



รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว
(องค์กรมหาชน)



โดย
นางณัฐอร กীরติลาภิน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาล
บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

PATTERNS AND FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL
COMMUNICATION EFFICIENCY IN A CASE STUDY OF BANPHEAO
HOSPITAL (PUBLIC ORGANIZATION)



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Arts (Public and Private Management)
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2017
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร
กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
โดย ณัฐอร กীরติลาภิน
สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผนก ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา
มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. ปริญญา หรุ่นไพ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(รองศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ วิไลนุช)

59601301 : การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทบัณฑิต

คำสำคัญ : รูปแบบการสื่อสาร, ปัจจัยการสื่อสาร, ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

นาง ณิชอร กิรติลาภิน: รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร
กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรใน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ศึกษา รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรใน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรใน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร ใน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 301 คน แบ่งเป็นระดับ ผู้บริหาร 23 คน และระดับปฏิบัติการ 278 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมา คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร

59601301 : Major (Public and Private Management)

Keyword : Communication Pattern, Communication Factor, Organizational Communication Efficiency

MRS. NATAORN KERATILAPIN : PATTERNS AND FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMUNICATION EFFICIENCY IN A CASE STUDY OF BANPHEAO HOSPITAL (PUBLIC ORGANIZATION) THESIS ADVISOR : ASSOCIATE PROFESSOR PITAK SIRIWONG, Ph.D.

Aim: To study individual factors and patterns of communication that affect the organizational communication efficiency of personnel in Banphaeo Hospital (Public Organization). Furthermore factors of communication were also investigated.

The sample size was comprised of 301 employees located at the Banphaeo Hospital (Public Organization) from different levels of management. There were 23 executives and 278 employees from the operational level included within the sample. The method of data collection used was primarily via a questionnaire. Data analysis was conducted via a variety of different methods such as frequency distributed, percentage, mean, standard deviation, t-test, one way ANOVA and multiple linear regression analysis.

A difference in gender was found to be a major factor in affecting efficient communication within the organization. Female personnel at Banphaeo Hospital (Public Organization) demonstrated more productive communication practice than male personnel resulted in a significant level of 0.05. However work experience, age, level of education, income, status and department level did not affect the organizational communication efficiency at a significance value of 0.05. The communication patterns affecting the organizational communication efficiency produced downward, upward and horizontal communication. Additionally the factors influencing the efficiency of communication in the Organization were information and communication channels respectively.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ปริญญา หุ่น โโพธิ์ ประธานกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา พิจารณาตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง และให้ข้อคิดเห็นอันทรงคุณค่ายิ่งต่องานวิจัย จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางวิชาการ และประสบการณ์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) นายแพทย์พรเทพ พงศ์ทวิกร ที่ได้ให้การสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลใน โรงพยาบาล

ขอบคุณบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นผู้ให้กำลังใจ สนับสนุนการศึกษาและเป็นที่ปรึกษาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี



ณัฐอร กิรติลาภิน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของงานวิจัย.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารในองค์กร.....	11
ข้อมูลโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน).....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

บทที่ 4	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร	50
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร.....	55
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร	61
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน	65
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	80
รายการอ้างอิง	83
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	88
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	94
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตทดลองเครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล.....	98
ประวัติผู้เขียน	101

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร	43
ตารางที่ 2 เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร	44
ตารางที่ 3 เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	44
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	48
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารของ บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	50
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบน ลงล่าง	51
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบล่าง ขึ้นบน	52
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบ แนวนอน	53
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบ แนวไขว้.....	54
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารของ บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	55
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร	56
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร	57
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร	58

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร	59
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการ สื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน).....	61
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการ สื่อสารภายในองค์กร ด้านการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร.....	62
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการ สื่อสารภายในองค์กร ด้านคุณภาพของการสื่อสาร	63
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการ สื่อสารภายในองค์กร ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่.....	64
ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test.....	65
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน	66
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน.....	66
ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน	67
ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามรายได้ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน	67
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน	68
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน	68

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาล
บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน โดยการวิเคราะห์ความ
แปรปรวน.....69

ตารางที่ 27 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร รูปแบบการสื่อสาร
ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร70

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร ปัจจัยการสื่อสาร
ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร71



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษารูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร	10
ภาพที่ 2 องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร แหล่งที่มา: (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542)	17
ภาพที่ 3 การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward communication) (Manoj, 2013a).....	21
ภาพที่ 4 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal communication) (Manoj, 2013b).....	22
ภาพที่ 5 โครงสร้างการบริหารงาน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	35
ภาพที่ 6 การบริหารงาน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	36



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบัน การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ขึ้นบนโลกและในทุกที่ทั่วโลกสถานีโทรทัศน์สามารถถ่ายทอดภาพข่าว เหตุการณ์สด เหมือนอยู่ในเหตุการณ์จริง เหตุการณ์ทั่วโลกถูกนำเสนอโดยการสื่อสารผ่านดาวเทียมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สังคมโลกถูกผลักดันด้วยข้อมูลใหม่ ข่าวสารใหม่ ความรู้ใหม่ และการสื่อสารแบบใหม่ที่ทำให้ความสะดวกรวดเร็ว และทำให้สังคมถูกย่อแคบลงด้วยการสื่อสาร

องค์กรเป็นหน่วยงานทางสังคมที่มีคนเป็นจำนวนมากมาทำงานร่วมกัน เพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกันและมีการสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับชั้นในองค์กร โดยให้บุคลากรสามารถสื่อสารกันอย่างเสรีนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ทำงานถูกพัฒนาจนเป็นที่ยอมรับ ดังนั้น ผู้บริหารต้องนำกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้และนั่นก็คือ การสื่อสาร (พัชนี ธรรมเสนา, 2550) เพราะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ รับรู้ที่ตรงกันของบุคลากรทุกคนในองค์กร การสื่อสารในองค์กรเป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรผ่านรูปแบบวิธีการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจตรงกันในการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (ศุภพร อนุศาสนนท์, 2549) เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้และเป็นวิธีที่จะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานในแต่ละระดับก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม ซึ่งการที่ทีมจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวก็ต้องใช้การติดต่อสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญ และมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร ในทุกๆ ด้าน ทั้งการประสานงานและการแลกเปลี่ยนข่าวสาร การถ่ายทอดความรู้และการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร (บุหงา ไปชีว, 2557) ดังนั้น ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างมีบทบาทหน้าที่ ที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และต้องมีการไหลเวียนของข่าวสารอย่างอิสระ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือกัน (Allen, 1977)

ผู้บริหารใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบริหารงาน ตรวจสอบความเข้าใจในงานเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารของบุคลากรในองค์กร มีบทบาทแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ในการส่งข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนกันและยังมีความสำคัญในการช่วยให้คนที่อยู่ร่วมกันรู้ความหมายและเข้าใจในเรื่องเดียวกัน มีทั้งการสื่อสารจากผู้บริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน จากผู้ปฏิบัติงานถึงผู้บริหารและจากผู้ปฏิบัติงานด้วยกันในแผนกและผู้ปฏิบัติงานต่าง

แผนก (เสนาะ ตีเยาว์, 2537) เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรู้และเข้าใจนโยบายขององค์กร ลักษณะการสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะความน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับสถานะแวดล้อม มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีความหมายต่อผู้รับ โดยใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหา (ทรงธรรม ชีระกุล, 2548)

การสื่อสารในองค์กรมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดข้อเท็จจริงและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และเพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีได้ (สมพร สุทัศนีย์, 2544) ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้กระบวนการสื่อสารไม่ชัดเจนและเข้าใจไม่ตรงกัน เกิดความขัดแย้ง ไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การเข้าใจถึงนโยบายของผู้บริหารและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ให้มีความพึงพอใจและเข้าใจนโยบาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์, 2557) ในองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการทางด้านสุขภาพในปัจจุบันธุรกิจบริการสุขภาพในประเทศไทยมีแนวโน้มการแข่งขันทางการตลาดเพิ่มขึ้น ใน พ.ศ.2558 ประเทศสมาชิกในอาเซียนได้รวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นโอกาสในการเติบโตทางเศรษฐกิจ สำหรับการบริการสุขภาพ (ศูนย์บริการข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Information Center), 2556) รัฐบาลไทยได้ประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย จากการพัฒนาตามนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านสุขภาพ โดยมุ่งพัฒนาระบบบริการทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ให้มีมาตรฐานสากล โดยการเพิ่มมูลค่าผลผลิตด้านฐานความรู้ และสร้างเอกลักษณ์ในการให้บริการที่โดดเด่น

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็น โรงพยาบาลทั่วไประดับตติยภูมิมิขนาด 300 เตียง เป็น โรงพยาบาลในกำกับของรัฐหรือองค์การมหาชน ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พ.ศ.2543 โดยให้บริการทั้งในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและตอบสนองนโยบายของรัฐ เป็นโรงพยาบาลที่มีจำนวนบุคลากร รวมทั้งผู้บริหาร จำนวน 1,217 คน มีหน่วยงานภายใน แยกออกเป็น หน่วยงานฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติการได้แก่กลุ่มวิชาชีพต่างๆ และฝ่ายสนับสนุนบริการ

ดังนั้น เมื่อบุคลากรในโรงพยาบาลมีจำนวนมาก จึงเกิดปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งในเรื่องของการสื่อสารจากผู้บริหารไปยังบุคลากรที่ปฏิบัติงาน การสื่อสารจากบุคลากรไปถึงผู้บริหาร การสื่อสารระหว่างบุคลากรด้วยกันเองและการสื่อสารข้ามฝ่ายไปยังแผนกต่างๆ ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มจากการสื่อสารข้อมูลกับบุคลากรด้วยกันเองในแต่ละแผนกและการสื่อสารขึ้นไปถึงผู้บริหาร ผู้บริหารสื่อสารลงมาถึงบุคลากรและการสื่อสารต่างแผนกกันเพราะการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทุกแผนกต้องมีการส่งต่อข้อมูลในการดูแลผู้ป่วยร่วมกันและต้องใช้การสื่อสารที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการได้รับการดูแลที่ปลอดภัยและบุคลากรผู้ให้บริการต้องเข้าใจและถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ดังนั้นสิ่งที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา คือ รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ซึ่งได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ เพื่อพัฒนาให้องค์กรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งปัจจัยการสื่อสารโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารเพราะเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารน้อยที่สุด บุคลากรมีความเข้าใจในการสื่อสาร โดยเฉพาะในการสื่อสารที่องค์กรให้ความสำคัญในสามอันดับแรกคือ ด้านการกำหนดเป้าหมายในการสื่อสาร ด้านคุณภาพการสื่อสาร และด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ โดยเลือกที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลร่วมกับรูปแบบการสื่อสาร ปัจจัยการสื่อสาร และประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาพัฒนาการสื่อสารในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษารูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
2. รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร
3. ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

1.2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

1.3 ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร

1.4 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายการสื่อสาร คุณภาพของการสื่อสาร และการมอบหมายงานตามหน้าที่

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 1,217 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ ได้ขนาดตัวอย่าง 301 คน โดยการเลือกตัวอย่างจะใช้การเลือกประเภทความน่าจะเป็น (Probability sampling)

3. ขอบเขตด้านเวลา

1. ระยะเวลาในการศึกษาข้อมูลเรื่องความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องใช้เวลาประมาณ 2 เดือน

2. ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 2 เดือน

3. ระยะเวลาในการสรุปผลการวิจัยนำเสนอผลงานและทำรายงานฉบับสมบูรณ์ใช้เวลาประมาณ 2 เดือน

1.ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ

- 30 ปี หรือต่ำกว่า
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับตำแหน่ง

- ผู้อำนวยการ
- รองผู้อำนวยการ
- ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
- หัวหน้างาน
- ผู้ปฏิบัติงาน

1.1.4 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ระดับปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 10,000-20,000 บาท
- 20,001-30,000 บาท
- 30,001-40,000 บาท
- 40,000 บาทขึ้นไป



1.1.6 สถานภาพ

- โสด
- หม้าย
- หย่าร้าง
- สมรส/คู่

1.1.7 ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

- 0-5 ปี
- 6-10 ปี
- 11-15 ปี
- 16-20 ปี

1.1.8 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

- หน่วยงานบริการผู้ป่วย
- หน่วยงานเฉพาะ
- หน่วยงานสนับสนุนบริการอื่นๆ และงานบริหาร

1.2 รูปแบบการสื่อสาร

1.2.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง

1.2.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

1.2.3 การสื่อสารแบบแนวนอน

1.2.4 การสื่อสารแบบแนวไขว้

1.3 ปัจจัยการสื่อสาร

1.3.1 ผู้ส่งสาร

1.3.2 ข้อมูลข่าวสาร

1.3.3 ช่องทางการสื่อสาร

1.3.4 ผู้รับสาร

2. ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรตามทฤษฎีของ Lee O Thayer ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้ (Thayer Lee O., 1961)

2.1 การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร

2.2 คุณภาพการสื่อสาร

2.3 การมอบหมายงานตามหน้าที่

นิยามศัพท์

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไประดับทุติยภูมิจำนวน 300 เตียง เป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐหรือองค์การมหาชน ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พ.ศ.2543 ให้บริการทั้งในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและสนองนโยบายของรัฐ

องค์การมหาชน หมายถึง การบริหารจัดการแบบพิเศษเป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมีความอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ด้วยการแปรรูปโรงพยาบาลรัฐเป็นโรงพยาบาลในการกำกับดูแลของภาครัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งภายใต้หลักการกระจายอำนาจและหลักธรรมาภิบาลของกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และปฏิบัติได้ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ปัจจัยการสื่อสาร คือองค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร หมายถึงแนวทางในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้ตรงกันทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารและเรื่องราวต่างๆจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆจนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่ายซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารระหว่างกลุ่ม

การสื่อสารแบบบนลงล่าง หมายถึง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมาสู่ระดับต่ำกว่าในองค์กรหรือ จากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หมายถึง (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้คือ เป็นการตรวจสอบงานเป็นผลย้อนกลับว่าได้ปฏิบัติงานแล้วมีผลเป็นอย่างไร

การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง (Horizontal Communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันในแนวนอนตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร

การสื่อสารแบบแนวไขว้ หมายถึง (Diagonal Communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่างหน่วยงาน หรือข้ามแผนกกัน และอยู่ต่างระดับกัน ทำการติดต่อสื่อสารกัน

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ผู้บริหารและผูปฏิบัติงานในองค์กรใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายที่ตรงกัน

ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้เริ่มต้นในการสื่อสาร ทำหน้าที่ในการส่งข่าวสาร ข้อมูล สัญลักษณ์ ตลอดจนความรู้สึกไปยังผู้รับสาร

ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง เนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง รูปแบบที่ใช้ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มผูปฏิบัติงานต่างๆในองค์กร เพื่อให้มีความสะดวก เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการรับข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

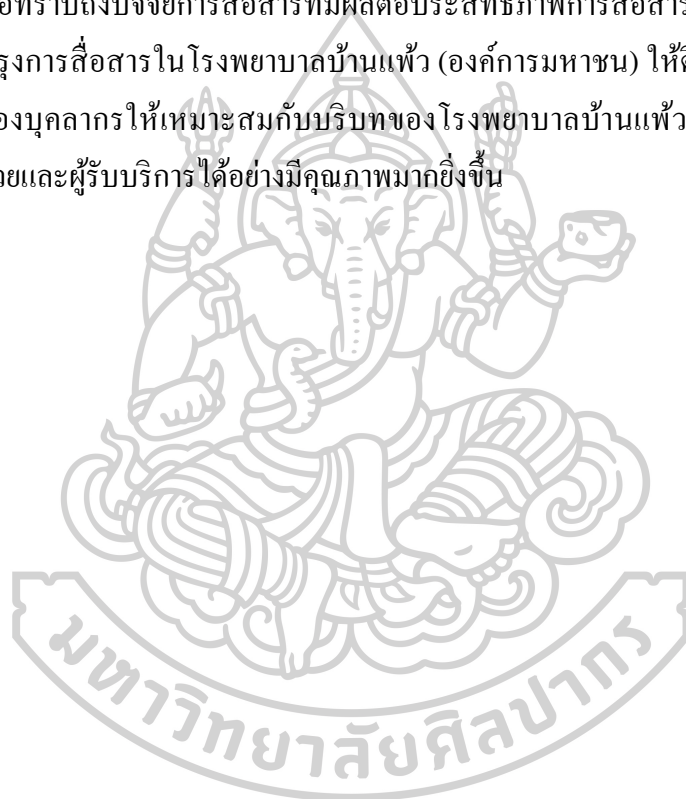
การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้บริหารและผูปฏิบัติงานได้มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อกำหนดเป้าหมายของการทำงานร่วมกัน โดยมีการกำหนดภารกิจและเป้าหมายเพื่อให้การทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด และมีการติดตามประเมินผลเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย

คุณภาพของการสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้รับสารมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารตรงกันผู้ส่งสาร โดยผ่านช่องทางที่หลากหลายและมีรูปแบบที่เหมาะสมกับพนักงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี

การมอบหมายงานตามหน้าที่ หมายถึง การมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบให้กับผูปฏิบัติงานในการร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถของบุคคลและมีความเหมาะสม มีการหมุนเวียนกันในบางกิจกรรม โดยผู้บริหารหรือหัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่างๆ ได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

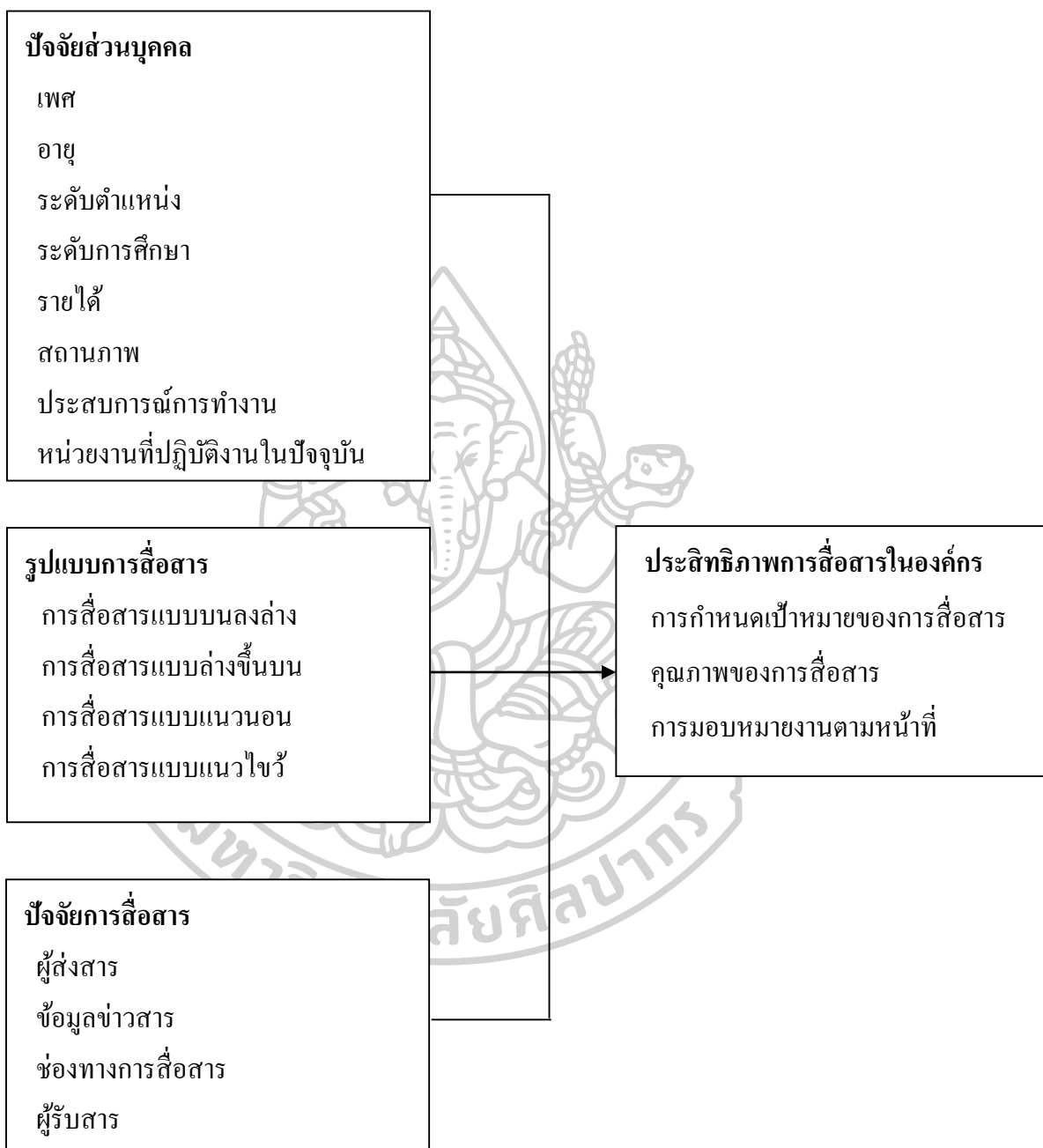
1. เพื่อทราบถึงลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
2. เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผนการสื่อสารให้เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละแผนกและปรับปรุงแนวทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กรในการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารที่เหมาะสมในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร
4. เพื่อทราบถึงปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการสื่อสารในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ให้ดีขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรให้เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อให้บริการผู้ป่วยและผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษารูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารในองค์กร
 - 1.1 ความหมายของการสื่อสารและการสื่อสารในองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.4 องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.5 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร
 - 1.6 ปัจจัยการสื่อสารในองค์กร
 - 1.7 ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร
 - 1.8 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและประสิทธิภาพการสื่อสาร
2. ข้อมูลโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารและการสื่อสารในองค์กร

1.1 ความหมายของการสื่อสาร (Communication)

มนุษย์ในสังคม ทำความเข้าใจระหว่างกัน เพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอด ความคิดเห็นและประสบการณ์ เพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขโดยใช้การสื่อสารและยังช่วยพัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ได้อีกด้วย มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ ดังนี้

Wilbur Schramm (1971) การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนสัญญาณ ประสบการณ์ของบุคคล โดยต้องอยู่บนพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

Kelley and Robert (1977) ให้ความหมายว่า การรับ-ส่งสัญลักษณ์เพื่อทำให้เกิดความหมายในใจของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันและมีประสบการณ์เดียวกันเราเรียกกระบวนการนี้ว่า การสื่อสาร

Daniel and Spiker (1994) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า คือ การที่บุคคลสองคนขึ้นไปได้สร้างให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน โดยการใช่วัจนภาษาและอวัจนภาษาเพื่อให้เกิดการรับรู้และแปลความหมายขึ้น

เกศินี จุฑาวิจิตร (2548) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า เป็นกระบวนการส่งสารที่มีความเคลื่อนไหว และต่อเนื่องในการกระทำ โดยผ่านสื่อต่างๆ อย่างมีเป้าหมายชัดเจน

สุพานี สฤณภูวนิช (2552) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึง การที่คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเคลื่อนย้าย ข้อมูลหรือความหมายบางอย่าง แล้วให้เกิดความเข้าใจตรงกันตามที่ต้องการ

รติกรณ์ จงวิศาล (2554) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการส่ง ข้อมูลข่าวสาร ความคิด ความรู้สึก โดยผ่านการใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์อื่นๆจากคนหนึ่งไปยังคนหนึ่งหรือหลายคน

สรุปการสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล หรือถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกัน ทำให้เกิดความหมายในใจของผู้เกี่ยวข้องเหล่านั้น รับรู้เหมือนกัน

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการให้ความหมายในแบบสอบถามการวิจัย

ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยจึงรวบรวมนิยาม ความหมายของการสื่อสารในองค์กรที่น่าสนใจดังนี้

Gilmer B. and Von H. (1971) ให้ความหมายว่า ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่งและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรรวมทั้งกระบวนการต่างๆ

Brown and Moberg (1980) ให้ความหมายว่า การสื่อสารองค์กร คือ กลุ่มของลักษณะต่างๆ ภายในองค์กร ที่สมาชิกรับรู้โดยลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย บรรยากาศหรือสภาพขององค์กร เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่งเป็นลักษณะที่คงทน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

รติกรณ์ จงวิศาล (2555) ได้ให้ความหมายการสื่อสารองค์กรว่าเป็นการรับรู้จากประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และลักษณะเฉพาะขององค์กรเป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

วิเชียร วิทย์อุดม (2556) การสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารขององค์กรจะต้องรู้จักใช้ ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ให้ความหมายการสื่อสารภายในองค์กร “การสื่อสาร” คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกัน ได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร ส่วน “การสื่อสารในองค์กร” คือ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกัน

สรุปความหมายของการสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการส่งผ่านข้อมูล ข่าวสาร ความเข้าใจระหว่างคนในองค์กรเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจร่วมกัน โดยผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในสิ่งที่ถ่ายทอดและตอบสนองต่อกันได้ทั้งสองฝ่ายเพื่อบำเนนกิจกรรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ร่วมกัน

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการให้ความหมายในแบบสอบถามการวิจัย

1.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารเป็นปัจจัยกระบวนการทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะ ตลอดจนความคิดเห็นและสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบ เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน ทำให้ได้เข้าใจถึงความคิด ความต้องการและทำให้เกิดความช่วยเหลือ ความสามัคคีต่อกัน และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้

Zaramba Alan J. (2003) ได้กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมด้านต่างๆ ได้

เสนาะ ดิยาว (2537) ได้เห็นความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรไว้ 3 แบบ คือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมายและทำให้คนได้เรียนรู้ความหมายของสิ่งต่างๆจากการสื่อสารนั่นเอง เพราะคนได้เรียนรู้การใช้กระบวนการสื่อสารและการใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายเหมือนกัน

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดของกัน ได้โดยการที่เมื่อคนใช้สัญลักษณ์ติดต่อสื่อสารกันเป็นเวลานานจะทำให้เข้าใจความหมายและทำให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถคาดเดาคิดของกัน ได้เพราะบุคคลจะเกิดการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์และรูปแบบการ

สื่อสารเพราะเมื่อบุคคลเกิดการสื่อสารกันนานๆ มากขึ้น ก็จะเกิดการเรียนรู้พฤติกรรมทางการสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดของฝ่ายหนึ่งได้

3. การสื่อสารทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน 2 แบบ คือ

3.1 รูปแบบการสื่อสารที่เป็นการสื่อสารที่ใช้คำพูด เช่น การพูด หรือการเขียน และการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด

3.2 สภาพการสื่อสารที่เกิดในองค์กร เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นตัวต่อตัว การสื่อสารในกลุ่มย่อยและสื่อสารในกลุ่มใหญ่

กรีซ สืบสนธิ์ (2538) การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญกับทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ภายในองค์กรดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารเพราะการสื่อสารเป็นเหมือนเครื่องมือช่วยตรวจสอบความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ผลการประเมินงานและอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องใช้ในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความไว้วางใจ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และเกิดความกล้าที่จะสื่อสาร และแสดงความคิดเห็น ซักถามและท้วงติง และทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่าย ทุกแผนกสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และการสื่อสารมีส่วนช่วยในการประสานงานให้ทุกๆ แผนกในหน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนเองได้สอดคล้องกับหน่วยงานอื่น และทำให้ผู้บริหารทราบความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ช่วยทำให้งานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารกันได้อย่างอิสระก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้นำไปสู่ผลการทำงานที่ดี สุพานิ สฤกษ์วานิช (2552) ได้ให้ความสำคัญของการสื่อสารไว้ 3 ส่วน ดังนี้

1. ความสำคัญของการสื่อสารในส่วนของผู้บริหาร

จากงานวิจัยพบว่า เวลาส่วนใหญ่ที่ผู้บริหารใช้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการสื่อสาร

2. ความสำคัญของการสื่อสารในส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญคือทักษะและความสามารถ และมีรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม

3. ความสำคัญของการสื่อสารในส่วนขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความเข้าใจและการทำงานระหว่างฝ่ายได้ดี สร้างวัฒนธรรมอันดีแก่องค์กร

สรุปความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญทั้งในด้านการบริหารและด้านบุคคล สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกันสร้างสัมพันธภาพที่ดีของบุคคลในองค์กร ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ เชื่อมโยงไปถึงการจูงใจให้บุคลากรเกิดความรู้สึที่ดีและจงรักภักดีกับองค์กร

ทั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร

1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจ และเป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับสมาชิกในองค์กรในการปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม และเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรจะมีรายละเอียดที่คล้ายกัน ดังเช่น Lee O Thayer ได้สรุปถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 5 ประการ ดังนี้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550)

1. เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบจุดมุ่งหมายขององค์กร และข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้
2. เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากน้อยเพียงใด
3. เพื่อเป็นเครื่องมือขององค์กรในการใช้คนร่วมกับวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เช่นเดียวกับ การฝึกงาน หรือการมอบอำนาจหน้าที่
4. เพื่อเป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น การสื่อสารเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามคำสั่ง และเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ การสื่อสารก็ควรมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งนั้นๆ

5. เพื่อเป็นผลทางอ้อมต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรในขณะที่ให้ผลโดยตรงต่อการตอบสนองต่อความรู้สึกส่วนบุคคล แต่ผลต่อบุคคลที่ทำให้เป็นที่พอใจ ความต้องการนี้จะต้องไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ วัตถุประสงค์ของผู้บริหาร และวัตถุประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

วัตถุประสงค์ของผู้บริหาร ได้แก่

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ เป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การชี้แจงนโยบาย การแจ้งข่าวต่างๆ

2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา คือ การให้ความรู้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่างๆ เช่น การอบรม การสัมมนา

3. เพื่อสร้างความบันเทิงหรือสร้างความพึงพอใจ เช่น การฉลองเนื่องในงานปีใหม่

4. การแก้ปัญหา เพื่อระดมความคิดทั้งของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาในการหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

5. การจัดการความขัดแย้งในองค์กร เพื่อให้ความเป็นธรรมและจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพแก่ทุกฝ่ายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่

1. เพื่อรับทราบ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริหารต้องการสื่อสาร ทั้งในรูปแบบของคำพูดและเป็นลายลักษณ์อักษร

2. เพื่อการเรียนรู้ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเรียนรู้ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น การได้รับการอบรม

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. การสนองต่อการแก้ไขปัญหา ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาขององค์กร

5. การยอมรับการจัดการความขัดแย้งในองค์กร ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจในการจัดการความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร

จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารถือเป็นเรื่องสำคัญของการบริหารงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในระดับผู้บริหาร ผู้บริหารไม่สามารถตัดสินใจได้หากปราศจากข้อมูลข้อมูลจะต้องได้มาจากการติดต่อสื่อสาร และเมื่อตัดสินใจในการบริหารแล้วต้องสื่อสารสิ่งเหล่านี้ไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติและเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

1.4 องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การสื่อสารนั้นมีคุณภาพ กระบวนการติดต่อสื่อสาร (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542) ในส่วนของช่องทางการสื่อสารเปรียบเหมือนพาหนะที่จะทำให้ข่าวสารไปถึงผู้รับหรือเป็นเหมือนการนำประสาทความรู้สึกทั้ง 5 ด้าน ตั้งแต่ด้านการได้ยิน ด้านการเห็น ด้านการได้กลิ่น ด้านการลิ้มรสและด้านการสัมผัสและส่วนสุดท้ายเป็นตัวผู้รับสาร



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร แหล่งที่มา: (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542)

จรัส โคม ศิริรัตน์ (2558) การสื่อสารตามแนวคิดของ David K. Berlo เสนอแบบจำลองการสื่อสารไว้เมื่อปี พ.ศ. 2503 โดยอธิบายว่าการสื่อสารประกอบด้วยส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ผู้ส่งสาร (communication source) หมายถึง ที่มาของสาร หรือบุคคลที่เป็นผู้สร้างสาร หรือแหล่งกำเนิดของสาร แล้วส่งสารไปยังบุคคลหรือหน่วยงานด้วยวิธีใด วิธีหนึ่ง หรือหลายวิธี เป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร
2. ผู้เข้ารหัส (encoder) หมายถึง ผู้ที่แปลสาร ภาพ สัญลักษณ์ หรือสัญญาณต่างๆ ที่มนุษย์ใช้เพื่อบอกแทนความคิด ความรู้สึก มีทั้งที่เป็นถ้อยคำ เช่น ภาษาพูดและเขียน กับไม่เป็นถ้อยคำ ได้แก่ กริยา ท่าทาง สัญลักษณ์และสัญญาณต่างๆ
3. สาร (message) หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ประสบการณ์หรือข้อมูลต่างๆ ที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอด เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
4. ช่องทาง (channel) หมายถึง เครื่องมือหรือช่องทางที่ผู้ส่งสารจะใช้ เพื่อให้สารนั้นไปถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ช่องทางส่งสารหรือส่งไปยังผู้รับสาร และเป็นพาหนะของสารที่ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร
5. ผู้ถอดรหัส (decoder) หมายถึง ผู้ที่แปลภาพ สัญลักษณ์ หรือสัญญาณต่างๆ ที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสาร แปลออกมาเพื่อให้มีความเข้าใจในภาพ สัญลักษณ์ หรือสัญญาณต่างๆ ที่ผู้ส่งสารใช้
6. ผู้รับสาร (communication receiver) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งสาร เพื่อให้เข้าใจตรงกันกับต้นแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร

