาลนนทเวช

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใน โรงพยาบาล นนทเวช

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.
โทรศัพท์	2.71	0.55
เพื่อนร่วมงาน	2.58	0.53
การจัดประชุม	2.12	0.65
หนังสือเวียน	2.10	0.65
บอร์ดข่าวสาร	2.03	0.80
Electronic mail (E-mail)	2.03	0.69
วารสารภายใน โรงพยาบาล	1.96	0.66
Intranet	1.87	0.79
E-Mail ส่วนตัว	1.65	0.81
Face book	1.62	0.80
MSN	1.51	0.62
รวม	1.96	0.68

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล นนทเวชที่มีต่อช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร พิจารณาเป็นรายช่องทางจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ช่องทางการสื่อสารแบบโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 2.71 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.58 รองลงมาคือการจัดประชุมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.12 รองลงมาคือ หนังสือเวียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.10 รองลงมาคือ Electronic mail (E-Mail) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.03 และบอร์ดข่าวสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.03 รองลงมาคือวารสารภายในโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ระดับ 1.96 รองลงมาคือ Intranet มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.87 รองลงมาคือ E-Mail ส่วนตัวมี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.65 รองลงมาคือ Facebook มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.62 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ MSN มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.51

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสาร ภายในด้านทิศทางการสื่อสารและด้านคุณภาพการสื่อสาร

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ภายในโรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมและรายด้าน

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การสื่อสารจากบนลงล่าง	3.86	.71	มาก
การสื่อสารในแนวราบ	3.84	.73	มาก
การสื่อสารข้ามสายงาน	3.79	.73	มาก
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.65	.76	มาก
ด้านคุณภาพของข่าวสาร	3.72	.62	มาก
รวม	3.77	.63	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการ สื่อสารภายในโรงพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาตามทิศทาง ของการสื่อสารพบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมา ได้แก่การสื่อสารในแนวราบ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่การสื่อสารข้ามสายงาน ($\bar{X} = 3.79$) สำหรับ

การสื่อสารจากล่างขึ้นมามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านคุณภาพของข่าวสารรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง

ด้านทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้สื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์ หรือเป้าหมายขององค์กรให้ท่านทราบชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร	127 (43.9)	105 (36.3)	49 (17.0)	6 (2.1)	2 (0.7)	4.21	0.84	มาก
2. ท่านได้รับทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ (การประกาศนโยบาย คำสั่งแต่งตั้งสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ต่างๆ) ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	70 (24.2)	128 (44.3)	69 (23.9)	14 (4.8)	8 (2.8)	3.82	0.95	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ ให้ข้อมูลย้อนกลับด้าน ผลการปฏิบัติงาน กรณีที่ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้	64 (22.1)	111 (38.4)	100 (34.6)	12 (4.2)	2 (0.7)	3.77	0.86	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งให้ท่านทราบ ถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน	56 (19.4)	98 (33.9)	102 (35.3)	32 (11.1)	1 (0.3)	3.61	0.93	มาก
5. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านจะเป็นฝ่ายแจ้งให้ท่านทราบ (เช่น การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในหน่วยงาน การปรับแผนการทำงาน ฯ)	113 (39.1)	98 (33.9)	66 (22.8)	10 (3.5)	2 (0.7)	4.07	0.90	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
6. ท่านทราบ ข้อมูลที่เกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านจะได้รับจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง	51 (17.6)	119 (41.2)	92 (31.8)	25 (8.7)	2 (0.7)	3.66	0.89	มาก
รวม						3.86	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของท่าน ได้สื่อสาร นโยบาย แผนกลยุทธ์ หรือเป้าหมายขององค์กรให้ท่านทราบชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.21$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อที่ว่าผู้บังคับบัญชาได้แจ้งให้ท่านทราบ ถึงข้อร้องเรียนจากลูกจ้างที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.61$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนันทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

ด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
7. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถเสนอความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้	60 (20.8)	119 (41.2)	80 (27.7)	29 (10.0)	1 (0.3)	3.72	0.92	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ หรือกิจกรรม ที่จะช่วยในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น	63 (21.8)	78 (27.0)	116 (40.1)	32 (11.1)	-	3.60	0.95	มาก
9. ท่านมีโอกาสสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในเรื่องงาน เช่น ปัญหาหรือแนวคิดในการทำงาน เฉพาะที่เป็นทางการเท่านั้น ไม่สามารถใช้ช่องทางอื่นในการสื่อสารได้เลย	54 (18.7)	91 (31.5)	104 (36.0)	21 (7.3)	19 (6.6)	3.40	1.08	ปานกลาง
10. หากท่านมีปัญหาส่วนตัวที่ต้องการความช่วยเหลือ ท่านสามารถร้องขอหรือขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้เสมอ	76 (26.3)	99 (34.3)	88 (30.4)	13 (4.5)	13 (4.5)	3.73	1.04	มาก
11. เมื่อท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำงาน ท่านสามารถร้องขอหรือขอรับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้	46 (15.9)	127 (43.9)	68 (23.5)	31 (10.7)	17 (5.9)	3.53	1.07	มาก
12. หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาร่วมกันในการนำนโยบายไปปฏิบัติ	87 (30.1)	104 (36.0)	68 (23.5)	30 (10.4)	-	3.86	0.97	มาก
รวม						3.65	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อท่านมีโอกาสสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในเรื่องงาน เช่น ปัญหาหรือแนวคิดในการทำงาน เฉพาะที่เป็นทางการเท่านั้น ไม่สามารถใช้ช่องทางอื่นในการสื่อสารได้เลยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่า หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาร่วมกันในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ

