



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

สาขา

บริหารธุรกิจ

คณะ

เรื่อง การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

Perception of Organizational Communication at Siriraj Piyamaharajkarun Hospital

นามผู้วิจัย นางสาววิภา โพธิ์ม่วง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, พบ.ม.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์ทองฟู ศิริวงศ์, M.S.)

ประธานสาขาวิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

Perception of Organizational Communication at Siriraj Piyamaharajkarun Hospital

โดย

นางสาวรวิกา โพธิ์ม่วง

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วรวิภา โพธิ์ม่วง 2557: การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช
ปิยมหาราชารุณย์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, พบ.ม. 109 หน้า

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้ด้านเนื้อหา ด้านทิศทาง และด้านรูปแบบของการสื่อสาร รวมทั้งการวิเคราะห์จำนวนกลุ่มและคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละกลุ่มบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชารุณย์ เป็นการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรโรงพยาบาลฯ จำนวน 841 คน การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น ซึ่งใช้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมตามสูตรของ Yamane คือ 271 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามระดับชั้นภูมิ การแบ่งตามสัดส่วนหน่วยงานที่อยู่ภายในองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 ฝ่าย คือ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายการแพทย์ และฝ่ายการบริหาร และมีผู้ตอบกลับ จำนวน 266 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ Two-step Cluster Analysis

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.5 อยู่ในช่วงอายุ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่าง ตามอายุงาน มีอายุงานระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.2 ในส่วนของระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.3 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง ระดับ 3C-3A คิดเป็นร้อยละ 75.2 ส่วนการรับรู้ในเนื้อหาของ การสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งเป็น ด้านงาน อยู่ในระดับมาก ด้านสังคมและด้านนวัตกรรม อยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ในทิศทางของการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็น แนวตั้ง แนวตั้ง แนวนอน ทั้ง 3 แนว อยู่ในระดับมาก เช่นกัน และการรับรู้ในรูปแบบของการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็น แบบเป็นทางการ อยู่ในระดับปานกลาง และแบบไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับมาก ส่วนการวิเคราะห์ Two-Step Cluster สามารถจัดกลุ่มบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่ 1 มีขนาดร้อยละ 87.2 และกลุ่มที่ 2 มีขนาดร้อยละ 12.8 เมื่อพิจารณาการรับรู้ในเนื้อหา ทิศทาง และรูปแบบของการสื่อสาร กลุ่มที่ 1 อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด ขณะที่กลุ่มที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด 3 ด้าน ส่วนคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละกลุ่มบุคลากรโรงพยาบาลฯ มีลักษณะการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรที่ เป็นไปในลักษณะเท่าเทียมกัน ไม่ได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่สำคัญของกลุ่มบุคลากรของโรงพยาบาลฯ กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหาร โรงพยาบาลฯ ควรใช้การสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร มีการประชาสัมพันธ์
อย่างเป็นทางการกระจายให้ทั่วถึง เช่น บันทึกรายงาน หนังสือเวียน หรือ ไปสเตอร์

ลายมือชื่อนิติคิด

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Wornwipha Pohmoung 2014: Perception of Organizational Communication at Siriraj Piyamaharajkarun Hospital. Master of Business Administration, Major Field: Business Administration, Faculty of Business Administration. Thesis Advisor: Associate Professor Yupawan Vannavanit, M.B.A. 109 pages.

This research is to study Perception of content, direction and style of communication, including number of group and significant features of each group in Siriraj Piyamaharajkarun Hospital. This research is a surveyed quantitative data research which populations are 841 hospital staff. The analysis based on Probability Sampling, Stratified Random Sampling, according to Yamane, 271 samples are suitable, then surveyed with Proportion to size Sampling and divided the organization into 3 departments, Office of the Director, Medical Department and Administration Department which 266 had returned. The statistic of Frequency, Percentage, Average and Two-step Cluster Analysis had been analyzed in this research.

Research result in brief: main samples are 222 females = 83.5 %, Age: 25-30 = 50.0 %, Working experiences: 1-3 years = 37.2 %, Educational level: Bachelor Degree = 79.3 %, Position ranking: 3C-3A = 75.2 %. In general, the perception of content regarding task is high, social and innovation is moderate. The perception of all communication directions, downward, vertical and horizontal is also high. The perception of official style communication is moderate and unofficial is high. For Two-Step Cluster Analysis, could divide samples into two groups, the first group = 87.2% and the second group = 12.8%. To consider the perception of content, direction and style of communication, the first group is all high whilst the second group is all moderate. The perception of each group of staff in the hospital is equal. There is no significant, regarding the personal factors, to the perception of communication of both groups in the researched organization.

Researcher recommends board of hospital to use written communication to thoroughly communicate with all staffs, such as memorandum, circular notice or poster.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากประธานกรรมการที่ปรึกษา
รองศาสตราจารย์ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์
ทองฟู ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และผู้ช่วยศาสตราจารย์กรกฎ วิจิตรพงศ์ ได้กรุณา
ให้คำปรึกษาแนะแนวทางตลอดจนช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านเจ้าของงานวิจัยทุกท่านที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง
กับการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ บิคา มารดา และญาติพี่น้อง เพื่อนๆ MBA รุ่น 11(สุพรรณบุรี)
เพื่อนๆ ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อนๆ ที่โรงพยาบาลศิริราช
ปียมหาราชการุณย์ ที่ช่วยสนับสนุน และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ ส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้
ดำเนินไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ถ่ายทอดวิชาความรู้และวิทยาการต่างๆ
ตลอดจนขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในทุกๆ ด้านของการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงทุกท่านที่ให้
กำลังใจและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

รววิภา โพธิ์ม่วง

เมษายน 2557

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
นิยามคำศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้	12
แนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก	13
แนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์	16
แนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านทรัพยากรมนุษย์	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย	36
สมมติฐานของการวิจัย	36
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	37
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	37
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	45
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลฯ	45
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	48
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ Two-Step Cluster analysis จำแนกกลุ่มบุคลากร	67
ส่วนที่ 4 ข้อวิจารณ์	83
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการวิจัย	87
ข้อเสนอแนะ	88
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	91
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	97
ภาคผนวก ข Cronbach's Alpha	105
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	109

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	องค์ประกอบการสื่อสารตามแนวคิดและทฤษฎีแบบคลาสสิก	15
2	องค์ประกอบการสื่อสารตามแนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์	18
3	องค์ประกอบการสื่อสารตามแนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านทรัพยากรมนุษย์	23
4	เปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์การระหว่างแนวคิดและทฤษฎีเชิงคลาสสิก ทฤษฎีแนวคิดเชิงความสัมพันธ์ของมนุษย์ ทฤษฎีแนวคิดเชิงทรัพยากรมนุษย์ และสรุปแนวคิดของผู้วิจัย	25
5	สรุปแนวคิดผู้วิจัย	25
6	จำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์	37
7	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์	39
8	การแปลความหมายระดับคะแนน	44
9	จำนวน (ความถี่) และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล	45
10	ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของงาน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ของเนื้อหาของการสื่อสารด้านของสังคม	50
12	ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ของเนื้อหาของการสื่อสารด้านของนวัตกรรม	52
13	สรุปการรับรู้ทิศทางของการสื่อสาร	54
14	ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ทิศทางของการสื่อสารแบบแนวดิ่ง	54
15	ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ทิศทางของการสื่อสารแบบแนวนิ่ง	57
16	ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ทิศทางของการสื่อสารแบบแนวนอน	59
17	สรุปการรับรู้รูปแบบของการสื่อสาร	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ รูปแบบของการสื่อสารแบบเป็นทางการ	61
19	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ รูปแบบของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	64
20	สรุปการรับรู้รูปแบบของการสื่อสาร	65
21	การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของงาน	68
22	การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของสังคม	70
23	การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของนวัตกรรม	71
24	การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวตั้ง	72
25	การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวตั้ง	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวนอน	75
27	การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสารแบบเป็นทางการ	76
28	การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	78
29	ตารางเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์	80
30	สรุปการรับรู้ในเนื้อหาของการสื่อสาร โดยจำแนกตามกลุ่ม	81
31	สรุปการรับรู้ในทิศทางของการสื่อสาร โดยจำแนกตามกลุ่ม	81
32	สรุปการรับรู้ในรูปแบบของการสื่อสาร โดยจำแนกตามกลุ่ม	82
33	สรุปตามปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละกลุ่ม	83

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	องค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการติดต่อสื่อสาร	10
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	36
3	การวิเคราะห์ Two-Step Cluster analysis	67
4	Cluster Sizes	68

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีมนุษย์รู้จักและคุ้นเคยมาตั้งแต่เกิด การสื่อสารเป็นเครื่องช่วยมนุษย์ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ช่วยขยายข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และช่วยให้เกิดการเรียนรู้พร้อมกับการสืบทอดมรดกทางสังคม การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกๆ คน และเป็นกิจกรรมที่มนุษย์จะต้องเผชิญอยู่ทุกวัน

ปัจจุบัน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วขึ้นกว่าแต่ก่อน หลายหน่วยงานพยายามศึกษาและจัดระบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้

การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นของกลุ่ม คน องค์กร หรือสังคมใดๆ การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะทำให้หน้าที่ต่างๆ ในองค์กร และในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน และทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

การสื่อสารภายในองค์กรจึงถือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร เพราะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกนึกคิด ความพึงพอใจ ไปสู่

ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ซึ่งทีมงานทั่วไปใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถของทีมงานที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ จะขึ้นอยู่กับศักยภาพของสมาชิกที่จะติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกัน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล (เรวัตร์ สมบัติทิพย์, 2543) การบริหารงานจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารกับพนักงานเพื่ออธิบายลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติ ตามตำแหน่ง หน้าที่ต่างๆ ซึ่งจะเป็นในระดับผู้จัดการหรือหัวหน้างานจะต้องเป็นผู้ออกคำสั่งหรือแนวทางการปฏิบัติงานแก่พนักงาน อธิบายในสิ่งที่พนักงานจะต้องทำและความคาดหวังจากตัวพนักงาน ถ้าปราศจากการสื่อสารก็จะไม่สามารถทำงานให้เป็นที่ไปในทิศทาง หรือเป้าหมายเดียวกันได้

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญ เป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไปสู่ภายนอก องค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา อายุ สิ่งที่น่าสนใจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ และเข้าใจทิศทาง นโยบายการดำเนินงานขององค์กรและปฏิบัติเป็นไปแนวเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสนใจ เพราะหากการสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วย (กานต์มณี แสงศรีจิราภร, 2550)

โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชกฤษฎณ์ เป็นโรงพยาบาลใหม่ที่อยู่ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล หนึ่งในโครงการพัฒนาศิริราช สู่สถาบันการแพทย์ชั้นนำในเอเชียอาคเนย์ สถาบันการแพทย์สยามินทรราชธิราช ซึ่งเดิมในปี พ.ศ. 2548 ทางคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้มีการจัดตั้งโครงการนำร่องเพื่อแยกตัวออกมาเป็นการให้บริการในรูปแบบเอกชน โดยใช้ชื่อว่า “โครงการกองทุนพัฒนาระบบงานหัวใจและหลอดเลือด” หรือ “The Heart by Siriraj” ซึ่งได้รับความไว้วางใจในการรักษาพยาบาลดีเรื่อยมา จนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2551 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรม

ราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคาร โครงการพัฒนาศิริราชสู่สถาบันการแพทย์ชั้นเลิศ ในเอเชียอาคเนย์ ณ บริเวณสถานีรถไฟธนบุรี เขตบางกอกน้อยใน วันจันทร์ที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2551 และพระราชทานนามอาคาร โรงพยาบาลว่า อาคารปิยมหาราชการุณย์ (Piyamaharajkarun Building) สามารถให้การรักษารอบคลุมได้ทุกกลุ่มโรค โดยเฉพาะโรคซับซ้อนที่รักษายาก ด้วยบุคลากรทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง และมีความสำคัญด้านการบริการ เน้นความสะดวกสบาย รวดเร็ว บริการด้วยความใส่ใจ

ทั้งนี้ เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในปัจจุบัน เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2555 ที่ผ่านมา ซึ่งการวางแผนการดำเนินงานนั้น อยู่ระหว่างการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กรสามารถผลักดันให้องค์กรก้าวสู่เป้าหมายและสามารถปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้นั้น บุคลากรของโรงพยาบาลฯ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างกัน การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายการบริหารและฝ่ายการปฏิบัติงาน เพราะฉะนั้นความสำเร็จของงานจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดได้นั้น ผู้ร่วมงานต้องมีความเข้าใจตรงกัน มีการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของ โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาถึงการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาด้านการสื่อสารของบุคลากรภายในโรงพยาบาลฯ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านของเนื้อหาการสื่อสารของบุคลากรภายในโรงพยาบาลฯ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านของทิศทางการสื่อสารของบุคลากรภายในโรงพยาบาลฯ
3. เพื่อศึกษารับรู้ด้านของรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรภายในโรงพยาบาลฯ
4. การวิเคราะห์จำนวนกลุ่มและคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละกลุ่ม บุคลากรโรงพยาบาลฯ ในการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ จำนวน 841 คน (ข้อมูลเดือนกันยายน พ.ศ.2556) ซึ่งใช้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมตามสูตรของ Yamane คือ 271 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการจัดกลุ่ม

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 อายุงาน
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 ระดับตำแหน่ง

2. การรับรู้การสื่อสารภายในองค์การ

2.1 เนื้อหาของการสื่อสาร

- 2.1.1 ด้านของงาน
- 2.1.2 ด้านของสังคม
- 2.1.3 ด้านของนวัตกรรม

2.2 ทิศทางของการสื่อสาร

- 2.2.1 แนวตั้ง
- 2.2.2 แนวตั้ง

2.2.3 แนวนอน

2.3 รูปแบบของการสื่อสาร

2.3.1 แบบเป็นทางการ

2.3.2 แบบไม่เป็นทางการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามคำศัพท์

การรับรู้ หมายถึง การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เป็นโรงพยาบาลใหม่ที่อยู่ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล หนึ่งในโครงการพัฒนาศิริราช ศูนย์บริการแพทย์ชั้นเลิศในเอเชียอาคเนย์ สถาบันการแพทย์สยามินทรราชิราช ตั้งอยู่เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

บุคลากร หมายถึง บุคลากรภายในโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาของแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเคยมีผู้ทำการศึกษาค้นคว้ามาแล้ว ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร
2. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เน้นด้านมนุษยสัมพันธ์
5. แนวคิดและทฤษฎีเน้นด้านทรัพยากรมนุษย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา
8. สมมติฐานในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร (Communication) หรือ ภาษาทางการบริหาร ใช้คำที่กล่าวถึงใน ความหมายเดียวกันนี้ “การสังคมนาคม” หรือ “การติดต่อสื่อความหมาย” หรือ “การติดต่อสื่อสาร” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งสามารถเอื้ออำนวย ให้เกิดความมีมนุษยสัมพันธ์อันดี ภายในองค์กรหรือหน่วยงาน เพราะงานบริหารองค์การเป็นกิจการของกลุ่มคน เมื่อคนต้องทำงาน

กับคน จึงจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร ให้เข้าใจกัน ยิ่งถ้าจำนวนคนกลุ่มใหญ่มากขึ้นเท่าใด ความจำเป็นในการสื่อสารก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มคนเหล่านั้นสามารถอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกันได้ด้วยดี และในที่สุดจะเป็นผลต่อเนื่องกับประสิทธิผลของงานในองค์กรนั้นๆ ด้วยผู้บริหารที่ดี จึงจำเป็นต้องขวนขวายหาความรู้และทักษะในเรื่องของ การติดต่อสื่อสารด้วยการศึกษาให้มีความรู้ในทางทฤษฎีและฝึกฝนจนมีทักษะที่พึงประสงค์ ในด้านการติดต่อสื่อสาร ความหมาย ทั้งทางท่าทีวาจาและลายลักษณ์อักษร คือ ทักษะในการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานหรือองค์กรของตน (ปีทมา สายสอาด, 2551)

ความหมายของการสื่อสาร

กรีซ สืบสนธิ์ (2538 อ้างใน กานต์มณี แสงศรีจิราภักดิ์, 2550) การสื่อสารในองค์การ หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศของค์การซึ่งสามารถปรับเปลี่ยน ไปได้ตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 อ้างใน ทองฟู ศิริวงศ์, 2553) เป็นการสื่อความหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารความรู้สึก ความคิดเห็นจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งซึ่งจำเป็น ต้องอาศัยความเข้าใจหรือเป็นกระบวนการที่ผู้ส่ง (ซึ่งอาจจะบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร) ได้ส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร (ซึ่งอาจจะบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร) ซึ่งทำให้เกิดการถ่ายทอดความหมายหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งกับผู้รับสาร

พรพรม ชมงาม (2545 อ้างใน ทองฟู ศิริวงศ์, 2553) การสื่อสารนั้นต้องเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ผู้ส่งสาร ตัวสาร และผู้รับข่าวสาร เมื่อนำองค์ประกอบทั้ง 3 มารวมกันแล้วจึงจะเรียกว่าการติดต่อสื่อสาร ถ้ามีผู้ส่งข่าวสารแต่ไม่ได้มีการส่งข่าวสารออกไปและไม่ มีผู้รับข่าวสารแล้วก็จะเท่ากับการสื่อสารนั้นไม่เกิดขึ้น

ทองฟู ศิริวงศ์ (2553) กระบวนการส่งและรับข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง 2 ฝ่ายระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับข่าวสารทำให้เกิดการถ่ายทอดความหมายหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ ลักษณะการสื่อสารเป็นการส่งและรับความคิด

ความรู้สึกและทัศนคติ โดยใช้ถ้อยคำหรือภาษาเพื่อก่อให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ ภาวะสำคัญในกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย แหล่งข้อมูลข่าวสาร (Source) ซึ่งจะส่งไปยังผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งผู้รับสารอาจจะมีการตอบกลับ (Feedback) ไปยังผู้ส่งสาร (Sender) หรือไม่ก็ได้ในการติดต่อสื่อสารนั้น อาจมีสิ่งรบกวนเช่น เสียง (Noise) ที่เกิดขึ้นได้ในระหว่างการสื่อสารแหล่งของข้อมูลจากบุคคลหรือกลุ่มต้องการสื่อสารซึ่งกันและกัน

Bass and Ryterland (1979) กล่าวว่า เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ

Gibson and Hodgetts (1991) ได้นิยามการสื่อสารไว้ว่า เป็นการถ่ายทอดข่าวสาร และความรู้สึกระหว่างกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร

O'Hair, Guatav, Shaver (1998) ได้ให้คำนิยามการสื่อสารภายในองค์กร ว่า คือการแลกเปลี่ยนสารที่เป็นถ้อยคำ ไม่ใช่ถ้อยคำ และการเขียนระหว่างคนทำงาน เพื่อทำให้งานและเป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ

Bell and Smith (1999) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารมาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า *communicare* หมายถึง “การทำให้ร่วมกัน” (To make common) ดังนั้น จึงสังเกตได้ว่า ความหมายเดิมของการติดต่อสื่อสารไม่ใช่การบรรยาย การประกาศ การพูด การเขียน หรือการให้อิवाาท เพราะทุกกิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการร่วมกันในการซึมซับความคิดและความรู้สึก

Miller (1999) การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าได้มีปฏิสัมพันธ์กัน โดยมี “สัญลักษณ์” ร่วมกัน เช่น ภาษา วัฒนธรรม เป็นต้น หรืออาจกล่าวว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Activity) ของมนุษย์ซึ่งทำให้มนุษย์สามารถแปลความหมายและมีความสำคัญในสังคม มนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อรวบรวมวัตถุดิบจากสังคมนั้นๆ จากนั้น กลั่นกรองให้เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความหมาย โดยผลที่ได้จะทำให้เขาเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และยังทำให้เขาสามารถคาดการณ์การเกิดปรากฏการณ์เหล่านั้นได้ นอกจากนี้มนุษย์ยังใช้การสื่อสารเพื่อสร้าง แลกเปลี่ยน และตอบสนองต่อข่าวสารด้วยการสร้างความหมาย (Meaning)

การสื่อสารทำให้บรรลุประสิทธิผลและเป้าหมายในองค์กร เพราะในองค์กรมีปัญหาหลากหลาย ถ้ามีการสื่อสารที่ไม่ดีแล้ว จะทำให้เกิดปัญหาอย่างมาก ดังนั้น ผู้จัดการในองค์กรจึงใช้เวลาอย่างมากในการสื่อสาร ส่งข่าว ได้รับข่าว เช่น มีส่วนร่วมในการประชุมบอกลักษณะงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ฟังคำร้องเรียน การรักษาระเบียบวินัย ให้คำแนะนำ เสนอความเห็น การสังเกตการอ่าน และการเขียนข่าวสารเป็นจำนวนมาก ผู้จัดการนั้นจะต้องมีระบบสื่อสารที่มีคุณภาพ เพราะการสื่อสารนั้น เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ การตัดสินใจ แรงจูงใจ การบริหาร ความขัดแย้งในองค์กร และเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวินัยของพฤติกรรมองค์กร (บุญทัน ดอกไธสง, 2540)

ในความเป็นจริงการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผลอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้จัดการ พนักงาน และองค์กรได้ เพราะมีผลต่อระดับของผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ผู้จัดการในทุกระดับจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีเพื่อให้การทำงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (อำนาจ ชีรวนิช, 2553)