จากส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งสารและเข้ารหัสอาจเป็นคนเดียวกันก็ได้ ซึ่งรวมเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) รวมทั้งผู้ทำหน้าที่ถอดรหัสและรับสารก็อาจเป็นคนเดียวกันได้ ซึ่งรวมกันเรียกว่า ผู้รับสาร เบอร์โลได้นำเสนอเป็นแบบจำลองการสื่อสารที่รู้จักกันดีโดยทั่วไปว่า "แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล" (Berlo's SMCR Model) โดยต้นสารหรือผู้ส่งสารจะรวมเอาผู้เข้ารหัสไว้ ส่วนผู้ถอดสารจะรวมไว้ในกลุ่มของผู้รับสาร ดังนั้น แบบการจำลองเกี่ยวกับการสื่อสารตามแนวคิด เบอร์โล จึงประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล นี้จึงประกอบไปด้วย S (Source or Sender) คือ

1. ผู้ส่งสาร (Source) คือ ผู้ที่เป็นผู้ส่งสาร สัญลักษณ์ หรือสัญญาณต่างๆ ที่ ผู้ส่งสารสร้างขึ้นไปยังผู้รับสาร
2. สาร (Message) หมายถึง เนื้อหา ข้อมูล ความคิด ประสบการณ์ สัญลักษณ์ สัญญาณต่างๆ ที่ถูกถ่ายทอดไปยังผู้รับสารผ่านช่องทางใด ช่องทางหนึ่งหรือหลายช่องทาง
3. ช่องทางการสื่อสาร (Channal)
4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลที่ทำหน้าที่รับข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์ สัญญาณต่างๆ เพื่อให้เข้าใจได้ตรงกันกับผู้ส่งสาร

ตามแนวคิดของเบอร์โลข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งสาร (Source or S) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร ทำหน้าที่ในการเข้ารหัส ซึ่งผู้ส่งสารจะทำหน้าที่ในการสื่อสารได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่าง ๆ 5 ประการ คือ

1. ทักษะในการสื่อสาร เช่น ความสามารถในการพูด การเขียน และ ความสามารถในการคิดและการใช้เหตุผล เป็นต้น
2. ทักษะคติ หมายถึง วิธีการที่บุคคลประเมินสิ่งต่าง ๆ โดยความโน้มเอียงของตนเอง เพื่อที่จะเข้าถึงหรือเป็นการหลีกเลี่ยงสิ่งนั้นๆ เช่น ทักษะคติต่อตนเอง ต่อหัวข้อของการสื่อสารต่อผู้รับสาร ต่อสถานการณ์แวดล้อมการสื่อสารในขณะนั้น เป็นต้น
3. ความรู้ หมายถึง ความรู้ของผู้ส่งสารในเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ บุคคลหรือกรณีแวดล้อมของสถานการณ์การสื่อสารในครั้งหนึ่งๆ ว่ามีความแม่นยำหรือถูกต้องเพียงใด
4. ระบบสังคม ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคล เพราะการสื่อสารของบุคคลนั้นจะขึ้นอยู่กับกลุ่มสังคมที่ตนเองอยู่
5. ระบบวัฒนธรรม หมายถึง ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อ ที่เป็นของตัวมนุษย์ในสังคม และเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการสื่อสารด้วย เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล

ในแง่ของสาร (Message or M) นั้น เบอร์โล หมายถึง ถ้อยคำเสียงการแสดงออกด้วย สื่อน้ำอากัปกริยาท่าทางที่มนุษย์สร้างขึ้น ในขณะที่เป็นผู้ส่งสารถ้าความหมายเป็นทางการก็คือ ผลผลิตทางกายภาพที่เป็นจริงอันเกิดจากผลการเข้ารหัสของผู้ส่งสารนั่นเอง ตามความคิดของ เบอร์โลนั้นสารมีคุณสมบัติ 3 ประการคือ

1. รหัสของสาร (message code) เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง หรือรหัสอื่น ๆ
2. เนื้อหา (content)
3. การจัดสาร (treatment) คือ วิธีการที่ผู้ส่งสารเลือกและจัดเตรียมเนื้อหาของสาร เช่น การใช้ภาษา ไวยากรณ์ ศัพท์ รวมถึง คำถาม คำอุทาน ความคิดเห็น เป็นต้น สารที่ถูกจัดเตรียมไว้ดีจะทำให้เกิดการรับรู้ความหมายในผู้รับสารได้ในส่วนของช่องทางการสื่อสารเปรียบเทียบกับเหมือนพาหนะที่จะทำให้อาหารไปถึงผู้รับหรือเป็นเหมือนการนำประสาธรับความรู้ลึกทั้ง 5 ด้าน ตั้งแต่การได้ยิน ด้านการเห็น ด้านการได้กลิ่น ด้านการลิ้มรสและด้านการสัมผัส ประการสุดท้ายในด้านของผู้รับสาร (Receiver or R) นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีคุณสมบัติด้านต่าง ๆ 5 ประการ เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร คือ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบ สังคมและระบบวัฒนธรรม

สรุปองค์ประกอบของการสื่อสารที่สำคัญตามแนวคิดของเบอร์โล มี 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร
 ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวความคิดดังกล่าวมาทำกรอบแนวคิดของการวิจัย

1.5 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) รูปแบบของการสื่อสารตามทิศทางของการสื่อสารซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองในทันที (immediate response) ให้ผู้ส่งทราบได้แต่อาจจะจะมีปฏิกิริยาสนองกลับ (feedback) ไปยังผู้ส่งภายหลังได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้จึงเป็นการที่ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที จึงมักเป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุ หรือการชมโทรทัศน์ เหล่านี้ เป็นต้น

2. การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารหรือการสื่อความหมายที่ผู้รับมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันทีโดยที่ผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออาจจะอยู่คนละสถานที่ก็ได้แต่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถมีการเจรจาหรือการโต้ตอบกันไปมา โดยที่ต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดโทรศัพท์ การประชุม เป็นต้น อย่างไรก็ตามด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

การสื่อสารสองทางสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องเกิดระหว่างบุคคลเท่านั้น แต่อาจเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็ได้ และการตอบสนองก็ไม่จำเป็นต้องกระทำในทันที

จากการศึกษา พบว่า รูปแบบของการสื่อสารหลายๆ รูปแบบจะทำให้เกิดความคิด ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสาร สามารถเลือกแบบการสื่อสารไปใช้ได้จริง ทำให้รู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละรูปแบบเป็นอย่างไรจะช่วยในการคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในการสื่อสารเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) คือ สื่อกลางสำหรับใช้นำข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร หรือเป็นตัวกลางที่ข่าวสารเคลื่อนไหวระหว่างผู้ส่งข่าวสารกับผู้รับสาร ลักษณะของช่องทางการสื่อสารประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ตัวนำข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับต้องมีวิธีการที่จะบันทึกข่าวสารลงในตัวนำข่าวนั้น และต้องมีสิ่งที่ทำให้ตัวนำข่าวเดินทางไปสู่ผู้รับ
2. ผู้ส่งข่าวจะต้องมีความสามารถในการพูด คือ พูดเป็นภาษาที่สามารถเข้าใจได้และผู้รับข่าวสารเข้าใจ
3. ผู้ฟังจะต้องมีโอกาสเป็นตัวรองรับข่าวสารในแง่ของจิตวิทยา ช่องทางการสื่อสารคือ ความรู้สึกที่ผู้รับข่าวสารสามารถรับรู้ข่าวสารจากผู้ส่งข่าวได้หมายความว่า เราให้คำจำกัดความของช่องทางการสื่อสารในฐานะที่เป็นกลไกอย่างหนึ่งของความรู้สึกภาษาที่จะรับรู้ข่าวสารช่องทางการสื่อสารจึงรวมถึงการมองเห็น

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามประเภทของการสื่อสาร

วิเชียร วิทษอุดม (2556) ประเภทของการติดต่อสื่อสาร (Type of communication) การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสารผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นักวิชาการหลายๆ ท่าน จึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภท แตกต่างกันไป ซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธีได้แก่

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมายังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กรหรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้คือ เป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อเป็นการควบคุมการดูแล

งานในองค์กรและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนมากจะเป็นในเรื่องของวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ คำสั่ง การขอร้อง ไปยังหน่วยงานต่างๆในองค์กรและลงไปถึงผู้สั่งที่จะใช้เป็นในรูปแบบของคำสั่งให้ปฏิบัติ การออกกฎระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศ การประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนั้นจะเป็นไปตามลูกโซ่ของคำสั่งจากบนลงสู่ล่าง โดยมีหน้าที่สำคัญ คือ การแจ้งข่าวบุคคลในระดับต่ำกว่า



1.2 การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับที่ต่ำกว่าขึ้นไปยังระดับที่สูงกว่าในองค์กรหรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้คือการตรวจสอบงาน หรือดูผล ย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ได้ผลอย่างไร โดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงกว่าเพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงานส่วนมากจะเป็นเรื่อง เกี่ยวกับตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและการขออนุมัติ เป็นต้น

การไหลของข้อมูลข่าวสารจากระดับล่างขึ้นบนนี้จะช่วยในการเก็บข้อมูลข่าวสารส่งผ่านไปสู่อระดับที่สูงกว่า ผู้บริการระดับสูงจะทำหน้าที่เหมือนผู้รับแจ้งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลระดับล่างทำให้ทราบว่าระดับล่างทำอะไรอยู่อะไรเป็นปัญหาของพวกเขา อะไรที่ควรแนะนำให้พวกเขาต้องปรับปรุงและปรับอย่างไรที่พวกเขามีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์กร (วิเชียร วิทย์อุดม, 2556)

1.3 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นหรือระดับที่ใกล้เคียงกันตาม โครงสร้างขององค์กรหรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือเป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์กร การติดต่อสื่อสารในลักษณะเป็นการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงาน ปรีกษาหาหรือการทำงานเป็นทีม สื่อที่จะใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจาโต้ตอบ เป็นต้น ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือ ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา การจัดการที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความคิดที่มีคุณภาพสูง และการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดของความรับผิดชอบทั้งหมด (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)



ภาพที่ 4 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal communication) (Manoj, 2013b)

1.4 การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Diagonal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกและอยู่ต่างระดับจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็วและงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยรวมได้ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะไม่ขึ้นตรงต่อสายงานของการบังคับบัญชาเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ผู้ติดต่อสื่อสารมีหน้าที่สูงกว่า เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

สรุปประเภทของการสื่อสารเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีหลายประเภทที่มีความแตกต่างกัน เช่น การสื่อสารตามรูปแบบต่างๆ แบ่งออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวไขว้

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการทำกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีการสื่อสารในองค์กร

1. การสื่อสารด้วยวาจา (ภาษาพูด) คือ การพูดที่เป็นประโยค มีจังหวะจะโคน น้ำเสียงมีทั้งเบาและค่อย มีความเร็วหรือช้าของการพูด

2. การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง (ภาษากาย) เช่น การกลอกตา การจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้ง การแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ

3. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) ได้แก่ สัญลักษณ์และรูปภาพต่างๆ

การจะเลือกวิธีการสื่อสารนี้มีปัจจัยเกี่ยวข้องอีกมากมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจนเหตุการณ์แวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ทั้ง 2 หรือ 3 วิธีร่วมกันเพื่อให้สื่อนั้นมีน้ำหนักและมีความหมายลึกซึ้งขึ้น และเมื่อมีการส่งสารแล้วยังต้องสังเกตปฏิกิริยาตอบสนองกลับของผู้รับสาร เพื่อที่จะทำให้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นบรรลุเป้าหมายเพียงใด ปฏิกิริยาตอบสนองกลับนี้อาจจะมีทั้งพอใจ ไม่พอใจ หรือมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

สื่อที่นำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หมายถึง เครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสารเรื่องราวจากองค์กรหรือหน่วยงาน ไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน สื่ออาจจำแนกได้หลายประเภทหลายหลักเกณฑ์แต่การกำหนดประเภทของสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ในวิจัยเล่มนี้จะกล่าวเฉพาะสื่อที่สามารถนำมาใช้ในการสื่อสารของกองสุศึกษา ได้แก่

สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ (The Printed Words) เป็นสื่อเพื่อการสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หนังสือราชการ หนังสือสั่งการ หนังสือเวียน และหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ที่ใช้สื่อสัมพันธ์ในหน่วยงานให้รู้หรือเข้าใจและแจกจ่ายกันเฉพาะภายในหน่วยงาน ได้แก่ แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์

สื่อบุคคล (Personal Media) เป็นสื่อที่ใช้กันมากและนิยมใช้ สื่อบุคคลมีทั้งที่เป็นคำพูด กิริยาท่าทาง การแสดงออกทางอากัปกิริยา วิธีการสื่อสารด้วยบุคคลจะเป็นการใช้คำพูดเป็นหลัก ด้วยวิธีการสนทนา อภิปราย บรรยาย สาธิต ประชุม คำพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทุกคนคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว และทุกคนต้องใช้คำพูดในชีวิตประจำวัน สื่อคำพูดจึงเป็นสื่อที่เก่าแก่ที่สุดชนิดหนึ่ง นอกจากนี้หากคำพูดนั้นพูดโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงที่สังคม ยกย่องนับถือก็จะยิ่งเพิ่มน้ำหนักคำพูดนั้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัว การพูดจึงเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดชักนำ ความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ ออกมาให้ผู้อื่น ได้รับทราบและเข้าใจ คำพูดจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะทำให้นมนุษย์เกิดการร่วมมือ ร่วมใจ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

การสื่อสารด้วยคำพูดนั้น มี 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารแบบที่เป็นทางการ (Formal oral communication) เช่น การบรรยาย การประชุม การสัมมนา การอภิปราย เป็นต้น

2. การสื่อสารแบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal oral communication) เช่น การพูดจา การสนทนาปราศรัยต่างๆ การพูดที่เป็นทางการนั้น ผู้พูดจะต้องสื่อสารไปยังผู้ฟัง ผ่านวิธีต่างๆ ที่ทำให้ผู้ฟังสนใจ เกิดความเข้าใจ หรือประทับใจ หรือเกิดความศรัทธา หรืออาจพูดเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ เช่น การพูดเพื่อให้ความรู้ การพูดเพื่อชักจูงใจผู้ฟัง การพูดเพื่อกระตุ้นอารมณ์ หรือเพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติการใดๆ โดยมีจุดมุ่งหมาย 2 ลักษณะ คือ จุดมุ่งหมายที่เปิดเผย หรือ จุดมุ่งหมายที่ปกปิด

ลักษณะของสื่อบุคคล

1. การพูดสนทนา เป็นการสื่อสารของบุคคลโดยทั่วไปในวงสนทนา ซึ่งเป็นการสื่อสารกันในชีวิตประจำวันทั่วไป

2. การอภิปราย เป็นการสื่อความหมายโดยกลุ่มคนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ซึ่งเป็นการให้ความรู้ ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะที่มีแนวโน้มไปในทางเดียวกัน

3. การบรรยาย เป็นการสื่อความเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจต่อเนื้อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยผู้ฟังเป็นผู้รับสาร และผู้บรรยายเป็นผู้ให้สาร

4. การประชุม เป็นการร่วมกันปรึกษาหารือกันในกลุ่มหรือทีมงานอย่างมีระบบและระเบียบวิธีการ ประชุม เช่นการยกมือก่อนพูดแสดงความคิดเห็น มีการจัดบันทึกรายงานการประชุม และมีประธานการประชุม

5. การฝึกอบรม เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคคล เพื่อให้มีความรู้เพิ่มขึ้น และมีความสามารถขึ้นใน เรื่องที่ได้รับการฝึกและอบรมมา

6. การสัมมนา เป็นกระบวนการสื่อสารสองทาง ทั้งให้และรับความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างวิทยากรและ ผู้เข้าร่วมสัมมนา

7. การพูดในที่ชุมชน เป็นการพูดในที่สาธารณะหรือชุมชนในวาระหรือโอกาสต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้าง ความเข้าใจ ความรู้ ยกย่อง และยินดี ตลอดจนความเห็นอกเห็นใจในเรื่องราวต่างๆ