ด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
13. การสื่อสารภายในหน่วยงานท่านมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย	61 (21.1)	131 (45.3)	83 (28.7)	6 (2.1)	8 (2.8)	3.80	0.89	มาก
14. หน่วยงานของท่าน มีการจัดประชุมเพื่อกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานสม่ำเสมอ	57 (19.7)	119 (41.2)	104 (36.0)	1 (0.3)	8 (2.8)	3.75	0.87	มาก
15. หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาร่วมกัน กรณีพบปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เพื่อหาทางแก้ไข	90 (31.1)	101 (34.9)	89 (30.8)	9 (3.1)	-	3.94	0.86	มาก
16. หน่วยงานของท่านเปิดรับความคิดเห็น หรือ แนวทางการแก้ปัญหาใหม่ๆ จากบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ	75 (26.0)	102 (35.3)	101 (34.9)	11 (3.8)	-	3.83	0.86	มาก
17. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดี ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสานกันดีเป็นย่างดี	67 (23.2)	131 (45.3)	84 (29.1)	1 (0.3)	6 (2.1)	3.87	0.84	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
18. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย	67 (23.2)	119 (41.2)	90 (31.1)	13 (4.5)	-	3.83	0.83	มาก
รวม						3.84	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่า หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาร่วมกัน กรณีพบปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อหาทางแก้ไข เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อที่ว่าหน่วยงานของท่าน มีการจัดประชุมเพื่อกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานสม่ำเสมอมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน

ด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
19. การสื่อสารระหว่างท่านและคณะกรรมการต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้ระบบคุณภาพ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการชุดนั้นๆ	55 (19.0)	115 (39.8)	108 (37.4)	11 (3.8)	-	3.74	0.81	มาก
20. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจะมีการประชุมร่วมกันในหน่วยงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันได้	52 (18.0)	127 (43.9)	91 (31.5)	19 (6.6)	-	3.73	0.83	มาก
21. ท่านได้ใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่องค์กรได้จัดหาไว้ให้ อย่างสม่ำเสมอ เช่น Email Intranet	98 (33.9)	83 (28.7)	71 (24.6)	27 (9.3)	10 (3.5)	3.80	1.11	มาก
22. มีการทำงานโดยการสั่งการจากหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่สายบังคับบัญชา เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	56 (19.4)	110 (38.1)	77 (26.6)	37 (12.8)	9 (3.1)	3.58	1.04	มาก
23. ท่านให้ความสำคัญต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรงมากกว่างานที่มาจากคำสั่งการข้ามสายงาน	121 (41.9)	97 (33.6)	58 (20.1)	11 (3.8)	2 (0.7)	4.12	0.91	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
24. เนื้อหา และ คำสั่งที่ท่านได้รับจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน เพียงพอในการนำไปปฏิบัติงานได้ทุกครั้ง	63 (21.8)	113 (39.1)	103 (35.6)	10 (3.5)	-	3.79	0.82	มาก
รวม						3.79	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่า ให้ความสำคัญต่องานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรงมากกว่างานที่มาจากการสั่งการข้ามสายงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.12$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อที่ว่ามีการทำงานโดยการสั่งการจากหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่สายบังคับบัญชา เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านคุณภาพของข่าวสาร

