

**ความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน
ผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
Information Needs of Supporting Personnel through the Department's
Communication Channel in Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital**

ณรังษี จ้อยเงินสินธุ์* และกัลยพัชร ภู่อาระ
คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีจำแนกตามประเภทกลุ่มการปฏิบัติงานคือ กลุ่มคนงาน กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานและกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีจำนวน 348 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับตามวิธีของครอนบาคเท่ากับ 0.8975 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-50 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปฏิบัติงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน สังกัดหน่วยงานภายในภาควิชา และระยะเวลาปฏิบัติราชการ 5 ปีขึ้นไปความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี 5 อันดับแรกคือ 1) หนังสือ

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail: ranijj@mahidol.ac.th

เวียน 2) อีเมลล์ 3) เว็บไซต์ของภาควิชา 4) โทรศัพท์ และ 5) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชาเมื่อเปรียบเทียบความต้องการ 3 อันดับแรกแยกตามประเภทกลุ่มการปฏิบัติงานพบว่ากลุ่มคนงานมีความต้องการ 1) หนังสือเวียน 2) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา และ 3) ในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม) กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานมีความต้องการ 1) หนังสือเวียน 2) อีเมลล์และ 3) เว็บไซต์ของภาควิชา กลุ่มวิชาชีพเฉพาะมีความต้องการ 1) หนังสือเวียน 2) เว็บไซต์ของภาควิชาและโทรศัพท์สรุปได้ว่าทุกกลุ่มการปฏิบัติงานมีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางหนังสือเวียนมากที่สุด

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีกลุ่มการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางอีเมลล์ เว็บไซต์ของภาควิชา ในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม) รายงานการประชุมโทรสาร และโน้ต/ข้อความย่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางหนังสือเวียน โทรศัพท์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา และในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม) ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารในองค์กร

Abstract

The purposes of this research were 1) to investigate needs of supporting personnel through the department's communication channel in Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, and 2) to compare the information gained concerning types of working groups including workers, officers, and special professions. The sample consisted of 348 department supporting personnel in the Faculty. The research employed a survey method design. A set of questionnaire with Cronbach alpha reliability coefficient of 0.89 was distributed to the respondents. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and chi-square test of the relationship.

The results showed that firstly the majority of supporting personnel participating in this study were female, with aged from 31 to 50, having lower than bachelor's degrees; and most of them were office staffs in the departments with more than 5 years working experience. Secondly, the findings revealed the top five information channels needs of the respondents were: 1) circulated documents, 2) e-mailing, 3) department's website, 4) telephoning, and 5) department bulletin boards. Moreover, when comparing the first three channels of each type in the working groups, it indicated that the working group's preferences were: 1) circulated documents, 2) department's bulletin boards, and 3) unit meeting while the officer group preferred: 1) circulated documents, 2) e-mailing, and 3) department's website; and lastly the special professions group's preferences were:

1) circulated documents, 2) department's website, and 3) telephoning. In summary, all working groups needed information via circulated documents the most.

Finally, the results of hypothesis testing showed that it was statistically significant at the level of 0.05 regarding the information required by the respondents. They were e-mailing, department's website, supporting meetings, minutes of a meeting, faxes, and short-notes. However, it was not significant concerning circulated documents, telephoning, department bulletin boards, and unit meeting.

Keywords: Information, Communication channel, Organizational communication

บทนำ

ในการดำเนินการขององค์กรเกี่ยวข้องกับการผลิต การประมวลผล การสรุปผล การทำรายงาน การดำเนินการสื่อสารระหว่างกัน การกระทำเหล่านี้เกิดขึ้นกับเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นในองค์กรต้องให้ความสำคัญในเรื่องข้อมูลข่าวสาร ทำอย่างไรจึงจะให้ข้อมูลข่าวสารเข้าไปไหลเวียนอยู่ในระบบและใช้งานได้อย่างเต็มที่ (ยีน ภูววรรณ, 2554) การที่ข่าวสารข้อมูลมีการไหลเวียนไปมาจึงช่วยให้ผู้บริหารสามารถที่จะทราบถึงปัญหาและหาทางแก้ไขได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ดังนั้นเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2547) ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีการไหลเวียนของข่าวสารอย่างอิสระ ทั้งผ่านช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal channels) ขึ้น-ลงตามโครงสร้างองค์กรในแนวตั้ง (Vertical) และการสื่อสารทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานตามแนวนอน (Horizontal) รวมถึงการสื่อสารผ่านช่องทางแบบไม่เป็นทางการ (Informal channels) สอดคล้องกับแนวคิดของ ทงธรรม ธีระกุล (2548) ที่กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์ และคณะ, 2545) การติดต่อสื่อสารที่ดีจะไม่เกิดขึ้นโดยปราศจากการคิด การวางแผนล่วงหน้า และการกำหนดจุดมุ่งหมายของข่าวสารไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นการติดต่อสื่อสารที่ดีจะเกิดจากการให้เหตุผลเพื่อการชี้แจง การคัดเลือกช่องทางที่เหมาะสมที่สุด และการเลือกเวลาอย่างถูกต้อง อันจะสามารถปรับปรุงความเข้าใจและลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้

ในปัจจุบันการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดียังไม่ทั่วถึงบุคลากรทั้งภาควิชา ลักษณะของการรับและส่งข้อมูลภายในของภาควิชาจะเป็นไปในรูปแบบของการแจ้งในที่ประชุม การแจ้งทางบันทึก เอกสาร ประกาศ แผ่นพับ ใบปลิว หนังสือเวียน อีเมล เว็บไซต์ และการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละ

หน่วยงานที่แตกต่างกัน จึงเป็นเหตุให้บุคลากรสังกัดภาควิชาต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีไม่ค่อยคำนึงถึงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ไม่ค่อยสนใจรับทราบข้อมูลข่าวสาร และไม่คอยรับผิดชอบต่อการสื่อสาร บางครั้งพบว่าหน่วยงานเมื่อได้รับข้อมูลมาจากภาควิชาแล้วก็ไม่ทำการกระจายข้อมูลต่ออย่างทั่วถึง หรือการได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกันทั้งที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือการขาดมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานทำให้การส่งต่อข้อมูลข่าวสารล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ หรือไม่ได้รับข่าวสารเลยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะอนุกรรมการการศึกษาและพัฒนาความรู้ยุทธศาสตร์ รุ่นที่ 2 ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสำนักกิจการพิเศษ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2546) ที่ศึกษาช่องทางของการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร พบประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) การสื่อสารภายในหน่วยงานเกิดจากบุคลากรไม่ใส่ใจข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากมีงานประจำอยู่มาก (2) การสื่อสารระหว่างหน่วยงานเกิดจากแต่ละหน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง และ (3) การสื่อสารภายในสถาบันเกิดจากหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีจำนวนมาก ทำให้เกิดการล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร การกระจายข้อมูลไม่ทั่วถึง

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ภายในองค์กรของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีต้องมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุดจึงได้ดำเนินการวิจัยโดยเลือกเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน สังกัดภาควิชาต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา เนื่องจากเจ้าหน้าที่กลุ่มเป้าหมายนี้เป็นกลไกสำคัญของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ทำหน้าที่ในการประสานงานรวมทั้งให้บริการด้านงานธุรการและงานบริการด้านต่างๆ โดยปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานส่วนกลางของภาควิชาและกระจายอยู่ตามหน่วยงานภายในภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนสังกัดภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีจึงจำเป็นต้องรับรู้และเข้าใจสาระของข้อมูลที่เป็นจริงได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันเหตุการณ์มากที่สุด จากช่องทางในการติดต่อสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของตนมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลดีต่อภาควิชาต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีจำแนกตามประเภทกลุ่มการปฏิบัติงาน คือ กลุ่มคนงาน กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น คือลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามประเภทกลุ่มการปฏิบัติงานคือ กลุ่มคนงาน กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ

ตัวแปรตาม คือ ความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนสังกัดภาควิชาต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีจำนวน 15 ภาควิชา แบ่งประเภทกลุ่มการปฏิบัติงานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มคนงาน กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะจำนวนทั้งสิ้น 488 คน ดังนี้

กลุ่มคนงาน (worker) จำนวน 99 คน ประกอบด้วยตำแหน่งคนงาน คนงานทำความสะอาด นักการภารโรง พนักงานทั่วไป พนักงานเปลพนักงานสถานที่คนงานห้องทดลอง พนักงานประจำห้องทดลอง พนักงานห้องทดลองและพนักงานห้องปฏิบัติการ

กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน (officer) จำนวน 230 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด พนักงานพิมพ์ดีดเจ้าหน้าที่ธุรการ นักวิชาการพัสดุ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร พนักงานธุรการ พนักงานบริการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการศึกษาเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการสารสนเทศ

กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ (career special) จำนวน 19 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษาผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษาช่างเทคนิคช่างซ่อมครุภัณฑ์สำนักงานพนักงานผ่าและรักษาศพพนักงานผ่าศพพนักงานช่วยการพยาบาลและพนักงานผู้ช่วยเหลือแพทย์และพยาบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยสอบถามเลขานุการจากทุกภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเพื่อหาข้อมูลว่า ในแต่ละภาควิชาแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิธีใดบ้าง และนำไปสร้างแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8975 จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มการปฏิบัติงาน หน่วยงาน และระยะเวลาปฏิบัติราชการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีประกอบด้วยช่องทาง ดังนี้ (1) หนังสือเวียน (2) อีเมลล์ (3) โน้ต/ข้อความย่อ (4) รายงานการประชุม (5) ในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม) (6) ในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม) (7) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา (8) โทรศัพท์ (9) โทรสารและ (10) เว็บไซต์ของภาควิชา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังหัวหน้าภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีทั้งหมด 15 ภาควิชา จำนวน 488 ชุด และขอให้เลขานุการภาควิชาทุกภาควิชารวบรวมแบบสอบถามส่งคืนภายในเวลาที่กำหนด โดยได้รับคืนแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 348 ชุด คิดเป็นร้อยละ 71.31