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

อินทราเน็ต (Intranet) เป็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อินทราเน็ตเป็นระบบเครือข่ายภายในที่ เชื่อมโยงเครือข่ายย่อยต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และให้ทุกคนในองค์กรใช้ร่วมกัน อินทราเน็ตเป็นรูปแบบของการสื่อสาร ในองค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต โดยในปัจจุบันได้มีการออกแบบให้สามารถใช้งานได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการกระจายข้อมูลข่าวสาร การจองห้อง การสนทนาออนไลน์ และข้อมูลการติดต่อสถานที่ต่างๆ โดยมี

แนวโน้มมากขึ้นเรื่อยๆ มีการเชื่อมต่อและมีการส่งข่าวสารภายในบริษัทและองค์กรต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้โซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้รับความนิยม เพราะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเสริมให้การทำงานในอินเทอร์เน็ตในองค์กรเป็นมากกว่าเครือข่ายในองค์กรเท่านั้น

สื่อกิจกรรมต่างๆ

สื่อกิจกรรมต่างๆ ที่จัดในลักษณะกิจกรรมตามวาระ หรือโอกาสต่าง ๆ ได้แก่ นิทรรศการบอร์ด ป้ายประชาสัมพันธ์ งานฉลองวาระวันเกิด การประกวด กิจกรรมการสานสัมพันธ์

การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างแต่ที่สำคัญก็คือ เรื่องของคุณธรรม ทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานต่างจะต้องมีคุณธรรมประจำใจอันได้แก่ ความจริงใจ การแสดงความจริงใจสามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการเขียน แต่ก็ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาทั้งหมด เหมือนที่คิด แสดงออกมาเท่าที่จำเป็นและคิดว่าเหมาะสม เช่น การชมการวิจารณ์ และการแสดงความเห็นความปรารถนาดี การแสดงความปรารถนาดีก็สามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการเขียนได้เช่นกัน เช่น การให้คำปรึกษา การเสนอแนะ การทักท้วงและการตักเตือน ความมีน้ำใจ การแสดงความมีน้ำใจเป็นศิลปะของการอยู่ร่วมกัน การรู้จักการให้และรู้จักการรับ เป็นการแสดงถึงความมีน้ำใจ เช่น การให้ความช่วยเหลือ การขอความเห็น

1.6 ปัจจัยการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารเป็นวงจร ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้รับสาร (Receiver) ข้อมูลข่าวสาร (Message) และช่องทางการสื่อสาร เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคลากรผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสาร มีความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบในฐานะผู้ส่งสาร และรู้จักเลือกวิธีการในการส่งสารที่เหมาะสม

ผู้รับสาร หมายถึง บุคลากรผู้ที่มีทักษะในการฟัง การอ่านที่ดี สามารถวิเคราะห์ และทำความเข้าใจในความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ และนำข้อมูลข่าวสารไปพูดคุยแลกเปลี่ยนหรือเผยแพร่อย่างทั่วถึง

ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลที่บุคลากรได้รับจากองค์กร ตรงกับความต้องการและมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

ในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเชื่อถือได้ เข้าใจง่ายไม่กำกวม

ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง การมีการถามตอบการสร้างทางสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีการสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนร่วมงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์และเว็บบอร์ด และได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังของข้อมูลข่าวสารได้ (เบญจวรรณ แจ่มจำริญ, 2557)

การที่ผู้รับสารมีความเข้าใจที่ดีและตรงกับผู้ส่งสารนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1.6.1 ทักษะในการสื่อสาร

1. ทักษะในการพูดอ่านเขียน ผู้ส่งสารผู้รับสารต้องมีความสามารถในการพูดและอ่านเขียน เพราะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน
2. ทักษะในการเข้ารหัสและถอดรหัส เป็นทักษะที่สามารถแปลสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ต่างๆ ได้
3. ทักษะในการคิดหรือใช้เหตุผล เป็นทักษะที่มีการคิดหรือใช้เหตุผลเพื่อประเมินกลิ่นกรองสารที่ได้รับอย่างเป็นระบบ ทำให้สารมีความถูกต้องมากขึ้น
4. ทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสาร ความสามารถของผู้สื่อสารที่จะใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับการสื่อสารในแต่ละประเภทเพื่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด
5. ทักษะในการใช้อารมณ์ การสื่อสารการใช้อารมณ์มีความสำคัญมากเพราะจะทำให้ผู้ส่งสารต้องการที่จะสื่อสารด้วยหรือไม่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร

1.6.2 ทักษะทัศนคติ

1. ทักษะทัศนคติต่อตนเอง เป็นเรื่องของการควบคุมอารมณ์ ไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ ทัศนคติเช่นนี้ก่อให้เกิดความยินดี พอใจ ยอมรับและเข้าใจในสารต่างๆ และพร้อมที่จะเลือกส่งสารที่เป็นสาระหรือมีคุณค่าแก่ชีวิตและสรรพสิ่งแวดล้อม
2. ทักษะทัศนคติต่อผู้รับสาร เป็นผลเนื่องจากการควบคุมอารมณ์เช่นกัน เพราะคนทุกคนย่อมคิดถึงตัวเองเป็นศูนย์กลางของจักรวาล หากไม่รู้จักควบคุมอารมณ์ให้อยู่เหนืออำนาจฝ่ายตัวเอง ย่อมจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการรับรู้สารและการส่งสารซึ่งอาจทำให้การสื่อสารล้มเหลว

1.6.3 ความรู้

ผู้ส่งสารที่มีความรู้ดีย่อมสื่อสารได้ดีมีประสิทธิผลมากกว่าโดยความรู้แบ่งเป็น 4 ประเภท

1. ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร
2. ความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร

3. ความรู้เรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร
4. ความรู้ในเรื่องอารมณ์และการควบคุมอารมณ์

1.6.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม

ประกอบด้วยตำแหน่งและบทบาทหน้าที่หลักทางสังคม ความยึดมั่นถือมั่นความเชื่อมั่นตลอดจนค่านิยมต่างๆ ในสังคม สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลให้ทางผู้ส่งสารและผู้รับสารมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปเมื่อเข้าสู่กระบวนการสื่อสารการสืบทอดวัฒนธรรมอันดีงามจะประสบความสำเร็จหรือไม่ย่อมต้องอาศัยคุณสมบัติความเชื่อถือและพฤติกรรมของการถ่ายทอดวัฒนธรรม

1.6.5 ปัจจัยของสาร

ปัจจัยของสารที่มีส่วนในการกำหนดประสิทธิภาพของสารและส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารมี 3 ประการคือ

1. รหัสสาร การเข้ารหัสและการถอดรหัสต้องมีความเข้าใจกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารสัญลักษณ์ของรหัสขึ้นอยู่กับตัวสาร ตลอดจนเทคนิคการเข้ารหัส
2. เนื้อสาร
3. เวลา

1.6.6 ปัจจัยของสื่อ

ปัจจัยของสื่อหมายถึงช่องทางในการส่งสารหรือพาหนะที่จะพาสารไปยังเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

ที่มา (www.google.com/a/dl.ac.th/edtech304/paccay-thi-thahi-kar-suxsar-mi-prasiththiphaph)

1.7 ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

Barnard C.I. (1986) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ คือ ลักษณะทางเศรษฐศาสตร์ ในการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายบางอย่างใช้เป็นอัตราส่วนของปัจจัยการผลิต (Input) กับผลผลิต (Output) เป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยใช้ปัจจัยการผลิตอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ต้องการ โดยถือว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายในขณะที่มีทรัพยากรจำกัด การวัดประสิทธิผลส่วนใหญ่ใช้เกี่ยวกับการเงิน

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้จากเวลา ต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสาร หากการสื่อสารแบบใดใช้เวลาน้อย ประหยัดค่าใช้จ่าย ในเรื่องทรัพยากรขององค์กรได้มาก ถือว่าวิธีการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ

Thayer Lee O. (1968) กล่าวว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วยมิติหลายมิติ โดยได้เสนอตัวชี้วัดลักษณะความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่าต้องประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การอธิบายนโยบายขององค์กรให้พนักงานรับรู้
2. มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้พนักงานรับทราบ
3. เสรีภาพในการนำเสนอของพนักงาน
4. การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในผลการปฏิบัติงาน
5. ความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง

พรรณปพร โภคัง (2554) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า บุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีประสิทธิภาพด้านคุณภาพการสื่อสารและบุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการมอบหมายหน้าที่ตามลำดับ

1.8 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและประสิทธิภาพการสื่อสาร

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสาร

นิสากร เศรษฐวรานกูร (2549) ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่าขึ้นอยู่กับหลักสำคัญ 7 ประการของการสื่อสาร ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่จำเป็นที่อยู่บนพื้นฐานของการสื่อสาร โดยต้องไม่มีการบิดเบือนและผู้รับสารจะต้องเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารด้วย
2. ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) ภาษา คำพูด และท่าทางที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่สำคัญ ควรมีคำอธิบายที่ชัดเจน นอกเหนือจากวัฒนธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารด้วย
3. เนื้อหาสาระ (Content) จะต้องเป็นเรื่องราวที่เป็นความจริง มีความหมายต่อผู้รับสาร โดยอาจจะเป็นเรื่องราวที่ให้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ พร้อมกับมีการชี้แจงและคำแนะนำให้มีการตัดสินใจด้วย
4. ความต่อเนื่องและอยู่กันบริบูรณ์ (Continuity and Consistency) การสื่อสารนั้นจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
5. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ควรเลือกช่องทางการส่งสารที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) การสื่อสารนั้นต้องพิจารณาถึงความสามารถของผู้รับสาร เช่น พื้นฐานความรู้ สภาพแวดล้อม โอกาสอำนวย เป็นต้น

7. ความแจ่มชัดของการสื่อสาร (Clarity) การสื่อสารควรรู้ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งแต่ละตัวเป็นสิ่งที่ชี้ถึงการเพิ่มหรือการลดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพราะแต่ละตัวมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน นั่นคือหากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร แต่ช่องทางการสื่อสารด้อยคุณภาพ หรือผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร พฤติกรรมการสื่อสารย่อมด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกองค์ประกอบในการสื่อสารย่อมมีความสำคัญและสัมพันธ์กัน การสื่อสารจึงจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

เจษฎาณี เอี่ยมสุภสวัสดิ์ (2548) ได้พูดถึงปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้รับต้องเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารว่าจะไม่บิดเบือนความเป็นจริง
2. ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) คำพูด ภาษา ท่าทาง ที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญที่นอกเหนือไปจากสังคม วัฒนธรรม หรือสิ่งแวดล้อมอื่นๆ การสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมด้วย จะช่วยให้เข้าใจมากกว่านี้
3. เนื้อหาของสาร ต้องให้ความหมายและเป็นเรื่องจริง น่าสนใจ เป็นเรื่องที่มีการชี้แจงและแนะนำในการตัดสินใจด้วย
4. ความต่อเนื่องของการสื่อสารต้องมียุติอย่างสม่ำเสมอ
5. ช่องทางการสื่อสาร (Channels) ต้องเลือกส่งให้ตรงกับช่องทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นช่องทางที่ได้ผลและรวดเร็ว
6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) ต้องเป็นคนที่มีความสามารถเพื่อที่จะทำให้เข้าใจข้อมูล ซึ่งต้องมีปัจจัยอีกหลายประการ เช่น โอกาส ความรู้พื้นฐาน และสถานที่
7. ความแจ่มชัดของการสื่อสาร (Clarity) เป็นการสื่อสารใช้ภาษาและถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นการชี้ถึงการเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพการสื่อสารทุกองค์ประกอบจึงมีความสำคัญในการสื่อสาร จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ทฤษฎีการสื่อสารของ Thayer

เป้าหมายหรือหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรนี้ (Thayer Lee O., 1961) กล่าวไว้ว่ามี 5 ประการ คือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์กรให้ทราบเป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุกๆวัน เพื่อยืนยันให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กรซึ่งการตัดสินใจใดๆจะไม่สัมฤทธิ์ผล ถ้าสมาชิกในองค์กรไม่ได้รู้ถึงผลการตัดสินใจนั้นๆ
2. เพื่อประเมินผลงานหรือผลกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เพียงใด
3. เพื่อให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
4. เพื่อที่จะใช้อิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะการจูงใจให้ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้
5. เพื่อกิจการอื่นๆ ภายในองค์กรที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กร

แนวความคิดที่เกี่ยวกับหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร (Functions of Organization Communication) ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้แบ่งบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารองค์กรไว้ 4 ประการ คือ

1. การควบคุม (Control) การสื่อสารในองค์กรจะทำหน้าที่ในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งจะอยู่ในรูปของการจัดลำดับชั้นการทำงานตามสายบังคับบัญชา การกำหนดแนวทางการทำงาน การติดตามงาน และประเมินผลงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ
2. การจูงใจ (Motivate) การสื่อสารในองค์กรจะทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจสมาชิกภายในองค์กร โดยบอกถึงความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น
3. การแสดงออกด้านอารมณ์ (Emotional Expression) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างบุคคล หรือระหว่างหน่วยงานจะช่วยลดความขัดข้องใจทางอารมณ์ เช่น การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
4. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) การสื่อสารกับสมาชิกภายในองค์กรจะทำให้สมาชิกได้รับทราบข้อมูล ความต้องการของลูกค้า หรือข้อมูลของคู่แข่ง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ต่างๆขององค์กร การสื่อสารเป็นกระบวนการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับองค์กร เป็นหน้าที่ที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จและล้มเหลวให้กับองค์กร (ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย, 2554) ดังนั้นหน้าที่ของการสื่อสารเพื่อจัดหาข้อมูลเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ผู้บริหารในองค์กรจะต้อง แสวงหาข้อมูลจากทุกแหล่งทุกชนิด เรียนรู้วิธีการเก็บข้อมูลหรือวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูล รู้วิธีการ แยกประเภทข้อมูลและสรุปหรือตีความเพื่อหา

ความหมายจากข้อมูลเหล่านั้น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ และการสื่อสารมีหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล

Hodgetts Richard M. and Hegar Kathryn W. (2005) ระบุวิธีการเอาชนะ อุปสรรคในการสื่อสารดังนี้

รู้จักขั้นตอนในกระบวนการสื่อสาร (Knowing the step in the Communication Process) ถ้าผู้บริหารรู้จักขั้นตอนในการสื่อสารจะทำให้สามารถหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสารได้โดยมีขั้นตอนดังนี้

ความตั้งใจ (Attention) เกิดขึ้นได้เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือ สมาชิกในองค์กรพยายามจัดสิ่งรบกวนสมาธิทั้งหมดออกไป ผู้บริหารสามารถช่วย ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ด้วยการพยายามทำให้ข่าวสารน่าสนใจและให้ความรู้แก่พวกเขา

ความเข้าใจ (Understanding) เป็นความสามารถที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเข้าใจข่าวสารหรือจับประเด็นความหมายได้ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการตั้งคำถามที่ไม่เหมาะสมและสร้างความกดดันให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

การยอมรับ (Acceptance) เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกใน องค์กรตั้งใจที่จะทำตามข่าวสารก็จะเกิดการยอมรับขึ้น แต่ในบางกรณีที่พวกเขาคัดค้านหรือปฏิเสธ ถ้าข้อมูลนั้นเป็นอันตรายหรือคุกคามต่อความสนใจหรือความมั่นคงในหน้าที่การงานของพวกเขา

การกระทำ (Action) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับ ข้อมูลจะต้องทำตามสิ่งที่ได้รับมา ถ้ามาถึงขั้นตอนนี้ก็แสดงว่ากระบวนการสื่อสารเสร็จสมบูรณ์อย่างไรก็ตามอาจไม่เป็นไปตามนั้นเสมอไป ซึ่งบางครั้งอาจเกิดปัญหาหรืออุปสรรคได้

ข้อมูลโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว เริ่มก่อตั้งครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2508 หรือเมื่อประมาณ 50 ปีที่ผ่านมา พัฒนาระดับมาจากสถานีอนามัย ในสมัยนั้นชาวบ้านได้รวมตัวกันบริจาคที่ดินและสนับสนุนด้านกำลังทรัพย์ กำลังกาย และกำลังใจในการก่อสร้างโรงพยาบาล บนพื้นที่ 9 ไร่ 1 งาน 80 ตารางวา บริหารจัดการตามกรอบนโยบายและการกำกับของทางราชการ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับผิดชอบการบริหารต่อเนื่องกันมา ได้แก่ นายสุมน แก้วปิ่นทอง ผู้อำนวยการคนแรก และนายพงศธร สิริภานุพงษ์ ผู้อำนวยการคนที่สอง

ผู้อำนวยการทั้งสองคน มีความมุ่งมั่นพัฒนา ยกระดับการบริการภายใต้ นโยบาย และการกำกับของหน่วยเหนือ ตามศักยภาพที่มีอยู่และได้พัฒนาจากสถานีอนามัยชั้นหนึ่ง ขึ้นเป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ โรงพยาบาลชุมชน และเพิ่มศักยภาพการบริการจากโรงพยาบาล 10 เตียง เป็น 30 เตียง ตามลำดับ