ด้านคุณภาพของข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
25. ข่าวสารที่ท่านได้รับทราบจากองค์กรเป็นข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ	53 (18.3)	126 (43.6)	93 (32.2)	16 (5.5)	1 (0.3)	3.74	0.83	มาก
26. ท่านมีความเห็นว่าองค์กรได้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กรให้ท่านอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรนำไปปฏิบัติได้	67 (23.2)	123 (42.6)	89 (30.8)	10 (3.5)	-	3.85	0.81	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
27. ในกรณีที่ทีมงานหลายงานเข้ามาพร้อมๆ กันท่านทราบได้ทันทีว่าควรทำงานชิ้นใดก่อน เพราะเป็นงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักขององค์กร	80 (27.7)	106 (36.7)	91 (31.5)	12 (4.2)	-	3.88	0.86	มาก
28. บ่อยครั้งที่ท่านได้รับข่าวสารเดียวกัน แต่มีเนื้อหาแตกต่างกัน แต่ผ่านมาคนละช่องทาง ทำให้เนื้อหาที่สื่อออกมาไม่เหมือนกัน หรือไม่ไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารนั้นๆ	49 (17.0)	118 (40.8)	90 (31.1)	22 (7.6)	10 (3.5)	3.60	0.97	มาก
29. เนื้อหาจากข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความน่าสนใจ โน้มน้าวอยากให้ปฏิบัติตาม	33 (11.4)	120 (41.5)	117 (40.5)	18 (6.2)	1 (0.3)	3.57	0.79	มาก
30. ทุกครั้งที่ท่านได้รับข่าวสาร ภาษามีความชัดเจน เข้าใจง่าย	46 (15.9)	116 (40.1)	107 (37.0)	18 (6.2)	2 (0.7)	3.64	0.85	มาก
รวม						3.72	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านคุณภาพของข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นว่า ในกรณีที่ทีมงานหลายงานเข้ามาพร้อมๆ กันท่านทราบได้ทันทีว่าควรทำงานชิ้นไหนก่อน เพราะเป็นงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักขององค์กร เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อที่ว่า เนื้อหาจากข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความน่าสนใจ โน้มน้าวอยากให้ปฏิบัติตาม ($\bar{X} = 3.57$)

4.4 ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานของโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและฝ่ายงานที่สังกัด

สมมติฐาน ข้อที่ 1 พนักงานโรงพยาบาลนทเวชที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ตามที่แสดงในตาราง 4.13

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศ		ค่าสถิติ		แปลผล
	ชาย	หญิง	t	Sig.	
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)			
ด้านทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง	3.91 (.61)	3.85 (.71)	.938	.334	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.67 (.87)	3.65 (.75)	.208	.649	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ	3.69 (.94)	3.85 (.71)	2.329	.128	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน	3.57 (.85)	3.82 (.71)	1.240	.266	ไม่แตกต่าง
ด้านคุณภาพของข่าวสาร	3.72 (.54)	3.72 (.63)	1.103	.294	ไม่แตกต่าง
โดยรวม	3.71 (.67)	3.77 (.62)	.004	.949	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่าง

กัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ไม่พบความแตกต่างทั้ง 5 ด้าน

สมมติฐาน ข้อ 2. พนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ตามที่แสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	อายุ			ค่าสถิติ		แปลผล
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	อายุ 30 - 39 ปี	อายุ 40 ปีขึ้นไป	F	Sig.	
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)			
ด้านทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง	3.86 (.76)	3.87 (.66)	3.85 (.69)	.027	.973	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.73 (.68)	3.66 (.83)	3.55 (.78)	1.357	.259	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ	3.90 (.71)	3.78 (.76)	3.81 (.74)	.796	.452	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน	3.73 (.74)	3.91 (.73)	3.77 (.69)	1.614	.201	ไม่แตกต่าง
ด้านคุณภาพของข่าวสาร	3.71 (.55)	3.71 (.70)	3.73 (.64)	.044	.957	ไม่แตกต่าง
รวม	3.77 (.59)	3.77 (.66)	3.73 (.65)	.152	.859	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน ข้อที่ 3 พนักงานโรงพยาบาลนทเวชที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ตามที่แสดงในตาราง 4.15

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา			ค่าสถิติ		แปลผล
	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	F	Sig.	
	ปริญญาตรี					
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)			
ด้านทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง	3.90 (.77)	3.83 (.70)	4.15 (.74)	1.918	.149	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.54 (.92)	3.67 (.74)	3.49 (.87)	.689	.503	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ	3.47 (1.01)	3.85 (.67)	3.98 (1.13)	2.322	.100	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน	3.54 (.82)	3.82 (.72)	3.60 (.62)	1.845	.160	ไม่แตกต่าง
ด้านคุณภาพของข่าวสาร	3.80 (.60)	3.72 (.62)	3.56 (.62)	.797	.452	ไม่แตกต่าง
รวม	3.65 (.77)	3.78 (.61)	3.76 (.69)	.309	.734	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน ข้อที่ 4 พนักงานโรงพยาบาลนทเวชที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ตามที่แสดงในตาราง 4.16

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุงาน

ความคิดเห็น	อายุงาน					ค่าสถิติ	แปลผล	
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	15 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป			
	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)	\bar{X} (S.D.)			
ด้านทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง	3.96 (.68)	4.00 (.77)	3.75 (.72)	3.86 (.42)	3.54 (.64)	3.579	.007	แตกต่างกัน*
ด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.75 (.73)	3.93 (.73)	3.63 (.78)	3.58 (.55)	3.00 (.58)	11.041	.000	แตกต่างกัน*
ด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ	3.99 (.72)	3.92 (.64)	3.81 (.82)	3.67 (.60)	3.44 (.70)	4.587	.001	แตกต่างกัน*
ด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน	3.76 (.75)	4.05 (.75)	3.82 (.70)	3.83 (.42)	3.38 (.58)	5.634	.000	แตกต่างกัน*