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากจากผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และทำการบันทึกรหัสตามคู่มือที่กำหนดไว้เพื่อประมวลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลมีดังนี้

χ^2 = ค่าไคสแควร์

df = องศาอิสระ

p = ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่วิเคราะห์ได้

* = มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 82.47 มีอายุ 31-50 ปีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 57.48 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00ปฏิบัติงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 66.09 สังกัดหน่วยงานภายในภาควิชา จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 และระยะเวลาปฏิบัติราชการ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 348)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	61	17.53
หญิง	287	82.47
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	82	23.56
31-50 ปี	200	57.48
51 ปีขึ้นไป	66	18.96
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	174	50.00
ปริญญาตรี	157	45.11
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.89
กลุ่มการปฏิบัติงาน		
กลุ่มคนงาน	99	28.45
กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน	230	66.09
กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ	19	5.46
หน่วยงานที่สังกัด		
งานบริหารทั่วไปและธุรการ	158	45.40
- หน่วยงานสนับสนุนทั่วไป		
- หน่วยงานสนับสนุนพันธกิจหลัก		
หน่วยงานภายในภาควิชา	190	54.60
ระยะเวลาปฏิบัติราชการ		
ไม่เกิน 5 ปี	95	27.30
5 ปีขึ้นไป	253	72.70

1. เมื่อจัดเรียงความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี 10 ช่องทางจากมากไปหาน้อย พบว่าความต้องการอันดับที่ 1 หนังสือเวียนคิดเป็นร้อยละ 79.89 อันดับที่ 2 อีเมลล์คิดเป็นร้อยละ 43.39 อันดับที่ 3 เว็บไซต์ของภาควิชา คิดเป็นร้อยละ 27.59 และโน้ต/ข้อความย่อคิดเป็นร้อยละ 8.33 เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชา

อันดับที่	ช่องทางการสื่อสารของภาควิชา	จำนวน (ร้อยละ) (n=348)
1	หนังสือเวียน	278 (79.89)
2	อีเมลล์	151 (43.39)
3	เว็บไซต์ของภาควิชา	96 (27.59)
4	โทรศัพท์	94 (27.01)
5	บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา	91 (26.15)
6	ในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม)	69 (19.83)
7	ในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม)	54 (15.52)
8	รายงานการประชุม	44 (12.64)
9	โทรสาร	32 (9.20)
10	โน้ต/ข้อความย่อ	29 (8.33)

2. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีจำแนกตามประเภทกลุ่มการปฏิบัติงาน คือ กลุ่มคนงาน กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะพบว่า

กลุ่มคนงานจำนวน 99 คน มีความต้องการอันดับที่ 1 หนังสือเวียน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 อันดับที่ 2 บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.32 อันดับที่ 3 ในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19 อันดับที่ 4 โทรศัพท์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.17 อันดับที่ 5 เว็บไซต์ของภาควิชา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 อันดับที่ 6 ในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม) และรายงานการประชุม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08 อันดับที่ 8 อีเมลล์ และโน้ต/ข้อความย่อ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 และ อันดับที่ 10 โทรสาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03

กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน จำนวน 230 คน มีความต้องการอันดับที่ 1 หนังสือเวียน จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 79.13 อันดับที่ 2 อีเมลล์ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 61.74 อันดับที่ 3 เว็บไซต์ของภาควิชา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 35.22 อันดับที่ 4 โทรศัพท์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 30.87 อันดับที่ 5 บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 อันดับที่ 6 ในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 อันดับที่ 7 ในที่ประชุมธุรการ/

สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อันดับที่ 8 รายงานการประชุม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.35 อันดับที่ 9 โทรสาร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.61 และ อันดับที่ 10 โน้ต/ข้อความย่อ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ จำนวน 19 คน มีความต้องการอันดับที่ 1 หนังสือเวียน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 อันดับที่ 2 เว็บไซต์ของภาควิชาและโทรศัพท์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 อันดับที่ 4 บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 อันดับที่ 5 อีเมลล์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 อันดับที่ 6 รายงานการประชุม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 อันดับที่ 7 ในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม) และโน้ต/ข้อความย่อ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ส่วนช่องทางในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม) และโทรสาร ไม่มีความต้องการรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชา
จำแนกตามประเภทกลุ่มการปฏิบัติงาน