จากนิยามความหมายและความสำคัญของการสื่อสารที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กร ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การดำเนินกิจกรรมทุกชนิดขององค์กรต้องอาศัยการสื่อสารเป็นสื่อกลางเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ภายในองค์กรให้เข้าใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังนั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

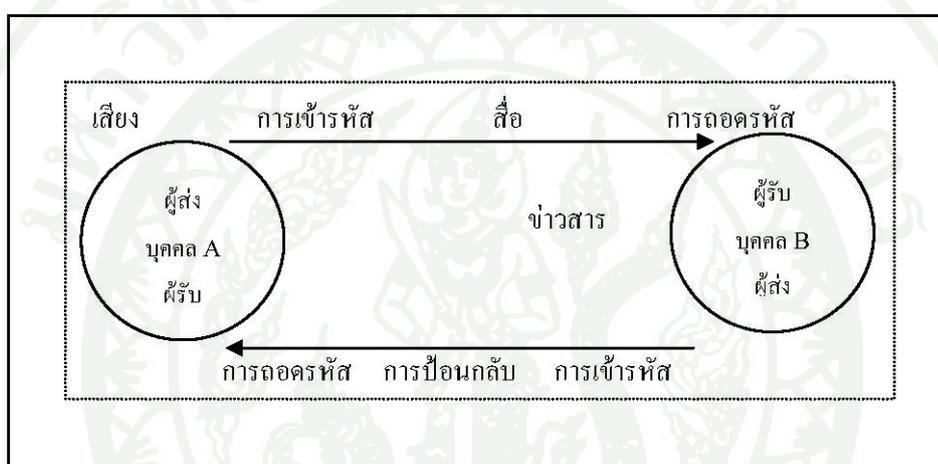
กระบวนการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารนั้นเกิดจากบุคคลไม่ใช่องค์กร ดังนั้นในระบบการติดต่อสื่อสารขององค์กรจึงประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านพื้นฐานการศึกษา ความเชื่อ ค่านิยม ความต้องการ อารมณ์และสถานภาพ (อำนาจ ชีรวนิช, 2553)

เพื่อก่อให้เกิดการสื่อสารที่ถูกต้องแม่นยำ ความคิด ความจริง ข้อเท็จจริง ความเชื่อ ทศนคติ หรือความรู้สึกที่ผู้ส่งสารตั้งใจจะส่ง ต้องเหมือนกับที่ผู้รับสารเข้าใจการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล การกำหนดให้คนหนึ่งเป็นผู้ส่งสาร และให้อีกคน

เป็นผู้รับสาร จึงไม่ได้เจาะจงขึ้นอยู่กับกระบวนการ ดังนั้น เมื่อผู้รับสารตอบสนองผู้ส่งสาร ผู้รับนั้นจะกลายเป็นผู้ส่ง และผู้ส่งเดิม (ที่ฟังคำตอบ) จะกลายเป็นผู้รับ (ทองฟู ศิริวงศ์, 2553)

กระบวนการสื่อสาร หมายถึงขั้นตอนต่างๆระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสาร กับผู้รับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีผลทำให้เกิดการส่งผ่านหรือการถ่ายทอดและเกิดความเข้าใจความหมายของข้อมูลนั้นๆ กระบวนการสื่อสารสามารถจำลองระบบได้ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ที่มา: สมยศ นาวิกาน (2549)

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือบุคคลที่ต้องการส่งข่าวสาร จุดเริ่มต้นผู้ส่งสารต้องใส่รหัส (Encode) ข้อความสัญลักษณ์ต่างๆ ภาษาท่าทาง (Body Language) การเขียนคำพูด (การพูดหรือผ่านทางโทรศัพท์) การเผชิญหน้า หรือผ่านทางเครื่องมือของการสื่อสาร (Communication Media) ให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้รับทราบ

ดังนั้น ผู้ส่งต้องจัดลำดับความคิด ความรู้สึก หรือข้อมูลข่าวสารให้เป็นข่าวสารในรูปแบบที่ผู้รับเข้าใจ โดยพิจารณาถึงความยาว เน้นย้ำ น้ำเสียง และการจัดองค์ประกอบของข่าวสาร ซึ่งคำต่างๆที่ผู้ส่งเลือกใช้ในการถ่ายทอดสิ่งที่ตั้งใจไว้ต้องทำให้เป็นรหัสในรูปแบบที่เหมาะสม

2. การเข้ารหัส (Encode) เป็นกระบวนการซึ่งผู้ส่งแปลข่าวสารตามที่ต้องการผ่านช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) สื่อกลางอาจเป็นคำพูดหรือสัญลักษณ์ เพื่อผ่านช่องทางข่าวสาร ผู้รับเป็นการเลือกวิธีการแปลความคิดออกมาให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจ
3. สาร (Message) ข้อความ หรือข่าวสารที่ต้องการส่งโดยปกติจะส่งข่าวสารให้อีกฝ่ายเข้าใจ
4. ช่องทาง (Channel) เป็นตัวกลางในการสื่อสารอาจทำได้หลายวิธีเช่น การพูด และการเขียน หรือภาษาท่าทาง การตอบรับหรือปฏิเสธโดยใช้ภาษาท่าทาง
5. การถอดรหัส (Decode) การที่ผู้รับตีความหมายของผู้ส่งและทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความคิดเป็นสัญลักษณ์ต่างๆ เป็นภาษาเขียนหรือภาษาพูด (ทองฟู ศิริวงศ์, 2553)
6. ผู้รับสาร (Receiver) เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสารที่ต้องการให้รับรู้ข้อมูลนั้นหรือสารนั้นหรืออาจไม่เฉพาะเจาะจงจะเป็นใครก็ได้ที่ผู้ส่งสารต้องการที่จะติดต่อด้วย
7. สิ่งรบกวน (Noise) เป็นปัจจัยที่จะเป็นปัญหาหรืออุปสรรคขัดขวางหรือทำลายข้อมูลหรือสารให้ไม่สามารถไปถึงผู้รับสารได้ หรืออาจทำให้ผู้รับสารตีความหมายข้อมูลหรือสารนั้นผิดพลาด
8. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นการตรวจสอบความสำเร็จในการส่งสารไปยังผู้รับว่าตรงตามความต้องการของผู้ส่งสารหรือไม่ อย่างไร ในบางครั้งใช้สำหรับการตรวจสอบเพื่อค้นหาข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในขั้นตอนใดของการติดต่อสื่อสาร (อนิวัช แก้วจันทงค์, 2550)

Mintzberg (1975) ได้นิยามการสื่อสารไว้ว่า เป็นกระบวนการที่นำเอาข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไปสู่บุคคลอื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นการสื่อความเข้าใจและความหมายในการแลกเปลี่ยน

แหล่งข้อมูลข่าวสารอาจเกิดจากบุคคลหรือกลุ่มคนเพื่อการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้และพฤติกรรมของผู้รับสารสำหรับผู้บริหารต้องการสื่อสารในแต่ละแผนกเพื่ออธิบายว่าทำไมกลุ่มงานต้องใช้เวลาในการสื่อสารหรือการใช้ทรัพยากรเพื่อให้งานสำเร็จจะเกี่ยวกับการส่งข้อความ โดยการแปลความหมาย (Encoding) หรือการใช้ภาษาพูดภาษาเขียนหรือภาษาท่าทางสัญลักษณ์ต่างๆ เช่น การเผชิญหน้า การประชุมการใช้เครื่องมือสื่อสาร (E-mail) การประชุมทางไกล การเขียนการเลือกช่องทางการสื่อสารจะมีอิทธิพลสำคัญของการระบวนการสื่อสารการที่ผู้บริหารจะสื่อสารถึงพนักงานแต่ละแผนก อาจแตกต่างจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้าการเขียน โดยใช้เครื่องมือสื่อสาร (E-mail) การสื่อสารจะขาดประสิทธิภาพอาจเกิดจากผู้รับที่ตีความหรือแปลความต่างกันขึ้นกับการมีประสบการณ์ความรู้ความสามารถของแต่ละคน

แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่คนใช้ในการเลือก การประมวลผลและตีความปัจจัยนำเข้าทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เพื่อให้ความหมายและจัดลำดับสิ่งที่อยู่รอบตัว หรือกระบวนการที่คนรับและตีความข้อมูลข่าวสารจากสภาพแวดล้อม การรับรู้ของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ทั้งประสบการณ์ ความต้องการ บุคลิกภาพและการศึกษา การรับรู้ช่วยอธิบายว่า เหตุใดบุคคลจึงมองสถานการณ์หรือข่าวสารหนึ่งๆ และรับรู้แตกต่างกัน ดังนั้น การตัดสินใจและการกระทำทุกอย่างของผู้จัดการจึงอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ เมื่อบุคคลมีระดับการรับรู้ที่ถูกต้องมากเท่าใด การตัดสินใจที่ดีและการปฏิบัติที่เหมาะสมจะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น (อานาจธีรวณิช, 2553)

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการของการเลือกเฟ้น จัดระบบและแปลความหมายความรู้สึก ความเข้าใจต่างๆ ที่บุคคลนั้นมีต่อสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยจะเป็นไปตามสิ่งที่เขาได้เห็น ได้ยิน หรือตามความเชื่อซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามความเป็นจริงของสิ่งนั้นๆ (Objective Reality) ก็ได้ (Robbins, 1993 อ้างใน สุพานี สฤณภูวนิช, 2552)

การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลรวบรวมและเปลี่ยนแปลงความประทับใจของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเขา ซึ่งการรับรู้เป็นการทำงานขั้นแรกสุดของร่างกายในการติดต่อสภาพแวดล้อมภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัสทางตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ทำให้ร่างกายเรียนรู้ต่อบรรดาสสิ่งเร้าต่างๆ โดยบุคคลจะให้

ประสบการณ์ที่สะสมมาแปลความหมายของสิ่งเร้า ผ่านประสาทสัมผัสและเกิดความรู้สึก ระลึก หรือรู้ความหมาย โดยที่การรับรู้จะมีขั้นตอนสำคัญต่อไปนี้ การรับสัมผัส การสนใจ การสร้างภาพ การแปลความหมาย การแสดงออก (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551)

สรุป ความหมายของการรับรู้เป็นกระบวนการของบุคคลที่จัดระเบียบและแปลความหมาย ตามความรู้สึก ความประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับ เป็น กระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบความคิดและตีความสิ่งที่เป็นประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือสัมผัส เพื่อให้ความหมายของข้อมูลตามสภาพแวดล้อมเกิดการสร้างภาพ การแปลความหมาย การ แสดงออก (ทองฟู ศิริวงศ์, 2553)

แนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก

เป็นทฤษฎีองค์การในยุคแรก ซึ่งเป็นยุคของสังคมอุตสาหกรรม จึงมีโครงสร้างที่แน่นอน มี ระบบการแบ่งแยกสายงานตามอำนาจหน้าที่และการควบคุมการทำงาน มีการจัดมอบอำนาจหน้าที่ ให้แก่บุคลากรทุกคน ทุกหน่วยงานพร้อมกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอบเขตการทำงาน ดังนั้น ลักษณะการจัดองค์การของกลุ่มแนวความคิดนี้จึงเป็นการควบคุมการทำงานด้วยหลักการ ระเบียบ กฎเกณฑ์ มีการจัดแบ่งสายการทำงานเป็นไปตามลำดับสายงานตายตัว ไม่ค่อยคำนึงถึงความรู้สึก และทัศนคติของบุคลากร (กริช สืบสนธิ์, 2538)

แนวความคิดนี้ ฝ่ายบริหารถือว่า บุคลากรจะต้องอุทิศตัวให้กับการทำงานอย่างสุดกำลัง ให้ ความสำคัญกับมนุษยศาสตร์น้อย ถ้าได้รับค่าแรงงานเป็นที่พึงพอใจ คนงานต้องการเงิน เงิน เปรียบเสมือนพระเจ้าที่จะบันดาลทุกสิ่งให้แก่คนที่ทำงาน ด้วยเหตุนี้จึงมีการจัดระบบการตอบแทน พิเศษและมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่ใช้ในการ ทำงานกับผลผลิตที่ได้รับ ตลอดจนการศึกษาอื่นๆ ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดของการทำงาน

นักทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก ที่เป็นที่รู้จักท่านหนึ่ง คือ Max Weber ได้เสนอโครงสร้าง องค์การที่มีชื่อเสียงมาก คือ ระบบราชการ ซึ่ง Greenberg (1997) ได้กล่าวสรุปลักษณะขององค์การ แบบราชการ ไว้ดังนี้ คือ

1. มีกฎและระเบียบที่เป็นทางการ และเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้ควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน
2. บริหารงานด้วยความยุติธรรม เสมอภาค ไม่มีการลำเอียงและการประเมินผลงานจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
3. มีการทำงานตามความถนัด โดยบุคคลที่จะทำงานในหน้าที่นั้นๆ ก็เป็นผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องนั้นๆ
4. มีการแบ่งโครงสร้างงานเป็นลำดับขั้น โดยมีการบ่งบอกที่ชัดเจนว่าใครอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของใคร
5. การตัดสินใจในการบริหารกระทำ โดยบุคคลที่มีอำนาจสูงสุดในสายงานการบังคับบัญชานั้น และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จะเห็นว่า แนวความคิดนี้ มีการจัดองค์การแบบเป็นทางการ จนมองข้ามความสำคัญของคนไป โดยพิจารณาว่า คนเป็นเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง ซึ่งต้องการสิ่งตอบแทนหรือค่าจ้างเป็นเครื่องตอบแทนหรือจูงใจในการทำงานเท่านั้น ในทัศนะพวกที่มีแนวคิดแบบนี้ จะเห็นว่าการสื่อความเข้าใจเป็นเครื่องมือที่ไม่มีบทบาทมากนัก เพราะเป็นเครื่องมือที่แสดงเจตนารมณ์ของฝ่ายจัดการเท่านั้น กล่าวคือ การสื่อความเข้าใจเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดคำสั่งจากข้างบนไปยังข้างล่างหรือระดับปฏิบัติการและเป็นเครื่องมือที่จะให้ความมั่นใจแก่ระดับบนว่าคำสั่งต่างๆ เหล่านั้น ได้รับการปฏิบัติเท่านั้น การสื่อความเข้าใจเป็นเครื่องมือในการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การศึกษาเรื่องการสื่อความเข้าใจในแนวคิดแบบนี้ จึงมุ่งที่การสื่อความเข้าใจแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นตามลำดับขั้น (Miller, 2000)

การสื่อสารในองค์การแบบคลาสสิก

กระบวนการการสื่อสารในองค์การตามแนวคิดในยุคนี้ก็มีลักษณะเหมือนเครื่องจักร เช่นเดียวกัน โดยเนื้อหาของการสื่อสารจะเกี่ยวกับงานและวิธีการทำงาน (Task) มากกว่าจะเป็นเรื่องสังคม กล่าวคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะเกี่ยวกับคำสั่ง

และอธิบายแนวทางการทำงาน เมื่อเกิดความไม่เข้าใจ แต่พนักงานไม่ได้รับการส่งเสริมให้สื่อสารกัน เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การสื่อสารเกี่ยวกับความคิดใหม่ๆ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรถือเป็นสิ่งไม่ควรปฏิบัติ เพราะพนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้เท่านั้น และปฏิสัมพันธ์ของพนักงานอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และทำให้องค์กรไม่สามารถผลิตสินค้าได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

นอกจากนั้น ทิศทางการสื่อสารยังต้องสอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานในองค์กร ซึ่งเป็นแนวดิ่งและเป็นไปตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา ทั้งนี้ การสื่อสารส่วนใหญ่จะอยู่ในแนวดิ่งจากบนลงล่าง กล่าวคือ เป็นการสั่งงานจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานและกฎระเบียบต่างๆ การสื่อสารแนวทางหรือในระนาบเดียวกันจะเกิดขึ้นในระดับสูงมากกว่าระดับล่าง ส่วนการสื่อสารโดยอิสระมีน้อยมากหรือไม่มีเลย ยิ่งไปกว่านั้น องค์กรประเภทนี้ยังต้องการการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและในรูปแบบที่เป็นทางการ ดังตารางที่ 1 (Miller, 2000)

ตารางที่ 1 องค์กรประกอบการสื่อสารตามแนวคิดและทฤษฎีแบบคลาสสิก

	แนวคิดแบบคลาสสิก
เนื้อหาของการสื่อสาร	งาน
ทิศทางการสื่อสาร	แบบแนวดิ่ง
ช่องทางของการสื่อสาร	แบบลายลักษณ์อักษร
รูปแบบของการสื่อสาร	แบบเป็นทางการ

ที่มา: Miller (2000)

องค์ประกอบการสื่อสารตามแนวคิดและทฤษฎีแบบคลาสสิก

1. **เนื้อหาของการสื่อสาร (Content of Communication)** ในหลักการของแนวคิดทฤษฎีแบบคลาสสิกนั้น จะมุ่งเน้นในเรื่องของเป้าหมายและองค์การเป็นหลัก ไม่ใช่เรื่องของความต้อการและปัจจัยส่วนบุคคล โดยจะสื่อสารภายในองค์กรทางด้านเกี่ยวกับงานเป็นส่วนใหญ่

2. ทิศทางของการสื่อสาร (Direction of Communication) การสื่อสารในแนวคิดทฤษฎีแบบคลาสสิกนั้น ข้อความจะสื่อสารในทิศทางของลำดับตามสายบังคับบัญชา ตามโครงสร้างองค์การ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารในทิศทางแนวดิ่ง (จากบนลงล่าง)

3. ช่องทางของการสื่อสาร (Channel of Communication) นอกเหนือจากเนื้อหาและทิศทางของการสื่อสารแล้ว ยังมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การเผชิญหน้า การเขียนรายงานจดหมาย รูปแบบผสมผสานทั้งโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ แต่ส่วนใหญ่ตามทฤษฎีแบบคลาสสิกนั้น องค์การจะให้ความสำคัญกับการสื่อสาร โดยใช้ลายลักษณ์อักษรเป็นส่วนใหญ่

โดยสรุปแล้ว เพราะทฤษฎีแบบคลาสสิกเน้นกฎและกระบวนการเพื่อการดำเนินการภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรต่างๆเหล่านี้จะมีความเป็นไปได้ที่จะขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร ในรูปแบบของหนังสือคู่มือสำหรับพนักงานลูกจ้าง คำชี้แนะต่างๆ เอกสารบอกวัตถุประสงค์ขององค์กร กฎ และการประเมินผล

4. รูปแบบของการสื่อสาร (Style of Communication) รูปแบบการสื่อสารตามแนวคิดทฤษฎีแบบคลาสสิกนั้นส่วนใหญ่ จะโน้มเอียงไปในรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ และใช้ในโครงสร้างการสื่อสารแบบแนวดิ่ง(จากบนลงล่าง) (ตัวอย่างเช่น จะใช้ Mr. และ Ms. มากกว่าจะเรียกชื่อต้น) คำนำหน้าชื่อหรือตำแหน่งก็จะถูกใช้ (เช่น ผู้บริหาร เลขานุการ หรือ ผู้ช่วยฝ่ายบริหาร) เพื่อแยกระดับผู้บริหารออกจากพนักงานทั่วไป

แนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์

ทฤษฎีหรือแนวความคิดนี้วางรากฐาน อยู่บนการคำนึงถึงลักษณะของมนุษย์และสังคม พร้อมกับการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มผู้ทำงาน โดยดูบทบาทของบุคลากรในองค์กร ดูความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทและความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในหน่วยงาน ศึกษาถึงทัศนคติต่อองค์กร ต่อการทำงาน ขวัญในการทำงาน คำนึงถึงความต้องการทางสังคมและทางจิตวิทยาที่คนงานที่มีอยู่ กลุ่มที่จับตัวรวมกันอย่างไม่เป็นทางการภายในองค์กร แนวความคิดหรือทฤษฎีนี้ พยายามเน้นหนักที่บุคลากรแต่ละคน โดยอาศัยหลักการทางวิชาจิตวิทยาและสังคมวิทยา พยายามที่จะชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการว่าจะไม่เป็นทางการว่าจะสามารถช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (Miller, 2000)

ลักษณะทั่วไปของการบริหารแบบนี้ คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานมากขึ้น สร้างบรรยากาศ ความเป็นกันเอง มีความคุ้นเคยสนิทสนมกัน เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน สร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีองค์การเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ได้วางรากฐานการจัดองค์การแบบไม่เป็นทางการ เน้นการสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ซึ่งอาจเอื้ออำนวยให้เกิดการประสานงานที่ดี เป็นการย้ายความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ซึ่งอาจเอื้ออำนวยให้เกิดการประสานงานที่ดี เป็นการย้ายความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในการติดต่อสื่อสารมากกว่าการติดต่อสื่อสารตามตำแหน่งและการแบ่งสายงาน

การสื่อสารในองค์การแบบเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์

การสื่อสารที่การศึกษาของฮอร์ธอร์นนำเสนอเพื่อเพิ่มผลผลิต คือการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานและคนงาน อย่างไรก็ตาม การสื่อสารดังกล่าวมิได้จำกัดเพียงเรื่องงานและการทำงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสื่อสารเพื่อแสดงความเอาใจใส่และความสนใจต่อคนงาน ซึ่งเป็นเนื้อหาทางสังคม

ทฤษฎีนี้ เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์มีบทบาทสำคัญในการจัดองค์การทุกองค์การ เนื่องจากว่าองค์การ คือการที่บุคคลมารวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และกิจกรรมที่ทำจะประสบความสำเร็จได้นั้น คนควรจะมีสมาธิ (Miller, 2000)