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความคิดเห็น	อายุงาน					ค่าสถิติ	แปลผล	
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	15 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	F	Sig.	
	(S.D.)	(S.D.)	(S.D.)	(S.D.)	(S.D.)			
ด้านคุณภาพของข่าวสาร	3.77 (.56)	3.84 (.75)	3.77 (.65)	3.56 (.44)	3.35 (.39)	4.783	.001	แตกต่างกัน*
รวม	3.85 (.59)	3.95 (.66)	3.76 (.66)	3.70 (.40)	3.34 (.52)	6.706	.000	แตกต่างกัน*

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 5 ด้าน จึงนำไปทดสอบโดยวิธีการ Scheffe

ตารางที่ 4.17 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	อายุงาน					
	5 - 10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี	11 - 15 ปี	15 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	3.95	3.85	3.76	3.70	3.34
5 - 10 ปี	3.95		.098	.189	.239	.605*
น้อยกว่า 5 ปี	3.85			.092	.141	.503*
11 - 15 ปี	3.76				.049	.417*
15 - 20 ปี	3.70					.369
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.34					

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อใช้สถิติ Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม จำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 5 - 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.18 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	อายุงาน				
		5 - 10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี	15 - 20 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
		4.00	3.96	3.86	3.75	3.54
5 - 10 ปี	4.00		.013	.096	.251	.456*
น้อยกว่า 5 ปี	3.96			.083	.238	.421*
15 - 20 ปี	3.86				.155	.366
11 - 15 ปี	3.75					.211
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.54					

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อใช้สถิติ Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.19 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	อายุงาน				
		5 - 10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี	11 - 15 ปี	15 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
5 - 10 ปี	3.93		.184	.302	.354	.933*
น้อยกว่า 5 ปี	3.75			.118	.169	.749*
11 - 15 ปี	3.63				.052	.631*
15 - 20 ปี	3.58					.579
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.00					

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อใช้สถิติ Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 5 - 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.20 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารในแนวราบ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	อายุงาน					
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	15 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	3.99	3.92	3.81	3.67	3.44
น้อยกว่า 5 ปี	3.99		.065	.175	.321	.549*
5 - 10 ปี	3.92			.109	.256	.484*
11 - 15 ปี	3.81				.147	.375
15 - 20 ปี	3.67					.228
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.44					

หมายเหตุ. * ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อใช้สถิติ Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารในแนวราบ จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารในแนวราบแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.21 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	อายุงาน				
		5 - 10 ปี	15 - 20 ปี	11 - 15 ปี	น้อยกว่า 5 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
		4.05	3.83	3.82	3.76	3.38
5 - 10 ปี	4.05		.214	.224	.291	.670*
15 - 20 ปี	3.83			.010	.077	.456
11 - 15 ปี	3.82				.067	.446*
น้อยกว่า 5 ปี	3.76					.379
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.38					

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อใช้สถิติ Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 - 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.22 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อด้านคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	อายุงาน				
		5 - 10 ปี	น้อยกว่า 5 ปี	11 - 15 ปี	15 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
5 - 10 ปี	3.84		.066	.063	.272	.485*
น้อยกว่า 5 ปี	3.77			.003	.206	.419*
11 - 15 ปี	3.77				.209	.422*
15 - 20 ปี	3.56					.213
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.35					

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อใช้สถิติ Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 5 - 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อคุณภาพของข่าวสารแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐาน ข้อที่ 5 พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ตามที่แสดงในตาราง 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ความคิดเห็น	ฝ่ายงานที่สังกัด			ค่าสถิติ		แปลผล
	ฝ่ายการ	ฝ่าย	ฝ่าย	F	Sig.	
	พยาบาล	บริการ	สนับสนุน			
		การแพทย์	บริการ			
\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}				
(S.D.)	(S.D.)	(S.D.)				
ด้านทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง	3.86 (.72)	3.74 (.73)	3.927 (.64)	1.808	.166	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.69 (.72)	3.54 (.85)	3.68 (.78)	.958	.385	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ	3.86 (.71)	3.73 (.77)	3.88 (.75)	.848	.429	ไม่แตกต่าง
ด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน	3.93 (.73)	3.47 (.70)	3.78 (.65)	9.450	.000*	แตกต่าง
ด้านคุณภาพของข่าวสาร	3.77 (.63)	3.52 (.61)	3.77 (.57)	4.150	.017*	แตกต่าง
รวม	3.82 (.64)	3.60 (.62)	3.82 (.59)	3.069	.048*	แตกต่าง

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

พนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงานและด้านคุณภาพของข่าวสาร มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงานและด้านคุณภาพของข่าวสาร จึงนำไปทดสอบโดยวิธีการ Scheffe

ตารางที่ 4.24 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวม จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ฝ่ายงานที่สังกัด	ฝ่ายงานที่สังกัด		
	ฝ่ายการพยาบาล	ฝ่ายสนับสนุน บริการ	ฝ่ายบริการ การแพทย์
\bar{X}	3.82	3.82	3.60
ฝ่ายการพยาบาล	3.82	.004	.221*
ฝ่ายสนับสนุนบริการ	3.82		.216*
ฝ่ายบริการการแพทย์	3.60		