นายวิฑิต อรรถเวชกุล ผู้อำนวยการคนที่สาม มารับตำแหน่งในปี พ.ศ. 2530 เป็นช่วงระยะเวลาที่ภาพลักษณ์การบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้วอยู่ในภาวะวิกฤตทางสังคม ผู้อำนวยการได้ใช้ความพยายามที่จะพัฒนาปรับปรุงและใช้ศักยภาพของปัจจัยทางการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่ระบบราชการ จะเอื้ออำนวยได้มีความพยายามที่จะแสวงหารูปแบบแนวทางเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน เข้ามารับรู้ ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ของโรงพยาบาลและสร้างกระบวนการคิดการแก้ปัญหาาร่วมกัน เชิญชวนให้ประชาชนเข้ามาร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล เพื่อสนับสนุนการพัฒนา รูปแบบโรงพยาบาลกึ่งรัฐกึ่งเอกชน แต่ก็พบว่าระเบียบกฎเกณฑ์ ของระบบราชการ มักจะเป็นอุปสรรค ต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมพัฒนาอยู่หลายประการ

ในระหว่างปี พ.ศ. 2538 -2540 ประเทศชาติเข้าสู่ภาวะวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจ รัฐบาลยุคนั้น โดยกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายที่จะปฏิรูประบบการบริการสุขภาพ ตามข้อเสนอแนะของกลุ่มนักวิชาการ จากสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) มีพลังขับเคลื่อนสนับสนุนจากกลุ่มแพทย์ชนบท และกลุ่มนักวิชาการอิสระอื่นๆ ประกอบกับรัฐบาล มีวัตถุประสงค์ที่ต้องการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อรองรับเงื่อนไข ที่จะขอเงินจากธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank : ADB) และต้องการเพิ่มประสิทธิภาพโรงพยาบาลของรัฐ ด้วยการนำรูปแบบการบริหาร รูปแบบโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ (Autonomous Hospital) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริหารรัฐกิจ ที่มีความคล่องตัวเป็นอิสระ มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล และกระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยมีใช้เพื่อการแสวงกำไร กระทรวงฯ จึงได้ ตอบสนองแนวคิดดังกล่าว มีการสรรหาโรงพยาบาลของรัฐนำร่องจำนวน 7 แห่ง ผลการสรรหามีเพียงโรงพยาบาล

บ้านแพ้วเท่านั้น ที่มีความพร้อมสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบตามแนวความคิดดังกล่าวได้

โรงพยาบาลบ้านแพ้วเป็นโรงพยาบาลของรัฐแห่งแรกที่เป็นองค์การมหาชน ตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 โดยมีจุดมุ่งหมายสูงสุดในการปฏิรูปโรงพยาบาลของรัฐ เป็นการเดินทางไปสู่

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแล
2. การตอบสนองความต้องการของชุมชน
3. ความเสมอภาคของการกระจายบริการ
4. การยกระดับคุณภาพบริการ โดยมีได้มุ่งแสวงหากำไร
5. ประสิทธิภาพในการกระจายและใช้ทรัพยากรของระบบบริการสุขภาพระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ

การดำเนินงานที่ผ่านมา

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่ประชาชนใฝ่ฝัน ยังเป็นโรงพยาบาลที่รัฐบาลเป็นเจ้าของและมีฐานะเป็นนิติบุคคล มุ่งตอบสนองความต้องการของชุมชน ประชาชนมีส่วนร่วมควบคุมกำกับ โดยผ่านคณะกรรมการฯ ที่ประกอบด้วย

ตัวแทนของชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิและภาคราชการ มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการประจำวันในทุกด้าน บุคลากรเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ อยู่ได้ด้วยผลงาน และได้รับผลตอบแทนตามผลงาน ไม่ได้แสวงหากำไรเป็นหลัก ประชาชน ผู้ยากไร้หรือด้อยโอกาสยังได้รับการดูแลรักษาพยาบาล โดยไม่คิดมูลค่า (ฟรี) ในช่วงแรกยังไม่มีคณะกรรมการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ตามพระราชกฤษฎีกานี้ก็มีคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ซึ่งเป็นข้าราชการ และผู้บริหารท้องถิ่นปฏิบัติงานไปก่อน จนถึงวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2544 จึงได้มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องการแต่งตั้งประธานกรรมการ กรรมการผู้แทนชุมชน และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ตั้งแต่วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป เมื่อคณะกรรมการที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว ก็เริ่มกำหนดควิสิยทัศน์ กำหนดยุทธศาสตร์ออกข้อบังคับระเบียบเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ต่อองค์การบริหารจัดการ และเอื้อประโยชน์ต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ปรับเปลี่ยนระบบให้มีความคล่องตัว และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ อาศัยวิธีคิดโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (good governance)

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างและดูแลสุขภาวะของตนเอง

พันธกิจ

1. สร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ
2. ให้การรักษาพยาบาลโดยมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
3. พัฒนาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ
4. เป็นแหล่งแลกเปลี่ยน เรียนรู้ขององค์กรและสถาบันต่างๆ

คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน)

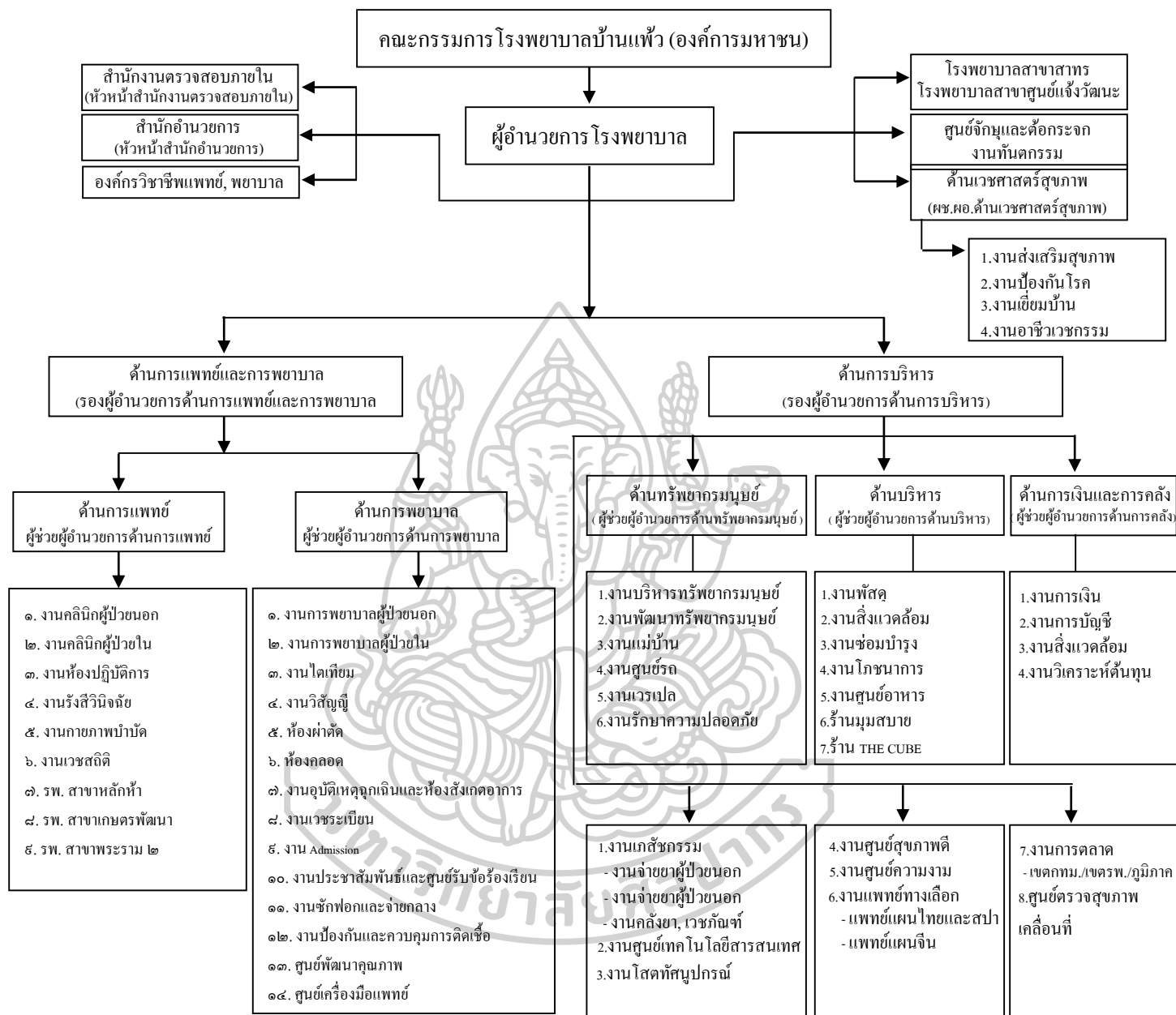
- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. นายแพทย์มานิต ชีระตันติกานนท์ | ประธานกรรมการบริหาร โรงพยาบาล |
| 2. นายแพทย์มรุต จิรเศรษฐสิริ | รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข |
| 3. นายประภัสสร มาลากาญจน์ | ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร |
| 4. นายแพทย์วีรพล นิธิพงศ์ | นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร |
| 5. นายแพทย์สุวรรณชัย วัฒนายิ่งเจริญชัย | อธิบดีกรมควบคุมโรค |
| 6. นายกิตติศักดิ์ ล้าเลิศเกรียงไกร | กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 7. นางประเสริฐศรี มังกรศักดิ์สิทธิ์ | กรรมการผู้แทนชุมชน |
| 8. นายชัชวาล เตละวานิชย์ | กรรมการผู้แทนชุมชน |
| 9. นายธีระชัย บุญอารีย์ | กรรมการผู้แทนชุมชน |
| 10. นายแพทย์พรเทพ พงศ์ทวีกร | ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว |

โครงสร้างการบริหารงาน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)



ภาพที่ 5 โครงสร้างการบริหารงาน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

การบริหารงาน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)



ภาพที่ 6 การบริหารงาน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ที่มา : (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน), 2559)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชพนักงานใช้งานกันมากเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ โทรศัพท์/เพื่อนร่วมงาน / การจัดประชุม / หนังสือเวียน/บอร์ดข่าวสาร /E-mail /วารสารโรงพยาบาล/E-mail ส่วนตัว /Facebook /MSN และพนักงานภายในองค์กรมีความคิดเห็นว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลนนทเวช มีทิศทางสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมา เป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงาน และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความเห็นว่า คุณภาพของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

ปัทมา สมพรชัยกิจ และ อรณัฐ เลิศจรรรยารักษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารของผู้บริหารสำนักเทศกิจเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ ในรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แนวทางปฏิบัติโดยผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบของหนังสือสั่งการ หนังสือเวียน การประชุม การปิดประกาศ การใช้วิทยุสื่อสาร และเสียงตามสาย และมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ผู้บริหารใช้การสื่อสารด้วยวาจา กับพนักงานโดยตรง Line / เฟสบุ๊กในการมอบหมายหน้าที่

อภิษฎา วัฒนะเสวี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ กลุ่มตัวแทนของพนักงานประจำ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในทุกส่วนงาน จำนวน 134 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนหรือแนวราบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เบญจวรรณ แจ่มจำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านผู้ส่งสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

วรวรรณ เอี่ยมสำอาง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ

ทำงาน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน

วิไลวรรณใจทัศน์กุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมสาธิตา พาวิลเลียน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการสื่อสารในองค์กรมากที่สุด คือ ด้านผู้ส่งสาร และผู้รับสาร รองลงมา คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสาร ตามลำดับ

สิริภพ นิลอรุณ และ รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารแต่ละด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ยกเว้นด้านการสื่อสารองค์การ โดยการสื่อสารภายในบุคคล มีผลเนื่องจากพนักงานรู้สึกที่เป็นข้อดีของตนเอง รู้จักลักษณะภายนอกของตนเองได้ดี รู้ถึงความสามารถที่มีต่องาน สามารถรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่องานทั้งทางบวกและทางลบ การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลเนื่องจากพนักงานสามารถบอกสิ่งที่ตนคิดเป็นคำพูดได้อย่างเข้าใจ

รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์แอนด์วิลล่า ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสาร แบบบนลงล่างการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะชาयน์แอนด์วิลล่า ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือก รูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีอิทธิพลโดยตรง ต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะชาयน์แอนด์วิลล่ารองลงมาคือการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้นั้นจะส่งให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้

จรัส โจม ศิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อย คือ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และตัวข่าวสารตามลำดับ และมีสถานภาพ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และพบว่ามีปัญหาหลักคือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนรองลงมาคือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน

แพมมาลา วัฒนเสถียรสนธิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์คาร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) ผลงานวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกันการไม่สื่อสารระหว่างกันช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานานเป็นปัญหาเรื้อรังสะสมที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนการวิจัย

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ รายงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
2. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง
3. ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิที่จะพิจารณาเงื่อนไขของการมีส่วนร่วม
4. ผู้วิจัยไม่อนุญาตให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ทำวิจัย
5. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยจะไม่ให้บุคคลภายนอกโครงการวิจัยนำไปใช้เพื่อการพาณิชย์หรือวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่ทางราชการ
6. ผู้วิจัย ไม่มีอคติในผลการวิจัยและรายงานการวิจัยฉบับนี้
7. นำข้อมูลทั้งหมดจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาวิเคราะห์ความถูกต้องและใช้วิธีการศึกษาที่ตรงกับปัญหางานวิจัย
8. สรุปและอภิปรายผล โดยการรายงานผลการวิจัย
9. ไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือตกแต่งข้อมูลให้ต่างจากความเป็นจริง โดยยึดถือจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัด
10. การเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์

การดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน และบรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมและค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร รายงาน สถิติ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 เขียน โครงร่างงานวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่บัณฑิตวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น และรับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา จากนั้นนำเครื่องมือไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและนำมาปรับปรุงแก้ไข เมื่อแก้ไขเครื่องมือแล้วจึงนำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ และสรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 5 รายงานผลทางการวิจัย โดยเขียนรายงานผลข้อมูลฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง จัดพิมพ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 1,217 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 86 คน 2. กลุ่มผู้ปฏิบัติการ จำนวน 1,131 คน

กลุ่มบริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane 1973 : (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540) ดังนี้

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

$$n = \frac{1,217}{1 + 1,217(0.05)^2}$$

$$n = 301$$

โดยที่	$n =$	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$N =$	ขนาดของกลุ่มประชากร
	$e =$	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ขอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% จากการคำนวณตามสูตรยามานะ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 301 ชุด แบ่งเป็น ระดับผู้บริหาร 23 ชุด และระดับปฏิบัติการ 278 ชุด โดยเพื่อการสุ่มเสียของแบบสอบถาม 10 ตัวอย่าง ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 311 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยที่สร้างขึ้น โดยอาศัยหลักการจากเอกสาร ตำรา รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียด ดังนี้

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสิทธิภาพการทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ โดยมีระดับการวัด ดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 3) ระดับตำแหน่ง ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 4) ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 5) รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 6) สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 7) ประสิทธิภาพการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 8) หน่วยงานที่ปฏิบัติ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง
2. การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน
3. การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน
4. การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้

โดยมีการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert Scale (วรพันธ์ เศรษฐฐแสง, 2548) ดังนี้ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) ให้ผู้ตอบเลือกเพียง 1 ตัวเลือก ในแต่ละคำถามจะประเมินหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบ่งช่วงระดับความคิดเห็น ด้วยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นและใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ได้เกณฑ์การแบ่งคะแนนดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร

ช่วงคะแนน	ความหมาย
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร
2. ข่าวนสาร
3. ช่องทางการสื่อสาร
4. ผู้รับสาร

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยมาก (1) จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น ผู้วิจัยได้จำแนกเกณฑ์แบ่งระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร

ช่วงคะแนน	ความหมาย
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายการสื่อสาร
2. คุณภาพของการสื่อสาร
3. การมอบหมายงานตามหน้าที่

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยมาก (1) จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น ผู้วิจัยได้จำแนกเกณฑ์แบ่งระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร ดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

ช่วงคะแนน	ความหมาย
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อย
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 5 ปัจจัยการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ลักษณะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยดำเนินการสร้างตามขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสาร งานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และการวิเคราะห์ระเบียบวิธีวิจัยด้านเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาประกอบการวิจัยในการกำหนดกรอบแนวคิด ประเด็นและตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหาว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นมีความครอบคลุมในวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ (Try out) คือ บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 30 คน