อันดับ ที่	ช่องทางการได้รับทราบ ข้อมูลข่าวสาร	ประเภทกลุ่มการปฏิบัติงาน			ค่าสถิติ
		กลุ่มคนงาน (n)	กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน (n)	กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ (n)	
1	หนังสือเวียน	81 (81.82%)	182 (79.13%)	15 (78.95%)	p = .548
2	อีเมลล์	5 (5.05%)	142 (61.74%)	4 (21.05%)	p = .000*
3	เว็บไซต์ของภาควิชา	9 (9.09%)	81 (35.22%)	6 (31.58%)	p = .000*
4	โทรศัพท์	17 (17.17%)	71 (30.87%)	6 (31.58%)	p = .256
5	บอร์ดประชาสัมพันธ์ของ ภาควิชา/หน่วยงาน	32 (32.32%)	54 (23.48%)	5 (26.32%)	p = .511
6	ในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม)	19 (19.19%)	49 (21.30%)	1 (5.26%)	p = .129
7	ในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม)	8 (8.08%)	46 (20.00%)	0 (0%)	p = .005*
8	รายงานการประชุม	8 (8.08%)	33 (14.35%)	3 (15.79%)	p = .000*
9	โทรสาร	3 (3.03%)	29 (12.61%)	0 (0%)	p = .000*
10	โน้ต/ข้อความย่อ	5 (5.05%)	23 (10.00%)	1 (5.26%)	p = .047*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า เมื่อจัดเรียงความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี 10 ช่องทาง จากมากไปหาน้อย พบว่า ความต้องการอันดับที่ 1 หนังสือเวียนอันดับที่ 2 อีเมลอันดับที่ 3 เว็บไซต์ของภาควิชาอันดับที่ 4 โทรศัพท์ อันดับที่ 5 บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา และโน้ต/ข้อความย่อเป็นอันดับสุดท้าย

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีจำแนกตามประเภทกลุ่มการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มคนงาน จำนวน 99 คน มีความต้องการมีความต้องการอันดับที่ 1 หนังสือเวียนอันดับที่ 2 บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา อันดับที่ 3 ในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม) และโทรสารเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน จำนวน 230 คนมีความต้องการอันดับที่ 1 หนังสือเวียน อันดับที่ 2 อีเมล อันดับที่ 3 เว็บไซต์ของภาควิชา และโน้ต/ข้อความย่อเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ จำนวน 19 คน มีความต้องการอันดับที่ 1 หนังสือเวียน อันดับที่ 2 เว็บไซต์ของภาควิชาและโทรศัพท์และในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม) และโน้ต/ข้อความย่อเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนช่องทางในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม) และโทรสารไม่มีความต้องการ

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีกลุ่มการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทาง อีเมล เว็บไซต์ของภาควิชา ในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม) รายงานการประชุมโทรสาร และโน้ต/ข้อความย่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทาง หนังสือเวียน โทรศัพท์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของภาควิชา และในที่ประชุมหน่วยงาน (เข้าร่วมประชุม) ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการจัดเรียงอันดับความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่า เลือกช่องทางหนังสือเวียนมากเป็นอันดับ 1 และเมื่อพิจารณาความต้องการจำแนกตามประเภทกลุ่มการปฏิบัติงาน พบว่าทั้ง 3 กลุ่มการปฏิบัติงาน คือ กลุ่มคนงาน กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ มีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีทางหนังสือเวียนมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2549) ที่กล่าวถึง สื่อพื้นฐานภายในเป็นสื่อที่สนับสนุนการสื่อสารเพื่อการจัดการอันประกอบด้วย บันทึกข้อความ หนังสือเวียน หนังสือระหว่างหน่วยงาน เป็นสื่อที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในประชาคมแบบราชการ หากปราศจากการใช้สื่อเหล่านี้ความเป็นประชาคมหรือองค์กรก็จะหมดไปด้วยถึงแม้ว่าจะมีการใช้อินทราเน็ตและอีเมลมากจนเกือบมีลักษณะไม่ต่างไปจากการทำหน้าที่ของสื่อพื้นฐานภายใน แต่ก็ยัง

ไม่สามารถแทนที่สื่อพื้นฐานภายในเพราะยังไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานทางราชการได้ เพียงแต่เป็นสื่อที่เพิ่มความสะดวกให้มากขึ้นเท่านั้น

เมื่อพิจารณาความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีด้านช่องทางที่มีความต้องการแตกต่างกันคือ อีเมล เว็บไซต์ของภาควิชา ในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม) รายงานการประชุม โทรสาร และโน้ต/ข้อความย่อพบว่า