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อใช้สถิติ Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวม จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด พบว่าพนักงานที่สังกัดฝ่ายการพยาบาล มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสาร โดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์ และพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสาร โดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายสนับสนุนบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.25 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ฝ่ายงานที่สังกัด	\bar{X}	ฝ่ายงานที่สังกัด		
		ฝ่ายการพยาบาล	ฝ่ายสนับสนุน บริการ	ฝ่ายบริการ การแพทย์
		3.93	3.78	3.47
ฝ่ายการพยาบาล	3.93		.149	.456 *
ฝ่ายสนับสนุนบริการ	3.78			.307*
ฝ่ายบริการการแพทย์	3.47			

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อใช้สถิติ Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า พนักงานที่สังกัดฝ่ายการพยาบาล มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์ และพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์มีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายสนับสนุนบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.26 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อด้านคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ฝ่ายงานที่สังกัด	\bar{X}	ฝ่ายงานที่สังกัด		
		ฝ่ายการพยาบาล	ฝ่ายสนับสนุน บริการ	ฝ่ายบริการ การแพทย์
		3.77	3.77	3.52
ฝ่ายการพยาบาล	3.77		.000	.252*
ฝ่ายสนับสนุนบริการ	3.77			.252
ฝ่ายบริการการแพทย์	3.52			

หมายเหตุ. *ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อใช้สถิติ Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อด้านคุณภาพของข่าวสาร จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า พนักงานที่สังกัดฝ่ายการพยาบาล มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของข่าวสาร แตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของโรงพยาบาลนนทเวช และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด

ประชากรซึ่งได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาล ในโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 1,027 คน คำนวณหาขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1967, p. 886) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ตัวอย่าง 289 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Stratified Sampling) ได้ตัวอย่างเป็นฝ่ายงานสนับสนุนบริการ จำนวน 69 คน ฝ่ายงานบริการการแพทย์ จำนวน 63 คน และฝ่ายงานการพยาบาล จำนวน 157 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่สังกัด ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 3 ระดับ (Three-point rating scale) ครอบคลุมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้ง 11 ช่องทาง

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล จำนวน 30 ข้อ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวราบ การสื่อสารข้ามสายงานและด้านคุณภาพของข่าวสาร โดยแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ รวมทั้งฉบับอยู่ที่ .9615

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็นข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

พนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 91.70 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 8.30 โดยมีอายุต่ำกว่า

30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคือมีอายุ 30 - 39 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 30.10 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.90 และรองลงมาการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 6.90 มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 และรองลงมามีอายุการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 และส่วนใหญ่สังกัดอยู่ที่ฝ่ายการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 54.30 และรองลงมาสังกัดอยู่ที่ฝ่ายสนับสนุนบริการ คิดเป็นร้อยละ 23.90

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

2.1 พบว่า ช่องทางการสื่อสารแบบ โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 2.71 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.58 รองลงมาคือการจัดประชุมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.12 รองลงมาคือหนังสือเวียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.10 รองลงมาคือ Electronic mail (E-Mail) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.03 และบอร์ดข่าวสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.03 รองลงมาคือวารสารภายในโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.96 รองลงมาคือ Intranet มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.87 รองลงมาคือ E-Mail ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.65 รองลงมาคือ Facebook มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.62 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ MSN มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.51

3. ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช พบว่าพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในของโรงพยาบาลนนทเวชโดยรวมอยู่ในระดับมากมาก ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาตามทิศทางของการสื่อสาร พบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาได้แก่การสื่อสารแนวราบ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่การสื่อสารข้ามสายงาน ($\bar{X} = 3.79$) สำหรับการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านคุณภาพข่าวสาร เรื่องความชัดเจนของข่าวสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$)

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร โดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทาง การสื่อสารข้ามสายงานและด้านความชัดเจนของข่าวสาร มีความแตกต่างกัน โดยพนักงานที่สังกัดฝ่ายการพยาบาล มีความคิดเห็นต่อทิศทาง การสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์ และพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์มีความคิดเห็นต่อทิศทาง การสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายสนับสนุนบริการ และพนักงานที่สังกัดฝ่ายการพยาบาล มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสารแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการศึกษานี้ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ประเด็นด้านการใช้ช่องทางการสื่อสาร 3 ลำดับแรก ของช่องทางทั้งหมด พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลนนทเวช ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทาง การใช้โทรศัพท์ เพื่อร่วมงาน และการจัดประชุม

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 ช่องทางดังกล่าวเป็นลักษณะการสื่อสาร (Two way communication) มีการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกันได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจตรงกันในสารระหว่างผู้รับและผู้ส่งสารได้มากขึ้น และ 2 ลำดับแรกคือการใช้โทรศัพท์และเพื่อนร่วมงาน ทั้ง 2 แบบเป็นลักษณะการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการทำให้การส่งสารได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์การ