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ซึ่งวิธีใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) หากค่าที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานและนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไปได้

จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรทั้งฉบับ เท่ากับ 0.967 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ด้านรูปแบบการสื่อสาร	ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .927
ด้านปัจจัยการสื่อสาร	ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .897
ด้านประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร	ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .946

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุมัติจริยธรรมการวิจัยและขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว
2. ผู้วิจัยชี้แจงทำความเข้าใจกับหัวหน้างานของหน่วยงานที่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่โดย ชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและขั้นตอนการดำเนินงาน
3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองระหว่างวันที่ 1-7 มกราคม พ.ศ.2561 โดยผู้วิจัยนำ แบบสอบถาม ไปให้บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จำนวน 311 คน และส่งกลับคืนภายใน 3 วัน หากผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อคำถามสามารถติดต่อผู้วิจัยเพื่อตอบข้อสงสัยได้ ตลอดเวลา
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาประมวลผล
5. วิเคราะห์ผลและนำเสนอผลงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. การวิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วน บุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้หาค่าเฉลี่ยของข้อมูลต่างๆ
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดง ลักษณะการกระจายของข้อมูล
2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing Statistics)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ต่างกัน วิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ซึ่ง สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่มีอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ส่วนการทดสอบ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Multiple Regression Analysis- Stepwise)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Multiple Regression Analysis- Stepwise)



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 301 ฉบับ ได้รับคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 301 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

(n=301)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	10.30
หญิง	270	89.70
อายุ		
30 ปี หรือต่ำกว่า	160	53.20
31-40 ปี	100	33.20
41-50 ปี	33	11.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	8	2.70

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) (ต่อ)

(n=301)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับตำแหน่งงาน		
ผู้อำนวยการ	0	0.00
รองผู้อำนวยการ	0	0.00
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	2	0.70
หัวหน้างาน	21	7.00
ผู้ปฏิบัติงาน	278	92.40
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	138	45.80
ระดับปริญญาตรี	151	50.20
ระดับปริญญาโท	10	3.30
ระดับปริญญาเอก	2	0.70
รายได้ต่อเดือน		
10,000 -20,000 บาท	178	59.10
20,001-30,000 บาท	51	16.90
30,001-40,000 บาท	50	16.60
40,000 บาทขึ้นไป	22	7.30
สถานภาพ		
โสด	144	46.80
หม้าย	7	2.30
หย่าร้าง	7	2.30
สมรส/คู่	146	48.50
ประสบการณ์ในการทำงาน		
0-5 ปี	127	42.20
6-10 ปี	86	28.60
11-15 ปี	43	14.30
16-20 ปีขึ้นไป	45	15.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) (ต่อ)

(n=301)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน		
หน่วยงานบริการผู้ป่วย	151	50.20
หน่วยงานเฉพาะ	89	29.60
หน่วยงานสนับสนุนบริการอื่นๆ และงานบริหาร	61	20.30

จากตารางที่ 4 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 89.70 อายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 ระดับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 92.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 สถานภาพ โสด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ประสบการณ์ทำงาน 0-5 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันคือหน่วยงานบริการผู้ป่วย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง	3.81	0.67	มาก	2
2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	3.69	0.56	มาก	3
3. การสื่อสารแบบแนวนอน	3.85	0.57	มาก	1
4. การสื่อสารแบบแนวไขว้	3.58	0.58	มาก	4
รวม	3.73	0.43	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การสื่อสารแบบแวนอนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D.=0.57) รองลงมาคือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง ($\bar{X} = 3.81$, S.D.=0.67) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ($\bar{X} = 3.69$, S.D.=0.56) และการสื่อสารแบบแนวไขว้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.58$, S.D.=0.58)

เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในแต่ละด้านเป็นรายข้อย่อย ได้ผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 6 - ตารางที่ 9

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง

(n=301)

การสื่อสารแบบบนลงล่าง	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้	53 (17.60)	171 (56.80)	67 (22.30)	10 (3.30)	0 (0.00)	3.89 (0.72)	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	39 (13.00)	160 (53.20)	90 (29.90)	11 (3.70)	1 (0.30)	3.75 (0.74)	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ	49 (16.30)	166 (55.10)	74 (24.60)	9 (3.00)	3 (1.00)	3.83 (0.77)	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานชี้แจงรายละเอียดของงานเพื่อให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	52 (17.30)	154 (51.20)	78 (25.90)	15 (5.00)	2 (0.70)	3.79 (0.81)	มาก
รวม						3.81 (0.67)	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม

“ผู้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89, S.D.=0.72$) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ” ($\bar{X} = 3.83, S.D.=0.77$) ข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชามีการตั้งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานเพื่อให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว” ($\bar{X} = 3.79, S.D.=0.81$) และข้อคำถาม “ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.75, S.D.=0.74$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

(n=301)

การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
5. บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่	33 (11.00)	170 (56.50)	82 (27.20)	14 (4.70)	2 (0.70)	3.72 (0.74)	มาก
6. บุคลากรได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี	31 (10.30)	186 (61.80)	77 (25.60)	7 (2.30)	0 (0.00)	3.80 (0.64)	มาก
7. บุคลากรสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้	21 (7.00)	131 (43.50)	121 (40.20)	19 (6.30)	9 (3.00)	3.45 (0.83)	มาก
8. บุคลากรสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาได้วางไว้	24 (8.00)	195 (64.80)	77 (25.60)	5 (1.70)	0 (0.00)	3.79 (0.60)	มาก
รวม						3.69 (0.56)	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69, S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดย ข้อคำถาม “บุคลากรได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.80, S.D.=0.64$) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “บุคลากรสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาได้วาง

ไว้” ($\bar{X} = 3.79, S.D.=0.60$) ข้อคำถาม “บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่” ($\bar{X} = 3.72, S.D.=0.74$) และข้อคำถาม “บุคลากรสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.45, S.D.=0.83$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบ
แนวนอน

(n=301)

การสื่อสารแบบแนวนอน	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
9. เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี	55 (18.30)	169 (56.10)	72 (23.90)	5 (1.70)	0 (0.00)	3.91 (0.69)	มาก
10. การแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	46 (15.30)	157 (52.20)	91 (30.20)	6 (2.00)	1 (0.30)	3.80 (0.73)	มาก
11. การรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของตน	44 (14.60)	182 (60.50)	74 (24.60)	0 (0.00)	1 (0.30)	3.89 (0.64)	มาก
12. การได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน	38 (12.60)	171 (56.80)	89 (29.60)	3 (1.00)	0 (0.00)	3.81 (0.65)	มาก
รวม						3.85 (0.57)	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85, S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91, S.D.=0.69$) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของตน” ($\bar{X} = 3.89, S.D.=0.64$) ข้อคำถาม “การได้รับข่าวสารองค์กรหรือ

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน” ($\bar{X} = 3.81, S.D.=0.65$) และข้อความถาม “การแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.80, S.D.=0.73$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบ
แนวไขว้

(n=301)

การสื่อสารแบบแนวไขว้	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
13. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ	45 (15.00)	178 (59.10)	75 (24.90)	3 (1.00)	0 (0.00)	3.88 (0.65)	มาก
14. การโต้แย้งและแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ	13 (4.30)	106 (35.20)	147 (48.80)	33 (11.00)	2 (0.70)	3.32 (0.75)	ปานกลาง
15. การติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆเพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร	20 (6.60)	127 (42.20)	129 (42.90)	23 (7.60)	2 (0.70)	3.47 (0.76)	มาก
16. การประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	26 (8.60)	158 (52.50)	105 (34.90)	12 (4.00)	0 (0.00)	3.66 (0.69)	มาก
รวม						3.58 (0.58)	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58, S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อความถาม “การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.88, S.D.=0.65$) รองลงมา คือ ข้อความถาม “การประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว” ($\bar{X} = 3.66, S.D.=0.69$) ข้อความถาม “การติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของ

แผนกอื่นๆเพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร” ($\bar{X} = 3.47, S.D.=0.75$) และข้อความ “การโต้แย้งและแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ” อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.32, S.D.=0.75$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ผู้ส่งสาร	3.59	0.53	มาก	3
2. ข้อมูลข่าวสาร	3.61	0.53	มาก	2
3. ช่องทางการสื่อสาร	3.59	0.61	มาก	4
4. ผู้รับสาร	3.94	0.49	มาก	1
รวม	3.68	0.37	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68, S.D.=0.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94, S.D.= 0.49$) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.61, S.D.=0.53$) ส่วนผู้ส่งสารและช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.59, S.D.=0.53$) และ ($\bar{X} = 3.59, S.D.=0.61$) ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารในแต่ละด้านเป็นรายข้อย่อย ได้ผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 11 - ตารางที่ 14

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร
ด้านผู้ส่งสาร

(n=301)

ผู้ส่งสาร	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารอยู่เสมอ	8 (2.70)	163 (54.20)	129 (42.90)	12 (0.30)	0 (0.00)	3.59 (0.55)	มาก
2. ความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปอย่างดี	15 (5.00)	165 (54.80)	105 (34.90)	16 (5.30)	0 (0.00)	3.59 (0.67)	มาก
3. ความมั่นใจว่าผู้รับสารเข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร โดยมีการถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไป และผู้รับสารตอบได้ถูกต้อง ตรงกับผู้ส่งสาร	11 (3.70)	168 (55.80)	104 (34.60)	18 (6.00)	0 (0.00)	3.57 (0.66)	มาก
4. การรู้จักเลือกกลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร	10 (3.30)	167 (55.50)	119 (39.50)	5 (1.70)	0 (0.00)	3.60 (0.58)	มาก
รวม						3.59 (0.53)	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59, S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “การรู้จักเลือกกลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60, S.D.=0.58$) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารอยู่เสมอ” และ ข้อคำถาม “ความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปอย่างดี” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 3.59, S.D.=0.55$) และ ($\bar{X} = 3.59, S.D.=0.67$) ตามลำดับ ส่วน ข้อคำถาม “ความ

มั่นใจว่าผู้รับสาร เข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร โดยมีการถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไป และผู้รับสารตอบได้ถูกต้อง ตรงกับผู้ส่งสาร” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.57, S.D.=0.66$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร

(n=301)

ข้อมูลข่าวสาร	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
5. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการ	10 (3.30)	141 (46.80)	141 (46.80)	7 (2.30)	2 (0.70)	3.50 (0.64)	มาก
6. ข้อมูลที่ได้รับจากองค์กรนั้นมีประโยชน์	18 (6.00)	164 (54.60)	112 (37.20)	7 (2.30)	0 (0.00)	3.64 (0.63)	มาก
7. สมาชิกในทีมมีความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้ชัดเจน	15 (5.00)	166 (55.10)	114 (37.90)	6 (2.00)	0 (0.00)	3.63 (0.61)	มาก
8. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเข้าใจง่าย	20 (6.60)	170 (56.50)	92 (30.60)	19 (6.30)	0 (0.00)	3.63 (0.70)	มาก
รวม						3.60 (0.53)	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60, S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “ข้อมูลที่ได้รับจากองค์กรนั้นมีประโยชน์” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.64, S.D.=0.63$) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “สมาชิกในทีมมีความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้ชัดเจน” และข้อคำถาม “ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเข้าใจง่าย” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 3.63, S.D.=0.61$) และ ($\bar{X} =$

3.63, S.D.=0.70) ตามลำดับ และข้อความ “ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.50$, S.D.=0.64)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร
ด้านช่องทางการสื่อสาร

(n=301)

ช่องทางการสื่อสาร	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
9. การสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้จดหมาย หนังสือเวียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	13 (4.30)	143 (47.50)	122 (40.50)	17 (5.60)	6 (2.00)	3.47 (0.76)	มาก
10. การสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินทราเน็ต ไลน์ อีเมล เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น	33 (11.00)	144 (47.80)	109 (36.20)	10 (3.30)	5 (1.70)	3.63 (0.79)	มาก
11. อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ กระดานบอร์ด โทรศัพท์	31 (10.30)	138 (45.80)	98 (32.60)	29 (9.60)	5 (1.70)	3.53 (0.87)	มาก
12. หน่วยงานมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กร	46 (15.30)	143 (47.50)	98 (32.60)	11 (3.740)	3 (1.00)	3.72 (0.80)	มาก
รวม						3.59 (0.61)	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อความ “หน่วยงานมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กร” มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด ($\bar{X} = 3.72, S.D.=0.80$) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินทราเน็ต ไลน์ อีเมล เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น” ($\bar{X} = 3.63, S.D.=0.79$) ข้อคำถาม “อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ กระดานบอร์ด โทรศัพท์” ($\bar{X} = 3.53, S.D.=0.87$) และข้อคำถาม “การสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้จดหมาย หนังสือเวียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.47, S.D.=0.76$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารด้านผู้รับสาร

(n=301)

ผู้รับสาร	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
13. การมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมา	42 (14.00)	201 (66.80)	56 (18.60)	2 (0.70)	0 (0.00)	3.94 (0.59)	มาก
14. การพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิด วิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้	35 (11.60)	201 (66.80)	63 (20.90)	2 (0.70)	0 (0.00)	3.89 (0.59)	มาก
15. การนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุย สนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	49 (16.30)	187 (62.10)	64 (21.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	3.97 (0.62)	มาก

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร
ด้านผู้รับสาร (ต่อ)

ผู้รับสาร	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
16. การทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว	51 (15.90)	200 (62.50)	68 (21.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	3.94 (0.62)	มาก
รวม						3.94 (0.49)	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “การนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$, S.D.=0.62) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมา” และข้อคำถาม “การทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว” โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.94$, S.D.=0.59) และ ($\bar{X} = 3.94$, S.D.=0.62) และข้อคำถาม “การพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดีทำให้สามารถคิดวิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, S.D.=0.59)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร คุณภาพของการสื่อสาร และการมอบหมายงานตามหน้าที่ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	3.62	0.56	มาก	2
2. คุณภาพของการสื่อสาร	3.51	0.67	มาก	3
3. การมอบหมายงานตามหน้าที่	3.72	0.61	มาก	1
รวม	3.62	0.55	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การมอบหมายงานตามหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$, S.D.=0.61) รองลงมาคือ การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.62$, S.D.=0.56) และคุณภาพของการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.51$, S.D.=0.67)

เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรในแต่ละด้านเป็นรายข้อย่อย ได้ผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 19 - ตารางที่ 21

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร

(n=301)

การกำหนดเป้าหมาย ของการสื่อสาร	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงาน	19 (6.30)	149 (49.50)	116 (38.50)	15 (5.00)	2 (0.70)	3.56 (0.72)	มาก
2. เป้าหมายของการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ	21 (7.00)	181 (60.10)	93 (30.90)	6 (2.00)	0 (0.00)	3.72 (0.62)	มาก
3. ความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสาร	13 (4.30)	176 (58.50)	108 (35.90)	4 (1.30)	0 (0.00)	3.66 (0.58)	มาก
4. ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลงานตามเป้าหมาย	20 (6.60)	137 (45.50)	128 (42.50)	15 (5.00)	1 (0.30)	3.53 (0.71)	มาก
รวม						3.62 (0.56)	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62, S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “เป้าหมายของการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72, S.D.=0.62$) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสาร” ($\bar{X} = 3.66, S.D.=0.58$) ข้อคำถาม “ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงาน” ($\bar{X} = 3.56, S.D.=0.72$) และข้อคำถาม “ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลงานตามเป้าหมาย” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.53, S.D.=0.71$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร ด้านคุณภาพของการสื่อสาร

(n=301)

คุณภาพของการสื่อสาร	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
5. ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจ ให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน	23 (7.60)	132 (43.90)	116 (38.50)	28 (9.30)	2 (0.70)	3.49 (0.79)	มาก
6. ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	24 (8.00)	123 (40.90)	134 (44.50)	19 (6.30)	1 (0.30)	3.50 (0.75)	มาก
7. ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอและหลากหลาย	27 (9.00)	131 (43.50)	114 (37.90)	28 (9.30)	1 (0.30)	3.51 (0.80)	มาก
8. บุคลากรในหน่วยงานทุกคน มีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารตรงกับผู้ส่งสาร	19 (6.30)	141 (46.80)	129 (42.90)	12 (4.00)	0 (0.00)	3.55 (0.67)	มาก
รวม						3.51 (0.67)	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51, S.D.=0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “บุคลากรในหน่วยงานทุกคน มีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารตรงกับผู้ส่งสาร” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55, S.D.=0.67$) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอและหลากหลาย” ($\bar{X} = 3.51, S.D.=0.80$) ข้อคำถาม “ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ” ($\bar{X} = 3.50, S.D.=0.75$) และข้อคำถาม “ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจ ให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.49, S.D.=0.79$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่