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2550) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์การหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานคือ สร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้งหลักของมนุษยสัมพันธ์คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักปฏิบัติที่ว่า เมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยมนุษยสัมพันธ์นั้น เกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่างๆ เช่น วิทยาศาสตร์การแพทย์ จิตวิทยา จิตวิเคราะห์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล

Miller (2000) ได้กล่าวไว้ว่าการติดต่อสื่อสารในองค์กรแบบคลาสสิกมีแนวโน้มที่จะเป็นแบบ ความสัมพันธ์กับงาน ทิศทางในแนวดิ่งและแนวตั้ง ช่องทางเป็นการใช้แบบลายลักษณ์ และ เป็นทางการ

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรตามแนวคิดในเชิงมนุษยสัมพันธ์ ได้ประยุกต์ขอบข่ายงานของเนื้อหาการติดต่อสื่อสาร ทิศทางของการสื่อสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบการสื่อสารตามแนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์

	แนวคิดแบบเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์
เนื้อหาของการสื่อสาร	งานและสังคม
ทิศทางของการสื่อสาร	แบบแนวดิ่งและแนวนอน
ช่องทางของการสื่อสาร	แบบเผชิญหน้า
รูปแบบของการสื่อสาร	แบบไม่เป็นทางการ

ที่มา: Miller (2000)

องค์ประกอบการสื่อสารตามแนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์

1. **เนื้อหาของการสื่อสาร (Content of Communication)** การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงาน การติดต่อสื่อสารเพื่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การติดต่อสื่อสารเพื่อรักษาสถานะทางสังคม (Farace, Monge, & Russell 1977 อ้างใน Miller, 2000) ในแนวคิดแบบคลาสสิกนั้น การติดต่อสื่อสารจะถูกจำกัดอยู่ที่ความสัมพันธ์เกี่ยวกับงานเท่านั้น แต่สำหรับการสื่อสารตามแนวคิดทางด้านมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงานจะยังคงดำเนินอยู่ เพียงแต่มันจะถูกนำมาประกอบกับการติดต่อสื่อสารที่พยายามรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ที่เรียกว่า “การสื่อสารเพื่อการรักษา”

แนวคิดทฤษฎีเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์นั้น จะให้ความสนใจกับความสำคัญของการติดต่อสื่อสารทางสังคมในที่ทำงานเป็นอันดับแรก การจัดลำดับขั้นความต้องการของ Maslow จึงเน้นย้ำความสำคัญของความต้องการขององค์การที่สามารถเป็นความพอใจสูงสุดตามความต้องการเพื่อการมีปฏิสัมพันธ์ในสังคมนี้

ทฤษฎีของ Herzberg ยังแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์กันทางสังคมในการขจัดหรือป้องกันความไม่พึงพอใจ ต่อมาการทดสอบงานของ Herzberg อธิบายว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจได้

2. ทิศทางของการสื่อสาร (Direction of Communication) ในองค์การแบบคลาสสิกนั้น การติดต่อสื่อสารจะเป็นในลักษณะ ทิศทางในแนวตั้งและแนวตั้ง แต่แนวคิดทางมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารในแนวนอนจะถูกกระตุ้นอย่างมากในแนวคิดนี้

พิจารณาจากการศึกษาของ Hawthorne ที่เป็นแรงกระตุ้นเพื่อการขับเคลื่อนทางมนุษยสัมพันธ์ Mayo และเพื่อนร่วมงานของเขาสรุปจากการศึกษาเหล่านี้ว่าการติดต่อสื่อสารในหมู่คนทำงานเป็น ปัจจัยสำคัญ ในการเพิ่ม ผลผลิตภาพ การเน้นย้ำเรื่องการติดต่อสื่อสารในแนวนอนนี้จะถูกทำให้สำเร็จในนักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ที่พวกเราได้พิจารณาศึกษา ตัวอย่างเช่น McGregor เน้นย้ำความสามารถของพนักงานลูกจ้างในการประสบความสำเร็จและมีพรสวรรค์ในที่ทำงาน โดยปราศจากแนวทางการจัดการที่กดขี่ บีบบังคับ และเข้มงวด, ซึ่งเห็นว่าการมีปฏิสัมพันธ์ในหมู่พนักงานลูกจ้างก็มีความสำคัญพอๆกับการติดต่อสื่อสารแบบแนวตั้ง ในการบรรลุเป้าหมายของจุดมุ่งหมายขององค์กร

3. ช่องทางของการสื่อสาร (Channel of Communication) ในแนวคิดทฤษฎีแบบคลาสสิก ในส่วนของทางการสื่อสาร ช่องทางเหล่านี้ นั้น รวมถึงการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า การติดต่อสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร โทรศัพท์ และคอมพิวเตอร์ ถึงแม้ว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารทั้งหมดจะถูกนำมาใช้ก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกับแนวทางเชิงมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ตามที่จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนจากการบันทึกไปเป็นการทำให้เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการของมนุษย์ ซึ่งทำให้ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดเปลี่ยนไป

Short, Williams, and Christie (1976 อ้างใน Miller, 2000) การสร้างเงื่อนไขทางสังคมเพื่อเชื่อมโยงกับความรู้สึกและสังคมจำนวนมากที่ดูเหมือนจะถูกถ่ายทอดไปยังช่องทางการติดต่อสื่อสารอีกหลายช่องทาง เพราะการติดต่อสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์ไม่ได้พิจารณาอวัจนภาษาและการชี้แนะ จึงกล่าวได้ว่า ในสังคมมีการเผชิญหน้ากันน้อยมาก ซึ่งถ้าเป็น อวัจนภาษาและการชี้แนะ มีความเป็นไปได้ แนวความคิดเรื่องการแสดงตนในสังคม เป็นแนวคิดที่มีประโยชน์ในการพิจารณาเช่นเดียวกับช่องทางการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรแบบมีมนุษย์สัมพันธ์ ประกอบกับการตอบคำถามเรื่องความสำคัญของเนื้อหา เรื่องอารมณ์และสังคมเพื่อความพึงพอใจต่อความต้องการที่สูงขึ้นอย่างเป็นลำดับ, แนวคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์จะขึ้นชอช่องทางที่เกี่ยวกับการแสดงตนในสังคมชั้นสูง ดังนั้น การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าจะใช้เวลาเป็นสำคัญ และช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์ก็จะถูกลดความสำคัญลง

4. รูปแบบของการสื่อสาร (Style of Communication) การติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ติดตามตามแนวทางนี้ค่อนข้างจะเป็นแบบไม่เป็นทางการ โดยแท้จริงแล้ว การจัดการอย่างเป็นระบบเชิงมนุษยสัมพันธ์นี้พยายามที่จะล้มล้างความแตกต่างกันทางสถานะระหว่างระดับผู้บริหารและระดับพนักงานทั่วไป ซึ่งเป็นที่น่าพอใจและเมื่อสถานะที่แตกต่างกันเหล่านี้ได้ถูกลดทอนไปแล้ว การติดต่อสื่อสารก็ควรจะลดการสื่อสารที่เป็นแบบทางการ

โดยสรุป การติดต่อสื่อสารในองค์กร ตามแนวทางแบบเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์จะแตกต่างกันอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารในองค์กรแบบมนุษยสัมพันธ์ได้รวมทั้งเนื้อหาของงานและสังคม และมีแนวทางการสื่อสารแบบแนวนอน ช่องทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และแบบไม่เป็นทางการ

แนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดและทฤษฎีเน้นทรัพยากรมนุษย์แตกต่างจากแนวคิดเชิงคลาสสิกและแนวคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์ตรงที่ว่า แนวคิดนี้ให้ความสนใจต่อความสามารถในการผลิตขององค์การพร้อม ๆ กับการสนองความต้องการของพนักงาน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญต่อบทบาทของผู้นำในองค์การ และการนำความคิดเห็นของพนักงานมาใช้เพื่อประโยชน์ขององค์การ

แนวคิดเชิงทรัพยากรมนุษย์เชื่อว่า พนักงานเป็นผู้มีความกระตือรือร้นที่จะประสบความสำเร็จ และจะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อสนองความต้องการตามอุดมคติของตนเอง ดังนั้น ฝ่ายบริหารควรให้งานที่ท้าทายและสร้างบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งกระตุ้นให้พนักงานทำงานเต็มตามศักยภาพของตนเอง เพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จและมีความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยต่อ ๆ มาพบว่า แนวคิดเชิงทรัพยากรมนุษย์มิได้เป็นจริงเสมอไป พนักงานยังต้องการผลตอบแทนเป็นเงิน และความพึงพอใจจากการทำงานของพนักงานก็มิได้นำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานเสมอไป นอกจากนี้ แม้ฝ่ายบริหารจะส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ก็มิจุดประสงค์เพียงเพื่อสนองความต้องการด้านสังคมของพนักงาน เพื่อทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น โดยฝ่ายบริหารอาจมิได้มีความเชื่อถือในความสามารถของพนักงานอย่างแท้จริง

แนวคิดเชิงทรัพยากรมนุษย์เชื่อว่า พนักงานมีคุณค่าต่อองค์กร และมีความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนความคิดใหม่ ๆ ที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและพนักงานไปพร้อม ๆ กัน เพราะองค์กรสามารถรับทราบความต้องการของพนักงานและสามารถนำความคิดเห็นมาใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาองค์กรด้วย ในการนี้ ฝ่ายบริหารจะเห็นความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานและการสื่อสารในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว แนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นผลมาจากแนวคิดข้างต้น

ทฤษฎีนี้ เน้นว่าองค์กรประกอบด้วยระบบกลุ่มย่อยๆ ภายในองค์กร กลุ่มย่อยเหล่านี้เป็นกลุ่มสังคมมนุษย์ มิใช่เป็นเพียงการรวมกลุ่มอันเกิดจากลักษณะการจัดองค์กรเท่านั้น แนวความคิดนี้จึงมุ่งศึกษาวิเคราะห์ถึงหน่วยงานย่อยภายในองค์กร ศึกษาถึงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเน้นหลักการศึกษาที่กระบวนการภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มย่อยเหล่านี้ โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ศึกษาถึงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เน้นหนักการศึกษาที่กระบวนการภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มย่อยเหล่านี้ โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร นอกจากนี้ พยายามที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาวะแวดล้อมอีกด้วย

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะการจัดองค์การจากระบบสังคมจะพบว่า ได้นำเอาข้อบกพร่องของการจัดรูปแบบขององค์การในทฤษฎีของนักทฤษฎีคลาสสิก และนักทฤษฎีเน้นหนักหลักมนุษยสัมพันธ์มาแก้ไขโดยเห็นว่ามีมีความสำคัญและควรปรับปรุง สรุปลักษณะได้ว่าการจัดองค์การควรมองให้กว้างโดยการยอมรับความสำคัญขององค์ประกอบต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องเช่นเดียวกับระบบสังคมซึ่งมีองค์ประกอบมากมาย