สื่อสารทางคำพูดจะให้ความกระจ่าง อธิบายได้ทันทีและแสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงพยาบาล นนทเวชมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อสรุปของวิรัช สงวนวงษ์วาน (2547, น. 115) ได้กล่าวถึง การสื่อสารคือการถ่ายโอน (Transfer and understanding of meaning) การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้องการสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization communication) สำหรับช่องทางลำดับที่ 3 คือการจัดประชุมเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการมีการระดมสมอง เปิดโอกาสให้แสดงความเห็นอย่างกว้างขวาง มีการวิเคราะห์ และอภิปราย มีการลงมติที่ประชุม ทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกันในนโยบายหรือปัญหาที่เกิดขึ้น แต่การจัดประชุมอาจจะล่าช้า อาจส่งผลให้ แก้ปัญหาไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อสรุปของวิรัช ลภีรัตนกุล (2546, น. 159) ได้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปความต้องการ ความปรารถนาความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ดังนั้นการใช้ช่องทางทางโทรศัพท์และเพื่อร่วมงานจึงค่อนข้างเหมาะสมกับองค์การแบบโรงพยาบาลที่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือ และประสานงานกับทุกๆ คนและจากทุกฝ่ายงาน สำหรับงานที่ไม่เร่งด่วนมากนักและต้องการให้ทุกคนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การจัดประชุมจึงเป็นการใช้ช่องทางที่เหมาะสม

2. ประเด็นด้านทิศทางการสื่อสาร พบว่าพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารทั้ง 4 คือ 1) ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง 2) ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน 3) ทิศทางการสื่อสารในแนวราบ 4) ทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ทิศทาง แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวชมีความหลากหลายและสมดุลกันในทุกทิศทาง ซึ่งเหมาะสมสำหรับองค์การขนาดใหญ่ที่มีความจำเป็นต้องเปิดทิศทางให้พนักงานสื่อสารกันได้อย่างรอบด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายทิศทางมีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

2.1 ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.61$) ได้แก่ข้อที่ว่า ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งให้ท่านทราบถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน สำหรับงานในโรงพยาบาลการให้ข้อมูลย้อนกลับของลูกค้าควรได้รับการตอบสนองอย่างทันที ซึ่งแม้ว่าข้อนี้จะมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดใน 6 ข้อคำถาม จึงเป็นข้อค้นพบที่น่าสนใจ และควรนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

2.2 ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.73$) ได้แก่ ข้อที่ว่า หากท่านมีปัญหาส่วนตัวที่ต้องการความช่วยเหลือท่านสามารถร้องขอหรือขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาท่านได้เสมอ แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ของพนักงานในโรงพยาบาลนทเวชรับฟังปัญหาของพนักงาน ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและลูกน้อง

2.3 ทิศทางการสื่อสารในแนวราบ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.94$) ได้แก่ ข้อที่ว่า หน่วยงานของท่านมีการบริการร่วมกัน กรณีพบปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อหาทางแก้ไข แสดงให้เห็นถึงพนักงานมีความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหา

2.4 ทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.12$) ได้แก่ ข้อที่ว่า ท่านให้ความสำคัญต่องานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรงมากกว่างานที่มาจากการสั่งการข้ามสายงาน ซึ่งข้อดีก็คือ แม้ว่าจะมีการสื่อสารข้ามสายงาน แต่พนักงานก็ยังให้ความสำคัญต่องานของผู้บังคับบัญชาโดยตรงมากกว่าผู้บังคับบัญชาจากหน่วยงานอื่น กรณีเช่นนี้ปัญหาการสั่งการข้ามสายงานก็ยากที่จะเกิดขึ้น

3. ประเด็นด้านคุณภาพข่าวสาร พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกๆ ข้อคำถาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลนทเวชมีการสื่อสารที่ทันสมัยมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีความน่าสนใจโน้มน้าวให้อยากปฏิบัติ และข่าวสารที่ได้รับเข้าใจง่าย เป็นข้อดีขององค์กรที่มีการแข่งขันสูงอย่างโรงพยาบาล คุณภาพของข่าวสารก็จะสร้างความน่าเชื่อถือทั้งพนักงานและลูกค้านำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยพบว่าพนักงานใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ E-mail / Facebook / และ Msn อยู่ใน 3 ลำดับสุดท้าย จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข โดย

1. สนับสนุนให้ใช้ E-mail บันทึกผลหรือข้อสรุปจากการที่ได้สื่อสารกันทางโทรศัพท์หรือหัวหน้าฝ่ายต่างๆ หลังจากการมาพบปะหารือกันอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาเป็นต้น

2. สำหรับช่องทางการสื่อสารผ่านทาง MSN และ Facebook ถึงแม้ว่า 2 ช่องทางนี้จะเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ แต่ก็เป็นการสื่อสารยุคใหม่ที่ช่วยให้พนักงานในองค์กรมีความ