อีเมล: เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีกลุ่มการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีทางอีเมลแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีนโยบายจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานเพื่อใช้ปฏิบัติงานในการให้บริการทางด้านธุรการ การติดต่อประสานงานและงานอื่นๆ ตำแหน่งงานละ 1 เครื่อง และเมื่อภาควิชากำหนดให้ใช้อีเมลในการแจ้งและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารร่วมไปกับการสื่อสารในช่องทางอื่น โดยมอบหมายให้ธุรการส่วนกลางของภาควิชาเป็นผู้ส่งข้อมูลผ่านทางอีเมลไปถึงบุคลากรโดยตรง หรือแจ้งผ่านเลขานุการหน่วยงานภายในภาควิชาเพื่อดำเนินการส่งต่อข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรในภาควิชา ดังนั้นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มคนงานซึ่งมีภาระงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานและไม่ได้รับการจัดสรรคอมพิวเตอร์จากคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จึงไม่สามารถเข้าถึงอีเมลของภาควิชา/หน่วยงานได้สะดวก แต่ถึงแม้ว่าจะสามารถขอเข้าใช้งานคอมพิวเตอร์จากสำนักงานในภาควิชา/หน่วยงานได้ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มคนงานบางคนอาจติดปัญหาในเรื่องทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ ส่วนเจ้าหน้าที่ในกลุ่มวิชาชีพเฉพาะที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปวช. ขึ้นไปจนถึงระดับปริญญาตรี มีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ แต่ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับการจัดสรรคอมพิวเตอร์จากคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ก็ยังสามารถขอเข้าใช้งานคอมพิวเตอร์จากสำนักงานในภาควิชา/หน่วยงานได้สะดวกกว่ากลุ่มคนงาน เนื่องจากปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่เดียวกันกับกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานเป็นส่วนใหญ่แต่การเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางอีเมลจากภาควิชา/หน่วยงานที่ส่งมาทุกวันวันละหลายครั้งอาจทำได้ไม่สะดวกนัก ส่วนเจ้าหน้าที่ในกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปวช. ขึ้นไปจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน มีภาระงานให้บริการทางด้านธุรการ การติดต่อประสานงานเป็นหลัก มีความสะดวกในการเข้าใช้งานคอมพิวเตอร์และเข้าถึงอีเมลได้มากกว่ากลุ่มอื่น และการที่กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานมีความต้องการผ่านทางอีเมลมากเป็นอันดับที่ 2 อาจเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารภายในภาควิชาในแต่ละวันข้อมูลข่าวสารที่เจ้าหน้าที่ได้รับมาจากหลายช่องทางและอาจมีมากเกินไป เจ้าหน้าที่จึงเลือกที่จะรับทราบข่าวสารที่มาเร่งด่วนเฉพาะหน้าก่อน ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านทางอีเมลเมื่อเข้าไปดูหัวข้อเรื่องแล้วถ้าเป็นเรื่องไม่เร่งด่วนก็สามารถกลับไปอ่านอีกครั้งเมื่อใดก็ได้ สอดคล้องกับ สุนีย์ หนูสง (2548) ที่กล่าวว่า บุคลากรแต่ละคนจะมีขีดความสามารถในการประมวลผลข้อมูลข่าวสารได้จำกัด เกิดปัญหาข้อมูลข่าวสารล้นตัวขึ้น จากการที่ผู้นั้นมีกิจกรรมการสื่อสารหลายอย่างในแต่ละวันเช่นใช้อีเมล โทรศัพท์ การต้องอ่านรายงาน เอกสารต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพ จันทรอินทร์ (2552) ที่กล่าวว่า เนื่องจากอีเมลประชาสัมพันธ์ด้วย

หน่วยงานกลางขององค์กรจะส่งตรงถึงบุคลากรทุกคนในองค์กร โดยที่บุคลากรอาจจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจที่จะรับข่าวสารก็ได้และเป็นเครื่องมือสื่อสารที่เข้าถึงทุกคนโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่นอกจากนี้ การสื่อสารทางอีเมลยังเป็นการสื่อสารสองทาง เมื่อบุคลากรรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์แล้วมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมก็สามารถสอบถามโดยตรงจากผู้ส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านทางอีเมลได้ทำให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาของข่าวสารประชาสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น