การสื่อสารในองค์การแบบที่เน้นด้านทรัพยากรมนุษย์

การสื่อสารในองค์การที่บริหารงานตามทฤษฎีเชิงทรัพยากรมนุษย์จะรวมถึงเนื้อหาเกี่ยวกับภาระหน้าที่ด้านสังคม และความคิดเชิงนวัตกรรม โดยพนักงานจะนำเสนอความคิดใหม่ๆ ในการพัฒนาการทำงานขององค์การให้ผู้บริหารทราบ เป้าประสงค์ในการสื่อสารคือการส่งเสริมให้ความคิดต่างๆ หลั่งไหลจากทุกแห่งทั่วทั้งองค์การ

นอกจากนั้น การสื่อสารในทุกทิศทางนี้ยังเกิดในบริบทของการทำงานเป็นคณะ โดยไม่จำเป็นต้องสื่อสารตามโครงสร้างการบริหารงานขององค์การ เพื่อให้สามารถสื่อสารเกี่ยวกับความคิดใหม่ได้คล่องตัวที่สุด เช่น ในการค้นคว้าสินค้าใหม่ องค์การอาจตั้งคณะทำงานขึ้น ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรจากฝ่ายการตลาด ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย ฝ่ายวิจัย และฝ่ายการเงิน เพื่อระดมความคิดเกี่ยวกับการผลิตสินค้าใหม่ คณะทำงานกลุ่มนี้สามารถสื่อสารกันได้โดยอิสระ มีอำนาจตัดสินใจ และสามารถขอข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ ได้ รวมถึงสามารถรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบถึงผลการทำงานได้ตลอดเวลา

พนักงานสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารได้ทุกรูปแบบ เช่น การสื่อสารแบบเห็นหน้าในการประชุมกลุ่ม รวมไปถึงการเขียนบันทึกหรือการส่งอีเมลล์ โดยสามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ของงานที่รับผิดชอบ และการสื่อสารอาจเกิดทั้งแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ แต่พนักงานมักจะหลีกเลี่ยงการสื่อสารแบบเป็นทางการเพราะไม่คล่องตัว ดังนั้นการสื่อสารในองค์การจึงเป็นไปทุกทิศทาง ทั้งแนวดิ่ง แนวนราบ และแนวเฉียง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 องค์ประกอบการสื่อสารตามแนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านทรัพยากรมนุษย์

	แนวคิดแบบเน้นด้านทรัพยากรมนุษย์
เนื้อหาของการสื่อสาร	งาน สังคม และนวัตกรรม
ทิศทางของการสื่อสาร	ทุกทิศทางการสื่อสาร
ช่องทางของการสื่อสาร	ทุกช่องทางการสื่อสาร
รูปแบบของการสื่อสาร	แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ที่มา: Miller (2000)

องค์ประกอบการสื่อสารตามแนวคิดแบบเน้นด้านทรัพยากรมนุษย์

1. เนื้อหาของการสื่อสาร (Content of Communication) เนื้อหาของการสื่อสารในแบบคลาสสิกและด้านมนุษยสัมพันธ์ขององค์การ วิธีการแบบคลาสสิกจะเน้นการสื่อสารทางด้านของงาน ซึ่งในขณะที่แบบด้านมนุษยสัมพันธ์จะเน้นการสื่อสารด้านของงานและการสื่อสารทางสังคม แต่ในแนวคิดและทฤษฎีแบบด้านทรัพยากรมนุษย์นั้น จะมีการสื่อสารเกี่ยวกับนวัตกรรมเป็นส่วนเกี่ยวข้องด้วย คือ การสื่อสารความคิดเชิงนวัตกรรม เป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับความคิดใหม่ ๆ ในองค์กร เป็นการคิดค้นวิธีการทำงานที่สามารถทำให้ผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่ภายในองค์กรนั้นๆ จะหาวิธีการดำเนินการได้ โดยแตกต่างจากการทำในรูปแบบเดิม ดังนั้น การสื่อสารความคิดเชิงนวัตกรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้

2. ทิศทางของการสื่อสาร (Direction of Communication) องค์การในแนวคิดและทฤษฎีแบบคลาสสิกจะเน้นทางด้านการสื่อสารในทิศทางแนวดิ่งเป็นส่วนใหญ่ แนวคิดและทฤษฎีแบบด้านมนุษยสัมพันธ์ จะเน้นการสื่อสารในทิศทางแนวดิ่งและแนวนอน แต่ในแนวคิดและทฤษฎีแบบด้านทรัพยากรมนุษย์นั้น จะมีการสื่อสารจากทุกทิศทางขององค์การ

ดังนั้นการสื่อสารที่ง่ายที่สุดในแนวทางขององค์การนั้น จะรวมถึงทุกทิศทางคือ ทิศทางในแนวนอนและแนวทแยง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสารหลายทิศทางมักจะเน้นการทำงานเป็นทีม การสื่อสารเพื่อลำดับชั้นขององค์กร (ทิศทางใด) องค์การทรัพยากรมนุษย์มักจะกำหนดค่าแผนภูมิองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของความคิดใหม่ๆ เช่น การสื่อสารเพื่อการทำงานในรูปแบบของทีมทำงาน ซึ่งอาจประกอบด้วยบุคคลจากการตลาด การผลิต การขาย การวิจัยและการเงิน เพื่อร่วมกัน

หรือเกี่ยวกับโครงการใหม่หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่จะสามารถทำให้องค์การไปสู่การบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น

3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel of Communication) องค์กรที่ปฏิบัติงานในรูปแบบคลาสสิกนั้น จะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารแบบลายลักษณ์ เพราะประโยชน์ที่มากมายของมันจึงถูกนำมาใช้แทนที่อย่างถาวร ในองค์กรเชิงมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารแบบเห็นหน้ากันนั้นจะถูกเน้นอย่างมาก เพราะช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีระดับการนำเสนอในสังคมที่สูงสุดและก็จะทำให้บริการอย่างดีที่สุดเพื่อจะตอบสนองความต้องการที่มีอยู่มากกว่า ในองค์กรทรัพยากรมนุษย์ ดูเหมือนว่าจะไม่มีช่องทางการสื่อสารแบบพิเศษใดๆที่จะได้รับสิทธิพิเศษเหนือช่องทางอื่นๆ นักทรัพยากรมนุษย์มีความต้องการจะขยายผลิตผลต่างๆ ขององค์กรผ่านการใช้งานทรัพยากรมนุษย์อย่างชาญฉลาด และในบางครั้งทรัพยากรเหล่านี้ก็สามารถเป็นประโยชน์อย่างที่สุดผ่านการติดต่อสื่อสารแบบเห็นหน้ากันในการนัดประชุมครั้งต่างๆ ในบางครั้งเหตุการณ์บางเหตุการณ์ก็เรียกร้องการจดบันทึกแบบลายลักษณ์ หรือเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น องค์กรที่ทำตามแนวทางบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็จะได้เปรียบจากการมีขอบข่าย ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่กว้างหรือหลากหลายช่องทาง

4. รูปแบบของการสื่อสาร (Style of Communication) องค์กรแบบดั้งเดิมหลายๆองค์กร เน้นย้ำเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ ในขณะที่องค์กรเชิงทรัพยากรมนุษย์จะมีเป้าประสงค์สองประการ คือเพื่อปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น ให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อเติมเต็มความต้องการของมนุษย์ แบบไม่เป็นทางการส่วนมากดูเหมือนจะตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ดีในทางเดียวกัน สำหรับองค์กรที่มีประสิทธิภาพ แบบไม่เป็นทางการดูเหมือนจะมีประโยชน์มากกว่าแบบทางการ เพราะพนักงานลูกจ้างจะรู้สึกมีความสุขในการทำงานในรูปแบบไม่เป็นทางการ. ทั้งนี้ ก็ยังเป็นแบบที่เหมาะสมที่สุดกับการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทีมในทุกรูปแบบ ซึ่งได้รับการสนับสนุนเห็นด้วยจากนักทฤษฎีด้านทรัพยากรมนุษย์ อย่างไรก็ตาม ถ้างานเฉพาะหน้า บางงานมีความเหมาะสมที่จะใช้แบบทางการ ผู้บริหารทรัพยากรบุคคลก็ไม่ได้จะ หลีกเลี่ยงการใช้แบบทางการ

แนวคิดทฤษฎีทั้ง 3 ขुकข้างต้น ได้เปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์กรระหว่างแนวคิดและทฤษฎีแบบคลาสสิก แนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์ และแนวคิดและทฤษฎีแบบเน้นด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์การระหว่างแนวคิดและทฤษฎีเชิงคลาสสิก
ทฤษฎี แนวคิดเชิงความสัมพันธ์ของมนุษย์ และทฤษฎีแนวคิดเชิงทรัพยากรมนุษย์

	แนวคิดแบบ คลาสสิก	แนวคิดเน้นด้านมนุษย์ สัมพันธ์	แนวคิดเน้นด้าน ทรัพยากรมนุษย์
เนื้อหาของการสื่อสาร	งาน	งานและสังคม	งาน สังคม และ นวัตกรรม
ทิศทางของการสื่อสาร	แนวตั้ง	แนวตั้งและแนวนอน	ทุกทิศทางการสื่อสาร
ช่องทางของการสื่อสาร	ลายลักษณ์อักษร	เผชิญหน้า	ทุกช่องทางการสื่อสาร
รูปแบบของการสื่อสาร	ทางการ	ไม่เป็นทางการ	ทางการและไม่เป็น ทางการ

จากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี ต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่
ลักษณะของการสื่อสารภายในองค์การมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์การบรรลุ
วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างราบรื่น โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีแนวคิดแบบเน้นด้านทรัพยากรมนุษย์
คือ ด้านเนื้อหาของการสื่อสาร ทิศทางของการสื่อสาร และรูปแบบของการสื่อสาร ซึ่งยกเว้น
ช่องทางของการสื่อสาร เนื่องจากช่องทางสื่อสารบางช่องทางสามารถสื่อสารผ่านรูปแบบของ
การสื่อสารทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการได้ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการ
วางกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 5 สรุปแนวคิดของผู้วิจัย

เนื้อหาของการสื่อสาร	ทิศทางของการสื่อสาร	รูปแบบของการสื่อสาร
เกี่ยวกับงาน/การทำงาน สังคม และนวัตกรรม	ทุกทิศทาง คือ แนวตั้ง แนวตั้ง และแนวนอน	แบบเป็นทางการและไม่เป็น ทางการ

ผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัย ดังนี้

1. เนื้อหาของการสื่อสาร (Content of Communication)

1.1 งาน

1.1.1 เนื้อหาหรือสาร หมายถึง เรื่องราวหรือสิ่งต่างๆที่มีความหมายและแสดงออกมาอาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ฯลฯ ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งไปให้ผู้อื่นได้รับ และเกิดการตอบสนองของสารประกอบด้ขยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ

1.1.1.1 รหัสของสาร ได้แก่ ภาพ สัญลักษณ์ หรือสัญญาณต่างๆ ที่มนุษย์ใช้แสดงออกแทนความคิด หรือความรู้สึกต่างๆ ดังนั้น สารจึงจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