(n=301)

การมอบหมายงานตามหน้าที่	ความคิดเห็น					\bar{X} (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
9. การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน	40 (13.30)	184 (61.10)	73 (24.30)	4 (1.30)	0 (0.00)	3.86 (0.64)	มาก
10. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน	29 (9.60)	159 (52.80)	104 (34.60)	9 (3.00)	0 (0.00)	3.69 (0.68)	มาก
11. การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล	24 (8.00)	159 (52.80)	104 (34.60)	13 (4.30)	1 (0.30)	3.64 (0.71)	มาก
12. ผู้บริหาร/หัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	31 (10.30)	156 (51.80)	100 (33.20)	12 (4.00)	2 (0.70)	3.67 (0.74)	มาก
รวม						3.72 (0.61)	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการมอบหมายงานตามหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ โดยข้อคำถาม “การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, S.D.=0.64) รองลงมา คือ ข้อคำถาม “การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 3.69$, S.D.=0.68) ข้อคำถาม “ผู้บริหาร/หัวหน้างาน สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน” ($\bar{X} = 3.67$,

S.D.=0.74) และข้อความ “การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.64$, S.D.=0.71)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test

(n=301)

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
ชาย	31	3.47	0.666	-1.518	0.019
หญิง	270	3.63	0.537		

จากตารางที่ 19 พบว่า บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน โดยเพศหญิง ($\bar{X} = 3.63$, S.D.=0.537) มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 3.47$, S.D.=0.666) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

(n=301)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.873	3	0.291	0.953	0.415
ภายในกลุ่ม	90.623	297	0.305		
รวม	91.495	300			

จากตารางที่ 20 พบว่าบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

(n=301)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.277	2	0.139	0.453	0.636
ภายในกลุ่ม	91.218	298	0.306		
รวม	91.495	300			

จากตารางที่ 21 พบว่าบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

(n=301)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.929	3	0.643	2.132	0.096
ภายในกลุ่ม	89.566	297	0.302		
รวม	91.495	300			

จากตารางที่ 22 พบว่าบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามรายได้โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

(n=301)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.371	3	0.457	1.507	0.213
ภายในกลุ่ม	90.124	297	0.303		
รวม	91.495	300			

จากตารางที่ 23 พบว่าบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

(n=301)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.236	3	0.079	0.256	0.857
ภายในกลุ่ม	91.259	297	0.307		
รวม	91.495	300			

จากตารางที่ 24 พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

(n=301)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.650	3	0.550	1.818	0.144
ภายในกลุ่ม	89.845	297	0.303		
รวม	91.495	300			

จากตารางที่ 25 พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.8 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

(n=301)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.221	2	0.111	0.361	0.697
ภายในกลุ่ม	91.274	298	0.306		
รวม	91.495	300			

จากตารางที่ 26 พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้อักขระย่อเพื่อแสดงตัวแปรรูปแบบการสื่อสาร ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- A₁ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง
- A₂ รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน
- A₃ รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน
- A₄ รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

ตารางที่ 27 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร รูปแบบการสื่อสาร
ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

(n=301)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสัมประสิทธิ์	t	Sig.	Collinearity	
	การถดถอย ไม่ปรับมาตรฐาน	การถดถอย ปรับมาตรฐาน			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.895		4.054	0.000		
A ₁	0.249	0.303	5.568	0.000	0.734	1.363
A ₃	0.259	0.267	5.355	0.000	0.872	1.147
A ₂	0.209	0.211	3.889	0.000	0.741	1.349
R = 0.595 SE _{est} = 0.446 F = 54.337						
R ² = 0.354 Adjusted R ² = 0.348 Sig.of F = 0.000						

จากตารางที่ 27 พบว่าค่าสหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 3 ตัวแปร คือ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (A₁) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (A₃) และรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (A₂) แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวสามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ตัวแปรได้และมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

ดังนั้น สามารถนำค่าสถิติที่เกี่ยวข้องมาอธิบายในรูปสมการการถดถอยเชิงพหุ โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.40 (สัมประสิทธิ์การกำหนดแบบปรับแก้เท่ากับ Adjusted R² = 0.348) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.595 (R = 0.595) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.446 (SE_{est} = 0.446) และสามารถเขียนสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.895 + 0.249A_1 + 0.259A_3 + 0.209A_2$$

และสามารถเขียนเป็นสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z = 0.303A_1 + 0.267A_3 + 0.211A_2$$

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้อักขระย่อเพื่อแสดงตัวแปรปัจจัยการสื่อสาร ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- B₁ ปัจจัยการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร
- B₂ ปัจจัยการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร
- B₃ ปัจจัยการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร
- B₄ ปัจจัยการสื่อสารด้านผู้รับสาร

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร ปัจจัยการสื่อสาร ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

(n=301)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสัมประสิทธิ์	t	Sig.	Collinearity	
	การถดถอย ไม่ปรับมาตรฐาน	การถดถอย ปรับมาตรฐาน			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.639					
B ₂	0.509	0.491	10.465	0.000	0.651	1.537
B ₃	0.319	0.354	7.543	0.000	0.651	1.537
R = 0.757 SE _{est} = 0.362 F = 199.590						
R ² = 0.573 Adjusted R ² = 0.570 Sig.of F = 0.000						

จากตารางที่ 28 พบว่าค่าสหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร (B₂) ปัจจัยการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร (B₃) แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวสามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ตัวแปรได้และมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

ดังนั้น สามารถนำค่าสถิติที่เกี่ยวข้องมาอธิบายในรูปสมการการถดถอยเชิงพหุ โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 57.30 (สัมประสิทธิ์การกำหนดแบบปรับแก้เท่ากับ Adjusted $R^2 = 0.570$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.757 ($R = 0.757$) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.362 ($SE_{est} = 0.362$) และสามารถเขียนสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.639 + 0.509B_2 + 0.319B_3$$

และสามารถเขียนเป็นสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z = 0.491B_2 + 0.354B_3$$



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างของ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2) ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของ บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 3) ศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิ ภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน 2) รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารใน องค์กร 3) ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การ มหาชน) จำนวน 301 คน แบ่งเป็น ระดับผู้บริหาร 23 คน และระดับปฏิบัติการ 278 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมา ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การทดสอบความแปรปรวนทาง เดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่ นำเข้าสมการ (Multiple Regression Analysis- Stepwise)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยสรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 89.70 อายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 ระดับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 92.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 สถานภาพ โสด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ประสบการณ์ทำงาน 0-5 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันคือหน่วยงานบริการผู้ป่วย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20

2. ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การสื่อสารแบบเนวอนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D.= 0.57) รองลงมา คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง ($\bar{X} = 3.81$, S.D.=0.67) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ($\bar{X} = 3.69$, S.D.=0.56) และการสื่อสารแบบแนวไขว้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.58$, S.D.=0.58)

3. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= 0.49) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.61$, S.D.=0.53) ส่วนผู้ส่งสารและช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D.=0.53) และ ($\bar{X} = 3.59$, S.D.=0.61) ตามลำดับ

4. ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การมอบหมายงานตามหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.61) รองลงมาคือ การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.62$, S.D.=0.56) และคุณภาพของการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.67)

5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน พบว่า

5.1 บุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน โดยเพศหญิง ($\bar{X} = 3.63$, S.D.=0.537) มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 3.47$, S.D.=0.666) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.2 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.3 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.4 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.5 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.6 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.7 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.8 บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6. การวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (A_1) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (A_3) และรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (A_2) สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรได้ ซึ่งสามารถเขียนในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.895 + 0.249A_1 + 0.259A_3 + 0.209A_2$$

และสามารถเขียนเป็นสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z = 0.303A_1 + 0.267A_3 + 0.211A_2$$

7. การวิเคราะห์ ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยปัจจัยการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร (B_2) ปัจจัยการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร (B_3) สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรได้ ซึ่งสามารถเขียนในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.639 + 0.509B_2 + 0.319B_3$$

และสามารถเขียนเป็นสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z = 0.491B_2 + 0.354B_3$$

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากร โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ส่วนการสื่อสารแบบแนว ไขว้น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่ เป็นระดับปฏิบัติงานและอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย ซึ่งการปฏิบัติงานในแผนกนี้ ต้องมีการ ติดต่อสื่อสารกับแผนกอื่นๆ ในการส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วย หรือส่งต่อผู้ป่วยไปให้บริการยังแผนก ต่างๆ ในโรงพยาบาล ทำให้ต้องมีการสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ อภิษฎา วัฒนะเสวีและชนะเกียรติ สมานบุตร. (2557) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารและ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์จัดการ กองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ กลุ่มตัวแทนของพนักงานประจำ บริษัท หลักทรัพย์ จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ในทุกส่วนงาน จำนวน 134 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการ สื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนหรือแนวราบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กรของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับ ปัทมา สมพรชัยกิจ และ อรนุช เลิศจรรยารักษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการ สื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยตัวอย่างที่ใช้คือ บุคลากรสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร จำนวน 46 คน ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารของผู้บริหารสำนักเทศกิจเป็นการ สื่อสารแบบบนลงล่าง และขัดแย้งกับ จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของ พนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนนทเวช จำนวน 289 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช มีทิศทางการสื่อสารแบบบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการ สื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวไขว้ และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ตามลำดับ ขัดแย้ง กับ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัย การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับ ข่าวสารของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรม เดอะชาयน์แอลด์วิลล่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีอิทธิพลโดยตรง ต่อการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร รองลงมา การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้จะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถ ลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่างๆ ได้ และขัดแย้งกับ วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง (2557) ศึกษา เรื่องรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ

พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน

2. ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านผู้รับสารมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสาร ส่วนผู้ส่งสารและช่องทางการสื่อสารน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีหน่วยงานที่มากที่สุดในโรงพยาบาล คือ หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย การส่งต่อข้อมูลในการดูแลผู้ป่วย หรือการส่งต่ออาการของผู้ป่วยไปยังแผนกอื่นๆที่ต้องรับผู้ป่วยไว้ดูแลต่อ หรือนอน โรงพยาบาล ผู้ที่ทำหน้าที่รับข้อมูล การส่งต่อผู้ป่วยคนแรกเป็นคนที่มีความสำคัญและต้องมีความเข้าใจข้อมูลที่ส่งมาถือว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะเมื่อได้รับข้อมูลมาแล้วต้องมีการส่งต่อข้อมูลมายังผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง ถ้าผู้รับข้อมูลไม่เข้าใจในอาการของผู้ป่วยจะทำให้การดูแลที่ต้องปฏิบัติให้ผู้ป่วยนั้นไม่ถูกต้องและเกิดผลเสียต่อผู้ป่วยและยังเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล ก็จะทำให้เกิดความเสียหายในการให้บริการอีกด้วย ผู้ป่วยอาจได้รับการรักษาที่ไม่ถูกต้อง การหายของโรคล่าช้า หรือเกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆ ที่ตามมาในที่สุด ทั้งนี้บุคลากรเชื่อว่าตนเองมีทักษะในการฟังที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์ และเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาและมีการนำข่าวสารที่ได้รับมาจากหน่วยงานไปพูดคุย สนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิด วิเคราะห์ ความหมายเนื้อหาของข้อมูลที่รับได้ ซึ่งขัดแย้งกับ จรัส โฉม ศิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือบุคลากรหอสมุดกลาง จำนวน 92 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อยพบว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารและตัวข่าวสารตามลำดับ และขัดแย้งกับ วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมสาธิตา พาววิลเลียน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการสื่อสารในองค์กรมากที่สุดคือด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร รองลงมา คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสาร ตามลำดับ

จากแนวคิดการสื่อสารของเบอร์โล กล่าวไว้ว่า ถ้าเป็นผู้รับสารจะต้องทำหน้าที่ในการถอดรหัส คือ แปลภาพสัญลักษณ์หรือสัญญาณต่างๆ ที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสาร แปลออกมาเพื่อให้มีความเข้าใจในภาพสัญลักษณ์หรือสัญญาณต่างๆ ที่ผู้ส่งสารใช้ ผู้รับสารเป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับข้อมูลจากผู้ส่งสารเพื่อให้เข้าใจตรงกับผู้ส่งสาร ซึ่งเบอร์โล กล่าวว่า ผู้รับสารจำเป็นต้องมีคุณสมบัติด้าน

ต่างๆ 5 ประการ ดังนี้ 1. ทักษะในการสื่อสาร เช่น ความสามารถในการพูด การเขียน และความสามารถในการคิดการใช้เหตุผล 2. มีทัศนคติที่จะประเมินสิ่งต่างๆ โดยไม่มีความโน้มเอียงของตนเองเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งต่อตนเอง ต่อข้อมูลในการสื่อสาร ต่อผู้ส่งสารและต่อสถานการณ์แวดล้อมในการสื่อสารขณะนั้น ซึ่งต้องมีความรู้ในเหตุการณ์นั้นๆ หรือเรื่องราวต่างๆ ของบุคคลกรณีแวดล้อมของสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งมีความแม่นยำหรือถูกต้อง 4. ระบบสังคมที่ผู้รับสารปฏิบัติงานอยู่ 5. ระบบวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม ของผู้รับสาร จะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการสื่อสาร สอดคล้องกับ สิริภพ นิลอรุณ และ รัชดาภรณ์ เบญจวัฒน์านนท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำนวน 50 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารแต่ละด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ยกเว้นด้านการสื่อสารองค์กร โดยการสื่อสารภายในบุคคล มีผลเนื่องจากบุคลากรรู้สึกว่าเป็นข้อดีของตนเอง รู้จักลักษณะภายนอกของตนเอง ได้ดี รู้ถึงความสามารถที่มีต่องาน สามารถรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่องานทั้งทางบวกและทางลบ การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลเนื่องจากพนักงานสามารถบอกสิ่งที่ตนคิดเป็นคำพูดได้อย่างเข้าใจ สอดคล้องกับ แพมมาลา วัฒนะเสถียรสนธิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ดแอสแตนด์เคอร์มินัล จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง 20 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องความไม่เข้าใจกันซึ่งอาจจะมีปัญหาทั้งในด้านของผู้ส่งสารและผู้รับสารและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารในองค์กร และยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน พบว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน โดยพบว่าเพศหญิง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและปฏิบัติงานในตำแหน่งทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งการเป็นผู้บริหารย่อมต้องมีการสื่อสารเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติตาม ทำให้เพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จำนวน

333 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาการทำงาน แตกต่าง กัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการติดต่อประสานงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ แตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการติดต่อประสานงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซัดแย้งกับ อภิษฎา วัฒนะเสวีและชนะเกียรติ สมานบุตร (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารและปัจจัย สำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

4. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ ระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า การมอบหมายงานตามหน้าที่มากที่สุด รองลงมา เป็นการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กร และคุณภาพของการสื่อสาร ตามลำดับ ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่มีโครงสร้าง การบริหารงานชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยที่หัวหน้า งานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของ หน่วยงาน ทำให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับ การมอบหมายงานตามหน้าที่เป็นอันดับแรก ซึ่งขัดแย้งกับ พรณปพร โภคัง (2554) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารใน องค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนด การกิจและเป้าหมายของการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการสื่อสาร และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดย รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (A1) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (A3) และรูปแบบการ สื่อสารแบบล่างขึ้นบน (A3) สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรได้

ดังนั้น ผู้บริหารควรมีช่องทางการสื่อสารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น เพื่อให้บุคลากร ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะเป็นผู้บริหารพบพนักงานหรือมีการสื่อสาร ในเรื่องของการดำเนินการ หรือการพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในนโยบาย ของผู้บริหารและสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ และเพื่อเป็นการเปิด

โอกาสให้บุคลากรระดับปฏิบัติงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการสื่อสารเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาต่อไป

6. การวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยปัจจัยการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรได้