เว็บไซต์ของภาควิชา: เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีกลุ่มการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีทางเว็บไซต์ของภาควิชาแตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้พบว่า เจ้าหน้าที่ในกลุ่มคนงานมีความต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางอีเมลน้อยมาก จึงมีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของภาควิชาเล็กน้อย เช่นเดียวกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ในกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานและกลุ่มวิชาชีพเฉพาะถึงแม้ว่าจะมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของภาควิชาได้ แต่ทั้งสองกลุ่มมีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของภาควิชาไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากรูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์ของภาควิชาที่ตึงเครียดไม่เป็นที่น่าสนใจ หรือภาควิชาไม่ปรับข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรินทร์ธนาธิกุล (2545) ที่กล่าวว่า แม้ในมหาวิทยาลัยที่มีการพัฒนาเว็บไซต์ในระดับหนึ่งแล้วก็ไม่ทำให้นักศึกษาอยากเข้าไปใช้และเมื่อใช้ก็มีความพอใจไม่มากอย่างที่ควรเป็นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ งามพลเผ่าศิริ (2546) ที่กล่าวว่า รูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่ารูปแบบของแต่ละเว็บไซต์มีความแตกต่างกันออกไปตามนโยบายของแต่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งลักษณะการจัดหมวดหมู่ เนื้อหาหรือลักษณะในการออกแบบบางประการ เช่น การจัดหมวดหมู่ที่ซับซ้อน ความล้าสมัยของข้อมูล การนำเสนอข้อมูลที่ไม่เพียงพอการเปิดหน้าซ้อนขึ้นมาใหม่ทุกครั้งที่เราเข้าเว็บไซต์ การใส่ภาพที่มีขนาดไม่เหมาะสม การใช้สี การใช้องค์ประกอบที่ไม่น่าสนใจเพียงพอ ล้วนก่อให้เกิดความไม่สนใจต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนัญญา เกบไว้ (2548) ที่วิเคราะห์ลักษณะเว็บไซต์สำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในด้านต่างๆ พบว่า เว็บไซต์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ตัวอักษรที่เหมาะสมทั้งรูปแบบและขนาดการเลือกใช้สีที่เหมาะสม สบายตา สามารถดึงดูดความสนใจผู้เข้ามาใช้บริการและมีระบบข้อมูลที่ใช้งานง่าย โครงสร้างข้อมูลมีความสะดวกในการค้นหาทำให้ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สนใจและมีการเข้าใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

ในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม): เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีกลุ่มการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ในที่ประชุมธุรการ/สายสนับสนุน (เข้าร่วมประชุม) แตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มวิชาชีพเฉพาะไม่มีความต้องการเลย อาจเนื่องจากการประชุมที่กระทำเป็นประจำทุกวัน ไม่มีวัตถุประสงค์ในการประชุมที่ชัดเจน ข้อมูลข่าวสารที่นำมาแจ้งมากเกินไป หรือเรื่องที่นำมาสื่อสารในที่ประชุมอาจไม่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ประชุมโดยตรงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ

การประชุมเริ่มและเลิกไม่ตรงเวลาการประชุมใช้เวลายาวนานเกินกว่าที่ควรปิดประชุมโดยไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนรวมทั้งผู้นำการประชุมไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอข้อมูลให้มีความน่าสนใจ ทำให้การประชุมน่าเบื่อเป็นต้นทั้งนี้สอดคล้องกับ อุทิศ เชาวลิ (2546) ได้เสนอแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาการสื่อสารในองค์กรว่ารูปแบบที่ใช้นำเสนอในการสื่อสารต้องกระตุ้นเร้าให้น่าสนใจไม่น่าเบื่อ ถ้าหากไม่เป็นคำสั่ง นโยบายองค์กร หรือรายงานผลการปฏิบัติงานที่มีรูปแบบเฉพาะ ก็ควรมีวิธีการนำเสนอที่เพิ่มสีสัน โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาผสมผสานจะทำให้ที่น่าสนใจยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2541) ที่กล่าวถึง ปัญหาของการติดต่อสื่อสารอยู่ที่การถ่ายทอดความหมายที่ตั้งใจจะส่ง (Transmission of meaning) จากผู้ส่งไปยังผู้รับว่า เมื่อคนเรามีความสามารถทางสติปัญญาต่างกัน ผู้มีสติปัญญาย่อมเข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้ง่าย การแปลความหมายอาจผิดพลาดได้น้อย สำหรับผู้มีสติปัญญาไม่ดีย่อมต้องใช้เวลาในการทำงาน จะเข้าใจเรื่องราวหรืออาจเข้าใจผิดได้ง่าย ส่วนคนที่ร่างกายทรุดโทรมความสามารถในการนั่งประชุมนานๆ จะไม่มีผลก็คือการสื่อสารในการประชุมจะไม่ได้ผลเท่าที่ควรซึ่งสอดคล้องกับ นิภา ชุนทวิญญกุล (2548) ที่กล่าวถึง หัวใจของกลยุทธ์การสื่อสารประกอบไปด้วยสองส่วน คือหนึ่งการวางวิธีการในการสื่อสาร (communication means) ที่เหมาะสมทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนที่สองของกลยุทธ์การสื่อสารคือ การออกแบบลักษณะข้อความเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ที่เราจะสื่อสารนั้นๆ (messaging) ทั้งนี้เพราะการทำงานในองค์กรต่างๆ จะประกอบด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายทั้งในด้านพื้นฐานครอบครัว การศึกษา ประสบการณ์ ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร

รายงานการประชุม: เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีกลุ่มการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ทางรายงานการประชุมแตกต่างกันอาจเนื่องจากรายงานการประชุม เป็นการบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุมและผู้เข้าร่วมประชุมโดยระบุมติของที่ประชุมเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงเพื่อยืนยันการปฏิบัติงานและเพื่อแจ้งผลการประชุมให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้ทราบและปฏิบัติต่อไปถ้าผู้เขียนรายงานไม่มีประสบการณ์และความชำนาญ จะทำให้เกิดความบกพร่องในการเขียนรายงานการประชุมเช่น ใช้ภาษาราชการที่เยิ่นเย้อ ไม่ตรงประเด็น ไม่ได้สรุปประเด็นสำคัญ ทำให้รายงานการประชุมมีเนื้อหามากเกินไปไม่น่าอ่าน รวมทั้งการที่รายงานการประชุมเสร็จล่าช้า จนต้องทำการแจกจ่ายรายงานการประชุมในที่ประชุมครั้งต่อไป ทำให้ข้อมูลในรายงานการประชุมไม่ทันสมัย ไม่เป็นที่สนใจ สอดคล้องกับประวีณ ณ นคร (2548) ที่กล่าวว่า การจดยานการประชุมนั้นแบบจดย่อเรื่องและย่อคำพูด และแบบจดย่อสาระสำคัญความเห็นและเหตุผลในการพิจารณา ผู้จัดจะต้องมีความสามารถพิเศษในการจับประเด็นและจับใจความ จึงจะจัดได้ถูกต้อง ครบถ้วนและทันการซึ่งสอดคล้องกับ นภลัย สุวรรณธาดา และอดุล จันทศักดิ์ (2552) ที่กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้จดยานการประชุมนั้นว่า การสรุปความเป็นทักษะระดับสูงของมนุษย์ซึ่งต้องฝึกฝนผู้ที่สรุปความได้ดีจะมีระบบการสังเคราะห์ที่สมองอย่างดี แม้ผู้พูดจะพูดวกวนยืดเยื้อ พูดออกนอกเรื่องหรือพูดหลายประเด็นปะปนกัน ก็ต้องพยายามสรุปได้ตรงประเด็น ผู้จัดต้องพิจารณาว่าเรื่องใดสำคัญ เรื่อง

ใดไม่สำคัญ ผู้จัดทำไม่ชำนาญอาจจดทุกเรื่องแล้วเลือกสรรภายหลัง แต่ผู้มีประสบการณ์จะเลือกจดเฉพาะที่สำคัญได้ทันที

โทรสาร : เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีกลุ่มการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ทางโทรสารแตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มวิชาชีพเฉพาะไม่มีความต้องการเลย เนื่องจากโทรสารใช้สำหรับโอนถ่ายข้อมูลสำเนาของเอกสาร ผ่านทางอุปกรณ์บนเครือข่ายโทรศัพท์ที่เรียกว่า เครื่องโทรสาร การส่งสำเนาเอกสารจากระยะไกลไปยังบุคคลหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2550) ข้อดีคือรวดเร็วกว่าการส่งทางไปรษณีย์ แต่ข้อเสียคือเอกสารที่ได้รับอาจมีคุณภาพต่ำ และรูปแบบที่จัดวางไว้อาจไม่ตรงตำแหน่งหรือผิดเพี้ยนไป ปัจจุบันโทรสารได้ลดความนิยมลงไป เนื่องจากนิยมส่งเอกสารทางอีเมลแทน ซึ่งจะไม่เกิดข้อเสียดังกล่าว

โน้ต/ข้อความย่อ: เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีกลุ่มการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ทางโน้ต/ข้อความย่อแตกต่างกันทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะอนุกรรมการศึกษาและพัฒนาความรู้ ยุทธศาสตร์ รุ่นที่ 2 ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสำนักกิจการพิเศษ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2546) ที่กล่าวว่า การแจ้งข้อมูลข่าวสารด้วยโน้ต/ข้อความย่อ แม้ว่าจะมีความชัดเจน (Clarity) ซึ่งเป็นลักษณะที่บ่งชี้ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพเพราะการทำให้เกิดความชัดเจน คือ การระมัดระวังในการเลือกภาษาหรือถ้อยคำ หรือข้อความ ที่จำเป็น และช่วยในการแปลความให้เกิดความเข้าใจตรงกัน สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ระบุผู้ที่เกี่ยวข้อง เวลา สถานที่ เหตุผลแต่ข้อมูลข่าวสารที่ติดต่อระหว่างหน่วยงานบางอย่างมาทันเวลา ในขณะที่ข้อมูลบางอย่างมากระชั้นเกินไป หรือได้มาไม่ทันเวลาจนเลยกำหนดไปแล้ว หรือบุคลากรไม่อยู่กับที่เนื่องจากมีที่อยู่หลายแห่งทำให้ข้อมูลไม่ถึงมือผู้รับโดยตรงหรือถึงไม่ทันเวลาจนเลยกำหนดไปแล้ว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 ผู้บริหารสูงสุดทุกภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ควรที่จะเลือกใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความเหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่มการปฏิบัติงาน จะต้องให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยให้เกิดการสื่อสารได้ เนื่องจากภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ การทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลายๆ ฝ่าย จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเปิดโอกาสให้กับบุคลากร มีส่วนร่วมทางการสื่อสารและการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กรของภาควิชา