1.1.1.2 รหัสของสารที่เป็นถ้อยคำ (วจนภาษา) ได้แก่ ภาษาพูด และภาษาเขียน

1.1.1.3 รหัสของสารที่ไม่เป็นถ้อยคำ (อวจนภาษา) ได้แก่ กิริยาท่าทาง สัญลักษณ์ และสัญญาณต่างๆ

1.1.2 เนื้อหาของสาร ได้แก่ มวลความคิด และประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดและเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน เนื้อหาของสารจะแฝงไปกับรหัสของสาร เมื่อผู้รับสารสามารถถอดรหัสของสารได้ ก็แสดงว่าเข้าใจเนื้อหาของสารนั้นแล้ว สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1.2.1 เนื้อหาของสารที่เป็นข้อเท็จจริง เป็นองค์ความรู้ หลักเกณฑ์ หรือข้อสรุปที่ผ่านการพิสูจน์มาแล้ว มีเหตุผลยอมรับได้ว่าเป็นจริง สามารถอ้างอิงได้

1.1.2.2 เนื้อหาของสารที่เป็นข้อคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ส่งสาร โดยอาจจะเป็นจริงหรือไม่เป็นจริงก็ได้

1.1.3 การจัดสาร ได้แก่ การนำเนื้อหาของสารมาเรียบเรียงอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการด้วยการเลือกใช้รหัสของสารที่เหมาะสม เช่น การเลือกใช้คำ การใช้ท่าทางประกอบ การจัดลำดับความ การอธิบาย เป็นต้น สารที่ได้รับการจัดอย่างดี จะทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการ

1.2 สังคม

การที่มนุษย์สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม ตั้งแต่การรวมตัวกันเป็นครอบครัว ชุมชน เผ่าพันธุ์ จนกระทั่งถึงการรวมตัวกันเป็นสังคมขนาดใหญ่ในระดับประเทศนั้น เกิดจากการสื่อสารเป็นพื้นฐาน กล่าวคือ การมีสังคมมนุษย์ตั้งแต่สังคมดั้งเดิมจนกระทั่งถึงสังคมทันสมัยเช่นปัจจุบัน เกิดจากการที่มนุษย์ทำการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันและทำความเข้าใจกันเพื่อสร้างระเบียบของสังคมให้เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิกในสังคม ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการรักษาสถาบัน สังคม และกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคมให้เป็นที่ยอมรับและปฏิบัติตามต่อไป กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การมีสังคมมนุษย์นั้นต้องอาศัยการสื่อสารซึ่งเปรียบเสมือนสายใยของสังคมเป็นเครื่องมือ

การที่มนุษย์สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มสังคมได้ จากสังคมเล็กๆ ระดับครอบครัว จนถึงสังคมขนาดใหญ่ระดับประเทศนั้น ได้อาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน มนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน และทำความเข้าใจกันเพื่อสร้างกฎระเบียบของสังคมให้เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิก เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข แม้สังคมจะเปลี่ยนแปลงไปก็ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างกฎเกณฑ์ใหม่ การสื่อสารนั้นย่อมเกี่ยวข้องกับสังคม แม้สังคมจะพัฒนาการไปหลายๆ ศตวรรษ การสื่อสารก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย สังคมแบบดั้งเดิมและสังคมขนาดเล็ก สมาชิกของสังคมอาศัยการสื่อสารด้วยการบอกเล่าจากคนหนึ่งสู่อีกคนหนึ่ง (Word-of-Mouth Communication) การสื่อสารแบบเฉพาะหน้า (Face-to-Face Communication) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นหลัก ส่วนสังคมที่ทันสมัยจะมีขนาดใหญ่มีกิจกรรมมากมายนั้น การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) ก็เข้ามามีบทบาทสำคัญ

สังคมปัจจุบันจึงเป็นสังคมธุรกิจอุตสาหกรรม การทำงานมีการแข่งขันกันทุกๆ ด้าน การสื่อสาร จะมีบทบาทและความสำคัญต่อการทำงานของคนในสังคมมากขึ้น กิจกรรมด้านการสื่อสารจึงเกิดขึ้นอีกหลายแขนง เช่น การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) การโฆษณา (Advertising) การทำงานด้านนี้จะให้ประสิทธิผลก็ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (ปรมะสตะเวทิน, 2546)

1.3 ความคิดเชิงนวัตกรรม

การสร้างองค์การให้อยู่รอดอย่างยั่งยืนได้นั้น นวัตกรรม เป็นคำตอบขององค์การยุคใหม่ที่จะทำให้อนาคตดีขึ้นและสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ อย่างไรก็ตาม จุดเริ่มต้นของนวัตกรรมองค์การนั้น ต้องมีความเชื่อมั่นในความสำเร็จของนวัตกรรม เพราะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการต่างๆ จนทำให้น้องการไปสู่ความสำเร็จได้ในที่สุดนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จจึงต้องทำเรื่องนวัตกรรมให้เป็นวัฒนธรรมองค์การ โดยสรรหาบุคคลที่มีหัวใจคิดค้นที่สามารถพัฒนาต่อไปได้ โดยการให้อิสระทางความคิด ทางารพูด และในการทำงาน แต่อยู่ในระเบียบวินัยที่กำหนด รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์การได้รังสรรค์ผลงานใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อขับเคลื่อนองค์การให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความยืดหยุ่น กล้าเสี่ยงกับสิ่งใหม่ๆ เพื่อปรับองค์การให้เป็นผู้นำเชิงรุก พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นที่แปลกใหม่ รวมถึงผลักดันให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการระดมสมองให้เกิดการคิดค้นสิ่งใหม่ เพื่อนำไปสู่การวิจัยและพัฒนาจนเกิดนวัตกรรมขึ้นมา องค์การที่มีลักษณะเป็นองค์กรนวัตกรรมควรมีองค์ประกอบดังนี้

1.3.1 บุคลากรในองค์การมีความเข้าใจในความสามารถในการแข่งขันและทิศทางกลยุทธ์ขององค์การ

1.3.2 ทีมผู้บริหารมุ่งมั่นในนวัตกรรมและลงมือทำให้เห็น ผู้บริหารที่มีความมุ่งมั่นต่อการสร้างนวัตกรรมมีส่วนสำคัญต่อการผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมภายในองค์การ ซึ่งความล้มเหลวในการสร้างนวัตกรรมมักเกิดจากนโยบายและการปฏิบัติงานที่ขาดความชัดเจน

1.3.3 สิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการคิดนวัตกรรม เช่น สภาพการทำงาน ภาวะผู้นำ ระบบการสื่อสาร และการให้การสนับสนุน ฯลฯ โดยบรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีม และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

1.3.4 วัฒนธรรมองค์การที่กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การเปิดกว้างในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การ ทั้งนี้้องการจำเป็นต้องทำให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน รวมทั้งต้องนำข่าวสารจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ หรือคู่แข่งเพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างสรรค์

นวัตกรรม ดังนั้น ความเป็นอิสระของการได้ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความคิดใหม่และนำไปสู่การสร้างสรรค่นวัตกรรมองค์กร ความสำเร็จของการสร้างสรรค่นวัตกรรมไม่ได้เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร แต่เกิดจากความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ของคนในองค์กรที่มีเป้าหมายเดียวกัน และบุคลากรเปิดใจรับฟังและมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร

1.3.5 การสนับสนุนจากผู้บริหารในทุกระดับ มีลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างสรรค่นวัตกรรม ได้แก่ การจัดการหรือปรับโครงสร้างการดำเนินงาน การออกแบบงาน สายการบังคับบัญชา หน้าที่ความรับผิดชอบ และการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสร้างสรรค่นวัตกรรม องค์กรที่มีการสร้างสรรค่นวัตกรรมมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โครงสร้างที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์องค์กรทำให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมเพิ่มขึ้น

1.3.6 องค์กรต้องสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ และสร้างสรรค่นวัตกรรม โดยให้ความสำคัญกับคนในองค์กร การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถในการสร้างสรรค่นวัตกรรมใหม่ๆ เข้าไปในองค์กร มีการฝึกอบรมทักษะและความรู้ใหม่ๆ

องค์กรแห่งนวัตกรรม จึงเป็นแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กร ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลัก ในการเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้า และผู้ใช้บริการ ผู้มีความสามารถเชิงการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์กรอย่างยั่งยืน (พยัต วุฒิรงค์, 2555)

2. ทิศทางของการสื่อสาร (Direction of Communication)

2.1 การสื่อสารแนวตั้ง (Downward communication) การสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า หรือการถ่ายทอดข้อมูลจากการบริหารลงมายังผู้ปฏิบัติ การบริหารแบบดั้งเดิมและแบบวิทยาศาสตร์ ซึ่งพิจารณาว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญทางการบริหารในเชิงควบคุมและการประสานร่วมมือ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารแนวตั้งในการถ่ายทอดคำสั่ง นโยบาย เป้าหมาย และกฎระเบียบจากผู้บริหารไปสู่คนงานหรือผู้ปฏิบัติ พนักงานทุกระดับภายในองค์กรต้องการการได้รับแจ้งข้อมูล

ข่าวสาร ปริมาณและคุณภาพของข้อมูลจะต้องสูงเพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ฝ่ายบริหารระดับสูงจะต้องได้รับข้อมูลจากทุกหน่วยงานภายในองค์กร และกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังทุกหน่วยงานเช่นเดียวกัน ปัญหาของการสื่อสารในแนวดิ่ง คือ การสื่อสารเป็นการสื่อสารทางเดียว ไม่มีปฏิกริยาป้อนกลับจากพนักงาน มีข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่า ถ้าพนักงานรู้ในสิ่งที่ผู้บริหารรู้ พวกเขาจะแก้ไขปัญหาขององค์กรได้ ข้อมูลข่าวสารนำไปสู่ความเข้าใจ และความเข้าใจเป็นผลให้เกิดการกระทำที่มีจุดมุ่งหมาย (ณัฐชุตา วิจิตรจามรี, 2553)

Level (1972 อ้างใน ณัฐชุตา วิจิตรจามรี, 2553) ได้แบ่งวิธีการสื่อสารแนวดิ่ง ออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ (1) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรอย่างเดียว (Written only) (2) การสื่อสารด้วยวาจาอย่างเดียว (Oral only) (3) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจา (Written followed by oral) (4) การสื่อสารด้วยวาจาทตามด้วยลายลักษณ์อักษร (Oral followed by written) และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินว่าวิธีการสื่อสารใดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในสถานการณ์ต่างๆ ผลปรากฏว่า วิธีการสื่อสารด้วยวาจาทตามด้วยลายลักษณ์อักษรมีประสิทธิภาพมากที่สุดใน 6 จาก 10 สถานการณ์ไม่มีสถานการณ์ใดเลยที่การสื่อสารด้วยวาจาทตามด้วยลายลักษณ์อักษรจะถูกประเมินว่า ไม่เหมาะสม การสื่อสารด้วยวาจาเพียงอย่างเดียวมีประสิทธิภาพมากที่สุดในสถานการณ์ตัดสิน และการอภิปรายถกเถียง ส่วนการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมีประสิทธิภาพมากที่สุดในสถานการณ์ที่ต้องการให้เกิดการลงมือกระทำในอนาคต การสื่อสารข้อมูลทั่วไป และสถานการณ์การสื่อสารที่ไม่ต้องการติดต่อเป็นส่วนตัว ส่วนการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรตามด้วยวาจาไม่ถูกประเมินว่าเป็นทั้งวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและมีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในทุกสถานการณ์