ดังนั้น ควรมีการเพิ่มความใส่ใจในเรื่องความครบถ้วน ถูกต้อง กระชับของข้อมูลข่าวสาร และควรมีลายลักษณ์อักษรหรือสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เพื่อที่จะสามารถใช้เป็นหลักฐานได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ควรหลีกเลี่ยงการสื่อสารด้วยวาจาผ่านหลายบุคคล เพราะอาจทำให้ตัวสารถูกบิดเบือนได้ ส่วนช่องทางการสื่อสาร ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงตัวผู้รับสารได้อย่างรวดเร็ว ควรมีแนวทางการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในกรณีปกติและในกรณีเร่งด่วนโดยมีการจัดทำแนวทางร่วมกันในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่องของรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารและชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับได้เห็นความสำคัญของการสื่อสาร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรเพราะจะทำให้บุคลากรได้รับรู้ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญและยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อทำให้บุคลากรตั้งใจและสนใจที่จะเรียนรู้กระบวนการสื่อสาร การใช้สัญลักษณ์และการสื่อความหมายที่ทำให้เข้าใจและรับรู้เหมือนกันทั้งองค์กร เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ และการที่บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความภาคภูมิใจและเข้าใจเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งจะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งในด้านการสื่อสารและด้านการให้บริการ ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมและกิจกรรมที่องค์กรควรจัดทำอย่างเร่งด่วน คือ การสร้างสัมพันธภาพข้ามแผนก เพราะจากผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ที่พบน้อยที่สุดคือ การสื่อสารแบบแนวไขว้ ซึ่งเป็นรูปแบบที่องค์กรต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยการจัดกิจกรรม เพื่อให้บุคลากรทุกระดับและข้ามแผนกได้

มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดการติดต่อประสานงานข้ามแผนกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดขั้นตอนการทำงาน

1.2 ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่พบมากที่สุดในองค์กร คือด้านผู้รับสาร เพราะบุคลากรในองค์กรเห็นว่า ผู้รับสารเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการถอดรหัส แปล ภาพสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ต่างๆ ของการสื่อสารออกมาเพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกับผู้ส่งสาร และสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารนั้นไปยังผู้ร่วมงาน หรือผู้เกี่ยวข้องได้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างเป็นระบบ เช่น มีการจัดอบรมบุคลากรใหม่และบุคลากรในระดับต่างๆ อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ พร้อมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดและมีการประเมินผลการสื่อสารในแต่ละระดับ เพื่อพัฒนาศักยภาพ ในด้านการสื่อสารให้กับบุคลากร เพราะบุคลากรทุกระดับมีโอกาที่จะเป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะเนื้อหาของสารเป็นข้อมูลทางด้านสุขภาพ ที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเกี่ยวข้องกับชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้รับบริการ

1.3 ควรมีการวางระบบการสื่อสารอย่างมีขั้นตอน กระชับ รวดเร็ว เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง และมีช่องทางการติดตามและประเมินผลการสื่อสาร เพื่อนำมาพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารได้อย่างรวดเร็วเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรเพื่อหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร และนำมาแก้ไข และส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้องค์กรได้รับการพัฒนา และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษามรรยาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร เพื่อที่จะส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด



รายการอ้างอิง

- Allen, T. J. (1977). *Managing the flow of technology*.
- Barnard C.I. (1986). *The functions of the executive*: Boston : Harvard University Press.
- Brown and Moberg. (1980). *Organization Theory and Management A Macro Approach* John Wiley&Sons ; New York.
- Daniel and Spiker. (1994). *Perspectives on Organizational Communications* (4th ed. ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Gilmer B. and Von H. (1971). *Industrial and organizational psychology*: 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Hodgetts Richard M. and Hegar Kathryn W. (2005). *Modern human relation at work*: 9th ed. Chicago, Ill. : Thomson/south-western, c2005.
- Kelley and Robert. (1977). *Communication*. Newyork: Crowell Company.
- Manoj, P. (2013a). Downward communication. Review,<http://articles-junction.blogspot.com/2013/08>.
- Manoj, P. (2013b). Horizontal communication. Review,<http://articles-junction.blogspot.com/2013/08>.
- Thayer Lee O. (1961). *Administrative Communication* Homewood, III : Richard D. Irwin, Inc. (1961).
- Thayer Lee O. (1968). *Information and Behavior*. England.
- Wilbur Schramm. (1971). *The Process and Effects of Mass Communication*. Illinois: University of Illinois Press.
- Zaramba Alan J. (2003). *Organizational Communication : Foundation for Business & Management*: Ohio : Thomson.
- กริช สืบสนธิ์. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2548). *การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น: พิมพ์ครั้งที่ 3 นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม*.
- จรัส โฉม สิริรัตน์. (2558). *ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา. (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)*.

- จันทร์รา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). ความคิดเห็นความพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- เจษฎาณี เอี่ยมศุภสวัสดิ์. (2548). วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในบริษัทข้ามชาติกรณีศึกษา กลุ่มการสื่อสารบริษัทซีเมนต์ จำกัด (ประเทศไทย). (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์. (2557). การสื่อสารในองค์กรสาธารณสุข.
- ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว. (2557). ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.).
- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน). (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทรงธรรม ชีระกุล. (2548). การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. วารสารปริชาต, 18, 51-61.
- ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์การ: กรุงเทพฯ : ชนัชช.
- นิตากร เศรษฐวรารังกูร. (2549). การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท มิตรสุข สุมิโตโม อินชัวร์นซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย. (วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน)), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: (พิมพ์ครั้งที่ 7) ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- บุหงา ไปชีว. (2557). การจัดการเชิงกลยุทธ์ : การสื่อสารภายในองค์กร.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ปัทมา สมพรชัยกิจ และ อรุณฯ เลิศจรรยารักษ์. (2556). การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทศกิจกรุงเทพมหานคร. (คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- พรรณปพร โภคัง. (2554). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี. (คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี).

- พจนีย์ ธารเสนา. (2550). สูตรสำเร็จของการประชุมที่ประสบความสำเร็จ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสนธิ์ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินอล จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- รติกรณ์ จงวิศาล. (2554). มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.): กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รติกรณ์ จงวิศาล. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันของ พนักงาน. *Kasetsart Journal of Social Sciences* ปีที่ : 33 ฉบับที่ : 2 เลขหน้า : 188-202.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของ พนักงานกรณีศึกษาโรงแรมเดอะชานันน์ แอนด์ วิลล่า (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา). โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). (2559). รายงานประจำปี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). Retrieved from
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์).
- วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิเชียร วิทญูตม. (2550). การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนวัชการพิมพ์ จำกัด.
- วิเชียร วิทญูตม. (2556). พฤติกรรมองค์กร (ฉบับแนวใหม่) (*ORGANIZATIONAL BEHAVIOR*).
- วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557). การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมสาธิตา พาวิลเลียน.
- ศุภพร อนุศาสนนท์. (2549). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาองค์กรเกษังกรรม.
- ศูนย์บริการข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Information Center). (2556).
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมพร สุทัศน์ย์. (2544). จิตวิทยาการปกครองชั้นเรียน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริภพ นิลอรุณ และ รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์. (2558). พฤติกรรมการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี: กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2537). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 10 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิษฎา วัฒนะเสรี. (2557). รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด
- อภิษฎา วัฒนะเสรีและชนะเกียรติ สมานบุตร. (2557). รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.





ภาคผนวก



แบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง รูปแบบและปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร
กรณีศึกษา : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
2. ผลการศึกษาที่ได้จะนำเสนอผู้บริหารเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1	แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	8 ข้อ
ตอนที่ 2	รูปแบบการสื่อสารในองค์กร	จำนวน	16 ข้อ
ตอนที่ 3	ปัจจัยการสื่อสารในองค์กร	จำนวน	16 ข้อ
ตอนที่ 4	ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร	จำนวน	12 ข้อ
ตอนที่ 5	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร		

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่เป็นจริงให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในภาพรวมและนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือ

นางณัฐอร กิริติลาภิน

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำอธิบาย โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 30 ปี หรือต่ำกว่า 2) 31-40 ปี
 3) 41-50 ปี 4) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับตำแหน่งงาน

- 1) ผู้อำนวยการ
 2) รองผู้อำนวยการ
 3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
 4) หัวหน้างาน
 5) ผู้ปฏิบัติงาน

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2) ระดับปริญญาตรี
 3) ระดับปริญญาโท
 4) ระดับปริญญาเอก

5. รายได้ต่อเดือน (บาท)

- 1) 10000-20000 3) 30001-40000
 2) 20001-30000 4) 40000 ขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) หม้าย
 3) หย่าร้าง 4) สมรส/คู่

7. ประสบการณ์ทำงานใน รพ.แห่งนี้

- 1) 0-5 ปี 3) 11-15 ปี
 2) 6-10 ปี 4) 16-20 ปี

8. แผนกที่ปฏิบัติงาน

- 1) หน่วยงานบริการผู้ป่วย (เช่น งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย)
 2) หน่วยงานเฉพาะ (ได้แก่ ห้องผ่าตัด วิสัญญี ห้องคลอด อุบัติเหตุฉุกเฉิน กายภาพ ชันสูตร เยี่ยมบ้าน ทันตกรรม รังสีวินิจฉัย ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค เกสซกรรม คลังยาและเวชภัณฑ์ Palliative Care ใต้เทียม เป็นต้น)
 3) หน่วยงานสนับสนุนบริการอื่นๆ และงานบริหาร (เช่น การเงินฯ บุคคล สำนักผู้อำนวยการ ชักฟอก ถ่ายกลาง โภชนาการ ช่าง สิ่งแวดล้อม Porter ศูนย์รถ แพทย์แผนไทย เป็นต้น)

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

คำชี้แจง : ให้ท่านแสดงความคิดเห็น โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การสื่อสารแบบบนลงล่าง					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว					
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน					
5. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่					
6. ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
7. ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้					
8. ท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านวางไว้					
การสื่อสารแบบแนวนอน					
9. เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างดี					
10. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
11. ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดของท่าน					
12. ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน					
การสื่อสารแบบแนวไขว้					
13. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ					
14. ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ					
15. ท่านติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร					
16. ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารในองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยการสื่อสารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ผู้ส่งสาร					
1. ท่านมีการพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารอยู่เสมอ					
2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี					
3. ท่านมีความมั่นใจว่าผู้รับสาร เข้าใจในสารตรงกันกับผู้ส่งสาร โดยมีการถามทวนซ้ำในสิ่งที่สื่อสารไป และผู้รับสารตอบได้ถูกต้องตรงกับผู้ส่งสาร					
4. ท่านรู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร					
ข้อมูลข่าวสาร					
5. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้น ตรงตามความต้องการของท่าน					
6. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากองค์กรนั้นมีประโยชน์กับท่าน					
7. สมาชิกในทีมของท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้ชัดเจน					
8. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและเข้าใจง่าย					
ช่องทางการสื่อสาร					
9. ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากร โดยใช้จดหมาย หนังสือเวียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
10. ท่านสื่อสารไปยังกลุ่มบุคลากรโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น อินทราเน็ต ไลน์ อีเมล เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ และเว็บบอร์ด เป็นต้น					
11. อุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารของหน่วยงานมีเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ กระดานบอร์ด โทรศัพท					
12. หน่วยงานของท่านมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กร					
ผู้รับสาร					
13. ท่านมีทักษะในการฟังที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์ และเข้าใจ ความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับฟังมาได้					
14. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี ทำให้สามารถคิดวิเคราะห์ และตีความหมายเนื้อหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้					
15. ท่านนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงาน ไปพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน					
16. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างรวดเร็ว					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การกำหนดเป้าหมายขององค์กร					
1.ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติร่วมกันวางแผนงานเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงาน					
2.เป้าหมายของการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบความสำเร็จ					
3.ท่านมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสาร					
4. ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลงานตามเป้าหมาย					
คุณภาพการสื่อสาร					
5. ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจ ให้เข้าใจไว้อย่างชัดเจน					
6. ผู้บริหารใช้รูปแบบการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7. ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานมีเพียงพอและหลากหลาย					
8. บุคลากรในหน่วยงานทุกคน มีความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารตรงกับผู้ส่งสาร					
การมอบหมายตามหน้าที่					
9. มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน					
10. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน					
11. การกำหนดบทบาทหน้าที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล					
12. ผู้บริหาร / หัวหน้างาน สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติได้อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

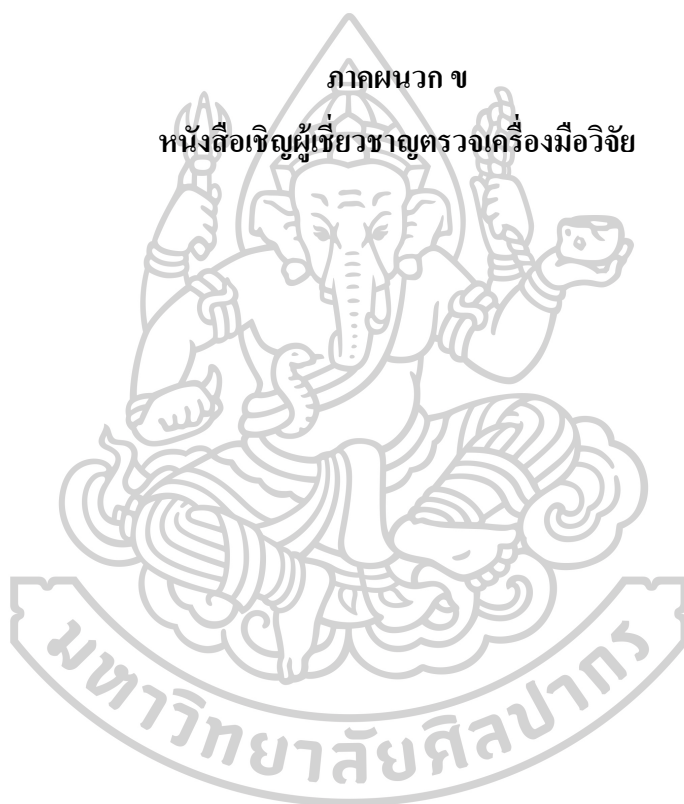
.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 6818.1/ 2955



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
 เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ตำบลสามพระยา
 อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

๒๘ ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม

ด้วยนางณัฐอร กิรติลาภิน รหัสนักศึกษา 59601301 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในกรณีนี้ คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าว ทั้งนี้รายละเอียดเพิ่มเติม คณะฯ ขออนุญาตให้นางณัฐอร กิรติลาภิน หมายเลขโทรศัพท์ 09-4992-6852 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสราภรณ์ ทุนผล)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.0-3259-4031

โทรสาร.0-3259-4023



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 032-594031

ที่ /2560 วันที่ 28 ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต

ด้วยนางณัฐอร กิริติลาภิน รหัสนักศึกษา 59601301 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลแพ้ว (องค์การมหาชน)” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสราภรณ์ หนูผล)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 032-594031

ที่ /2560

วันที่ 28 ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์จอมศักดิ์ คลังระหัด

ด้วยนางณัฐอร กิรติลาภิน รหัสนักศึกษา 59601301 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลแพ้ว (องค์การมหาชน)” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสราภรณ์ หนูผล)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ



ภาคผนวก ค
หนังสือขออนุญาตทดลองเครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 6806 (พบ)/๙๘



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา

อำเภอ พระอภัยมณี จังหวัด เพชรบุรี 76120

23 เมษายน 2561

ผ่านบริหารงานทั่วไป

โทรศัพท์ภายใน 1615

รับวันที่ 28 พ.ค. 2561

เลขที่รับ 3587

ลงชื่อ ฐิติณี เวลา ๑.๐๐ น.

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ด้วย นางณฐอร กิรติลาภิน รหัสประจำตัว 59601301 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)"

มีความประสงค์ จะขอตกลงเครื่องมือวิจัยกับบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อ
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้
นักศึกษาดังกล่าวได้ทดลองเครื่องมือวิจัยด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 064-359-1494

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107

 อนุมัติ ไม่อนุมัติ

(นายพรเทพ พงศ์ทวีกร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ที่ ศธ 6806 (พบ)/๑๑



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา

อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120
โรงเรียนพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
ผ่านบริหารงานด้วย
โทรศัพท์ภายใน 1615
รับวันที่ 28 พ.ค. 2561
เลขที่รับ 3586
ลงชื่อ วันที่ เวลา ๑.๕๐ น

23 เมษายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ด้วย นางณัฐอร กิริติลาภิน รหัสประจำตัว 59601301 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)" มีความประสงค์ จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่เบอร์ 064-359-1494

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107

 อนุมัติ ไม่อนุมัติ

(นายพรเทพ พงศ์ทวีกร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ณัฐอร กীরติลาภิน
วัน เดือน ปี เกิด	26 พฤศจิกายน 2505
สถานที่เกิด	จ.กาฬสินธุ์
วุฒิการศึกษา	ปี 2526 ประกาศนียบัตรการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสอง จากมหาวิทยาลัย สุราษฎร์ธานี ปี 2532 ประกาศนียบัตรการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสูง จากมหาวิทยาลัยพยาบาลสรรพสิทธิ์ประสงค์ ปี 2541 สาขารณสุขศาสตร์บัณฑิต (บริหารสาธารณสุข) จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	41/1 หมู่ที่ 3 ตำบลหนองบัว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร 74120