ใกล้ชิดกันมากขึ้น จึงเป็นช่องทางที่ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีอยู่ต่อไป ซึ่งอาจใช้เป็นช่องทางที่ช่วยผู้บริหารในการสอดส่องหรือเป็นข้อมูลป้อนกลับ เรื่องนโยบาย หรือคำสั่งต่างๆ ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือองค์กรนำไปปฏิบัตินั้น ได้รับการยอมรับมากน้อยเพียงไร เป็นต้น

3. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา โรงพยาบาลนนทเวชมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ตามที่กล่าวข้างต้น และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ การนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาการติดต่อสื่อสาร เช่น การประชุมผ่านจอภาพ (Video conference) การประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer conference) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร MIS (Management information system) จะทำให้การตัดสินใจรวดเร็วและช่วยให้เป้าหมายและแผนงานบรรลุผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรทำการศึกษาในแง่มุมอื่นของการสื่อสารภายในองค์กร โดยอาจกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเพิ่มจากการวิจัยครั้งนี้ เช่น วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร พฤติกรรมในการสื่อสารและวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร

2. การศึกษานี้มุ่งศึกษาเฉพาะในโรงพยาบาลนนทเวช เท่านั้น ดังนั้นควรศึกษาวิจัยในเรื่องนี้เกี่ยวกับพนักงานในองค์กรอื่นๆ เพื่อดูผลว่าพนักงานในองค์กรอื่นมีความคิดเห็นในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร

DPUC

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรีช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ และคณะ. (2549). การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร*, 29 (4)
- จิตภา ธนินนารา. (2540). *ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณีเครือข่าย เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการ อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิตภา สุขพล่า. (2548). *สารระหว่างบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ทรงธรรม ชีระกุล. (2548). การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. *วารสารปริชาต*, 18 (1), 51-61.
- ทองใบ สุดชาติ. (2542). *วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชิตทิพย์ ชยชัช. (2548). *แม่ไม่บริหาร*. กรุงเทพฯ: ซี.พี. บุ๊ค แอสตันดาร์ด.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). *การสื่อสารณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์ เน้นการเจาะจงกลุ่ม*. เชียงใหม่: ไร่เขียว.
- นัยนา นพน้อย. (2549). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท สัญชาติ เกาหลีแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). *ทฤษฎีองค์กร : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2540). *หลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์ (2539). *การสื่อสารกับการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 12 การบริหารการศึกษา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พัชรี เขยจรธยา และคนอื่น ๆ. (2541). *แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.

- พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิช (2540). การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทย ในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ กิรีดิบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2540). องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิตราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรม พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์การ:กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลดาวลัย วัฒนสานต์. (2540). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณีเครือบริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิโรจน์ โสวัณณะ. (2545). คู่มือสู่ความสำเร็จอันไร้ขอบเขต. กรุงเทพฯ: โลกทิพย์.
- ศุภโชค ชุนอิว. (2546). การสื่อสารในองค์การ. วารสารข้าราชการ, 48 (4), 53 – 60.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ:ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภา นานาพลสิน. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ:กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด (สาธิตปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาวดี พรหมมา (2540). การสื่อสารการตลาดของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุรพงษ์ โสชนะเสถียรและวัลลีย์ ศรีประภาภรณ์. (2553). การจัดการทางการสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (สาธิตปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เสนาะ ดิยาวัว. (2530). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอื้อการย์ สันติศิริ. (2546). *การสื่อสารกับการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท โรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โอบัส แก้วจำปา. (2547). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ภาษาต่างประเทศ

- Carl I, Hovland, I. L., Janis and Harold, H. K. (1953). *Communication and Persuasion*. New Haven: Yale University Press Everett M.
- Crapp, G. (1990, March). The Upward Network. *Personnel Journal*.
- George, A. M. (1951). *Language and Communication*. New York: McGraw – Hill.
- Levis, P.V. (1987). *Organizational Communication* (3rd ed). New York: John Wiley and Sons.
- Lewis, P. V. (1987). *Organizational Communication : the Essence of Effective Management* (3rd Edition). New York: John Wiley& Sons.
- Rogers and Floyd, S. (1971). *Communication of Innovations*. New York: The Free Press.
- Stephen P. R. (2005) *Organizational behavior* (11 ed). Pearson Education International.

กรม
การ
การ
การ

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารด้านการสื่อสารภายในองค์กรให้แก่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวช

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนนทเวช

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาลนนทเวช

เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาวิเคราะห์ ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถามให้ตอบให้ครบทุกข้อและเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับและจะไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ณ ที่นี้

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์

นักศึกษาปริญญาโท

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุต่ำกว่า 30 ปี

2. อายุ 30 - 39 ปี

3. อายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. อายุการทำงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5 - 10 ปี

3. 11 - 15 ปี

4. 15 - 20 ปี

5. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

5. ฝ่ายงานที่สังกัด

1. ฝ่ายการพยาบาล

2. ฝ่ายบริการการแพทย์

3. ฝ่ายสนับสนุนบริการ

ตอนที่ 2 การใช้ช่องทางการสื่อสารภายในของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวช

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของช่องทางการสื่อสารภายใน
โรงพยาบาล โดยพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 3 | หมายถึง | ใช้มากที่สุดประจำ |
| 2 | หมายถึง | ใช้ปานกลาง |
| 1 | หมายถึง | ใช้น้อยที่สุด |

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ระดับการใช้		
	3	2	1
Electronic mail (E-Mail)			
Intranet			
E-Mail ส่วนตัว			
Face book			
MSN			
หนังสือเวียน			
วารสารภายในโรงพยาบาล			
บอร์ดข่าวสาร			
เพื่อนร่วมงาน			
โทรศัพท์			
การจัดประชุม			

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนนทเวช

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของการสื่อสารภายในองค์กรโดยพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้สื่อสาร นโยบาย แผนกลยุทธ์ หรือ เป้าหมายขององค์กรให้ท่านทราบชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร					
2. ท่านได้รับทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ (การประกาศ นโยบาย คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ต่างๆ) ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ ให้ข้อมูลย้อนกลับด้าน ผลการปฏิบัติงาน กรณีที่ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (ผลการปฏิบัติงาน คือ ผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และ ผลการปฏิบัติงานในฐานะที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในองค์กร)					
4. ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งให้ท่านทราบ ถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน					
5. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านจะเป็นฝ่ายแจ้งให้ท่านทราบ (เช่น การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในหน่วยงาน การปรับแผนการทำงาน ฯ)					
6. ท่านทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านจะได้รับ จากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง					
7. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถเสนอความคิดเห็น เพื่อร่วมหาแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ หรือกิจกรรม ที่จะช่วยในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น					
9. ท่านมีโอกาสสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในเรื่องงาน เช่น ปัญหาหรือแนวคิดในการทำงาน เฉพาะที่เป็นทางการเท่านั้น ไม่สามารถใช้ช่องทางอื่นในการสื่อสารได้เลย					
10. หากท่านมีปัญหาส่วนตัวที่ต้องการความช่วยเหลือ ท่านสามารถร้องขอ หรือขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้เสมอ					
11. เมื่อท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำงาน ท่านสามารถร้องขอหรือขอรับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้					
12. หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาร่วมกันในการนำนโยบายไปปฏิบัติ					
13. การสื่อสารภายในหน่วยงานท่านมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย					
14. หน่วยงานของท่าน มีการจัดประชุมเพื่อกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานสม่ำเสมอ (ระดับความคิดเห็นกรณีทุกวัน = 5 กรณีไม่เคยติดตามเลย = 1)					
15. หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาร่วมกัน กรณีพบปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เพื่อหาทางแก้ไข					
16. หน่วยงานของท่านเปิดรับความคิดเห็น หรือ แนวทางการแก้ปัญหาใหม่ๆ จากบุคลากรทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ					
17. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสานกัน ได้เป็นอย่างดี					
18. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. การสื่อสารระหว่างท่านและคณะกรรมการต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้ระบบคุณภาพ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการชุดนั้นๆ					
20. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจะมีการประชุมร่วมกันในหน่วยงาน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันได้					
21. ท่านได้ใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่องค์กรได้จัดหาไว้ให้ อย่างสม่ำเสมอ เช่น Email Intranet					
22. มีการทำงานโดยการสั่งการจากหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่สายบังคับบัญชา เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
23. ท่านให้ความสำคัญต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรง มากกว่างานที่มาจากคำสั่งการข้ามสายงาน					
24. เนื้อหา และ คำสั่งที่ท่านได้รับจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน เพียงพอในการนำไปปฏิบัติงานได้ทุกครั้ง					
25. ข่าวสารที่ท่านได้รับทราบจากองค์กร เป็นข่าวสารที่ทันสมัยเสมอ					
26. ท่านมีความเห็นว่าองค์กรได้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กรให้ท่านอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรนำไปปฏิบัติได้					
27. นครณที่มีงานหลายงานเข้ามาพร้อมๆ กันท่านทราบได้ทันทีว่าควรทำงานชิ้นไหนก่อน เพราะเป็นงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักขององค์กร					
28. บ่อยครั้งที่ท่านได้รับข่าวสารเดียวกัน แต่มีเนื้อหาแตกต่างกัน แต่ผ่านมาคนละช่องทาง ทำให้เนื้อหาที่สื่อออกมาไม่เหมือนกันหรือไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารนั้นๆ					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
29. เนื้อหาจากข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความน่าสนใจ โน้มน้าวอยากให้ปฏิบัติตาม					
30. ทุกครั้งที่ท่านได้รับข่าวสาร ภาษามีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

DPU

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นางจันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์

ประวัติการศึกษา

ปี 2537 ปริญญาตรี สาขาครุศาสตร์

สถาบันราชภัฏจันทรเกษม

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ผู้จัดการแผนกสำนักผู้อำนวยการ โรงพยาบาลนนทเวช

DPU