1.2 ทุกภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของภาควิชาขึ้น โดยกำหนดให้เป็นหน้าที่งานหลักที่ถูกเขียน

ขึ้นในใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) เพื่อปฏิบัติงานด้านการสื่อสารให้เต็มประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบันและเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลหรือสารสนเทศจะถูกส่งไปยังบุคคลที่ถูกต้อง ใครมีอำนาจในการอนุมัติให้มีการส่งข้อมูลใครมีหน้าที่ต้องรับข้อมูลมีการตอบสนองในการรับข้อมูลหรือไม่ อย่างไร บุคลากรของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีต้องมีความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งานเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ในกรณีที่ไม่เข้าใจบุคลากรของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จะต้องทราบว่าจะหาคำตอบอย่างไร และกับใคร

1.3 เมื่อมีการนำรูปแบบในการสื่อสารมาใช้ภายในองค์กรของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีแล้ว แต่ละภาควิชาจะต้องตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีได้มีการใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างทั่วถึงหรือไม่ รวมถึงจะต้องวางแผนทางในการทวนสอบความมีประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารที่นำมาใช้ด้วย โดยอาจจะพิจารณาจากผลลัพธ์ของการดำเนินการในประเด็นต่างๆ หรือการยืนยันจากเอกสารต่างๆ ว่าได้มีการปรับปรุงหรือดำเนินการได้ถูกต้องหรือไม่ ผลของการวางรูปแบบการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งานภายในองค์กรของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จะทำให้การบริหารระบบคุณภาพไม่มีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพระบบการสื่อสารภายในองค์กรของภาควิชา กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

2.2 ควรมีการศึกษาวัดกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

เอกสารอ้างอิง

- คณะอนุกรรมการศึกษาและพัฒนาความรู้ยุทธศาสตร์ รุ่นที่ 2 ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสำนักกิจการพิเศษ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. (2546). *การสื่อสารของบุคลากรสถาบันราชภัฏสวนดุสิต*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- งามพล เฟ่าศิริ. (2546). *สภาพและปัญหาการใช้บริการเว็บไซต์ของห้องสมุดและลักษณะของเว็บไซต์ห้องสมุดที่ต้องการของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จริณร ธนาธิกุล. (2545). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชนัญญา เกบไว. (2548). *การวิเคราะห์เว็บไซต์สำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ.วิทยานิพนธ์*
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทรงธรรม วีระกุล. (2548). การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. *วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ*,
18(1), 51-61.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2547). *การจัดการสมัยใหม่*. โครงการส่งเสริมตำราวิชาการและเอกสารบัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมมาตร.
- นภลัย สุวรรณธาดา และ อุดล จันทศักดิ์. (2552). *เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และ*
รายงานการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- นิภา ชุณหวิญญกุล. (2548). *การสื่อสารเชิงรุกในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง*. สัมมนาเชิงวิชาการ กลยุทธ์
การจัดการธุรกิจเชิงรุกในยุคแปรปรวน. หลักสูตรการจัดการดุสิตบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ
รุ่นที่ 2, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2541). *เอกสารประกอบการสอนวิชาทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการ
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ประวีณ ณ นคร. (2548). *การทำบันทึกเสนอ การจดยางานการประชุม การเขียนคำกล่าวในพิธี*.
กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ประไพ จันทรอินทร์. (2552). การรับรู้และความต้องการข่าวสารประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษา
และอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์*
และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่, 5(1), 177-178.
- ยีน ภู่วรรณ. (2554). *การพัฒนาฐานด้านไอทีในองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2554, สืบค้นจาก
http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/dep_it.htm.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*.
กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2549). *การสื่อสารเพื่อการจัดการ*. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2554, สืบค้นจาก
[http:// www.surapongse.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=519564&Ntype=1](http://www.surapongse.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=519564&Ntype=1).
- สุนีย์ หนูสง. (2548). *การสื่อความหมายด้วยภาพ*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้าน
จอมบึง.
- อุทิศ เชาวลิท. (2546). *สื่อสาร...สัมพันธ์...พัฒนา*. *สื่อข่าวสาร : JOB Express*, 2(94),18-25.

คณะผู้เขียน**นางสาวณรังษี จ้อยเจนสินธุ์**

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

e-mail: ranjj@mahidol.ac.th

นางสาวกัลยพัชร ภู่อาระ

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

e-mail: mangpor34@hotmail.com