2.2 การสื่อสารแนวดิ่ง (Upward communication) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งระดับต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือ การส่งข้อมูลจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา การบริหารในแบบดั้งเดิมหรือแบบวิทยาศาสตร์ ไม่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารแนวดิ่ง ในขณะที่การบริหารตามแนวทางมนุษยสัมพันธ์เห็นว่าการสื่อสารแนวดิ่งมีบทบาทที่สำคัญภายในองค์กร และเน้นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นวิธีการส่งเสริมการทำงาน ส่วนการบริหารตามแนวทางทรัพยากรมนุษย์เห็นความสำคัญของการสื่อสารแนวดิ่งเพื่อบูรณาการสมาชิกขององค์กรเข้าด้วยกันและเพื่อการพัฒนากระบวนการตัดสินใจ และการสื่อสารแนวดิ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการพัฒนานโยบายและวิธีปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (1996 อ้างใน ญัตติฐิตา วิจิตรจามรี, 2553) เชื่อว่าการสื่อสารแนวตั้งทำให้ผู้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลดังต่อไปนี้

2.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ความสำเร็จของงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

2.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ

2.2.3 การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อนโยบายขององค์การและข้อปฏิบัติงานขององค์การ

2.2.4 งานและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ

การสื่อสารแนวตั้ง ทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีคุณค่าของพนักงาน ทำให้ผู้บริหารรู้ปัญหาที่แท้จริง เพราะพนักงานเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับสถานการณ์มากที่สุด และทำให้พนักงานยอมรับข่าวสารที่ถูกถ่ายทอดจากผู้บริหาร ตลอดจนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกจงรักภักดี และความรู้สึกด้านดีต่อองค์การ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารสองทาง พนักงานสามารถถามคำถาม ให้ข้อเสนอแนะ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังสามารถทราบได้ว่า พนักงานเข้าใจความหมายในคำสั่ง หรือแนวนโยบายต่างๆ มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาปฏิกิริยาตอบสนองจากข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และนิยมชมชอบหัวหน้างานแบบนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานด้วย ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ไม่ได้ถูกเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเลย

2.3 การสื่อสารแนวนอน (Horizontal communication) การสื่อสารแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์การ โดยปกติเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน มีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน และมีหน้าที่การงานในลักษณะเดียวกัน การสื่อสารแนวนอนเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นอกจากนี้ การสื่อสารแนวนอนยังหมายถึงการสื่อสารระหว่างหน่วยงานระดับใดระดับหนึ่งขององค์การด้วย แม้ว่าการบริหารตามแนวทางดั้งเดิมจะไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารแนวราบ แต่ฟาโยล (Fayol) เห็นว่าในกรณีเร่งด่วนจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นในเรื่องช่องทางการ

สื่อสาร การยึดติดกับสายบังคับบัญชาตามโครงสร้างองค์การจะทำให้เสียเวลา ดังนั้น จึงควรอนุญาตให้บุคลากรในระดับเดียวกันสามารถสื่อสารกันได้โดยตรง โดยไม่ต้องสื่อสารไปตามระดับชั้นขององค์การ ส่วนการบริหารตามแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มองว่าการสื่อสารแนวนอนเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับกระบวนการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมและการปรับตัวขององค์การ ในองค์การของญี่ปุ่น การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาจะเกิดขึ้นจากการสื่อสารแนวนอนระหว่างพนักงานในระดับล่าง หลังจากนั้น ผลการตัดสินใจจะถูกถ่ายทอดขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง เพื่อทบทวนและให้การเห็นชอบ กระบวนการตัดสินใจลักษณะนี้แม้จะดูยุ่งยากและใช้เวลา แต่มีความแน่นอนในการนำผลการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ เพราะสมาชิกขององค์การมีความรู้สึกของการมีพันธกิจร่วมกันต่อการตัดสินใจนั้น ตรงข้ามกัน ในองค์การแบบตะวันตกผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ตัดสินใจ ซึ่งทำให้กระบวนการตัดสินใจรวดเร็ว แต่การยอมรับและการนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติโดยผู้ปฏิบัติงานระดับล่างจะใช้เวลามากกว่า เพราะผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้สึกผูกพันต่อการตัดสินใจนั้น(ณัฐชуда วิจิตรจามรี, 2553)

3. รูปแบบของการสื่อสาร (Style of Communication)

จำแนกตามลักษณะการใช้ แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

3.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนกำหนดไว้โดยชัดเจน มีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารเป็นสำคัญ ซึ่งอาจเป็นการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร อย่างเช่นการติดต่อสื่อสารทางราชการมักจะทำให้กระทำเป็น ลายลักษณ์อักษรหรือเป็นระเบียบแบบแผน และธรรมเนียมการบริหารราชการเป็นส่วนใหญ่ เช่น ประกาศเจ้เงิน โยบาย คำสั่งให้ปฏิบัติงาน การรายงานผลความก้าวหน้าองค์การในหนังสือรายงานประจำปี บันทึกข้อความต่างๆ เป็นต้น หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรหรือเป็นการสื่อสารด้วยวาจาก็ได้ เช่น การสั่งงานโดยตรงหรือการใช้โทรศัพท์สั่งงาน

ลักษณะสำคัญบางประการของการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ มีดังนี้

3.1.1 เป็นการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายบังคับบัญชา

3.1.2 เป็นการนำกลับมายังผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ได้แก่ ข้อเสนอแนะ รายงาน และการสนองตอบของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะต่างๆ

3.1.3 เป็นการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์การแก่ข้าราชการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่

3.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication หรือ Grapevine Communication) หมายถึง การสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งหน้าที่และมิได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ แต่การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้เกิดขึ้นจากความสนิทสนมคุ้นเคยและจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด ได้แก่ การพบปะพูดคุยสนทนากัน รวมถึง ข่าวลือ (Rumor) ต่างๆด้วย ซึ่งมีลักษณะเป็น “การสื่อสารแบบเถาองุ่น” (Grapevine Communication) กล่าวคือ มีการบอกต่อกันออกไปจากปากหนึ่งไปสู่อีกปากหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมาก มีลักษณะคล้ายผลองุ่นที่อยู่ติดๆกัน ทำให้สื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้มีข้อเสียตรงที่ ข่าวสารข้อมูลต่างๆ อาจจะผิดไปจากความเป็นจริงได้ง่าย และทิศทางของข่าวสารไม่อาจคาดคะเนได้และยากต่อการควบคุม

อย่างไรก็ตาม Perter Blau ได้วิจัยพบว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้ ก็มีมีส่วนช่วยลดความตึงเครียดของสมาชิกภายในองค์การ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนข่าวซึ่งกันและกัน (Allen 1977) แต่ในขณะที่เดียวกันการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจำพวกข่าวลือต่างๆ ก็อาจทำลายขวัญของสมาชิกภายในองค์การได้เช่นกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์การของบุคลากร พบว่า มีงานวิจัยทั้งภายในประเทศไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

กานต์มณี แสงศรีจิราภัทร (2550) ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์การของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงวิธีการสื่อสาร ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารภายในองค์การของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และประสิทธิผลของการใช้

สื่อในการเผยแพร่ข่าวสาร ซึ่งประกอบด้วย ป้ายประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย วารสาร CAT Club และอินทราเน็ต

ผลการวิจัยพบว่า

1. วิธีการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว เน้นเพียงการบอกกล่าว ชัดแจ้ง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่พนักงาน ได้รับทราบ และไม่มีการโต้ตอบกลับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารภายในองค์กรคือ ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องที่จะสื่อสารของผู้ที่ทำการสื่อสาร การใช้สื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสารต้องน่าสนใจ ตัวพนักงานต้องมีจิตสำนึก มีความสนใจอยากรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร

3. พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร

นั่นคือ หากพนักงานมีการแสวงหาข่าวสารมากก็จะมี ความคาดหวังในการแสวงหาข่าวสารมากและมีความพึงพอใจในสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารมากด้วยเช่นกัน

ประวิทย์ บุญนิธิไพสิฐ (2550) ทำการศึกษา เรื่อง การสื่อสารในกระบวนการปฏิบัติงานของบริษัทรับจัดงาน

ผลการวิจัยพบว่า ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของบริษัทรับจัดงานมีทั้งสิ้น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับข้อมูลของเจ้าของงาน ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการและวัตถุประสงค์การจัดงานของเจ้าของงาน การคิดงานการตลาดเชิงกิจกรรมเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การจัดงานของเจ้าของงาน การนำเสนอความคิดสร้างสรรค์และเนื้อหาในงานการตลาดเชิงกิจกรรมแก่เจ้าของงาน การบริหารจัดการงานการตลาดเชิงกิจกรรม การสรุปงานและประเมินผลการจัดงานการของบริษัทรับจัดงาน

โดยมีองค์ประกอบการสื่อสารที่สร้างความสำเร็จให้กับบริษัทรับจัดงาน ได้แก่ ความถูกต้องชัดเจน ในการสื่อสาร มีการสื่อสารทั้งในรูปแบบเผชิญหน้าระหว่างบุคคล (Face-to-Face) การสื่อสารกลุ่มย่อย (Group Communication) การระดมสมอง (Brainstorm) พร้อมทั้งการสื่อสารผ่านเอกสารเพื่อสร้างเสริมความเข้าใจของทีมงานและเพื่อโน้มน้าวใจเจ้าของงาน โดยอ้างอิงถึงทฤษฎีแห่งความต้องการและพึงพอใจ (The Want-Satisfaction Theory) ทฤษฎีแห่งการวิเคราะห์ลึกลับ (The Depth Theory) และองค์ประกอบการสื่อสารที่อาจจะสร้างความล้มเหลวให้กับบริษัทรับจัดงาน ได้แก่ เรื่องของข้อมูลในการปฏิบัติงาน ที่มากเกินไป ขาดความถูกต้อง ขาดความทันสมัย ทีมงานขาดความเอาใจใส่ข้อมูล และเรื่องความแตกต่างในการติดต่อสื่อสารทางด้านภาษา โดยแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของบริษัทรับจัดงาน คือการใช้ความคิดสร้างสรรค์ สร้างงานให้เกิดความน่าสนใจเพื่อเพิ่มมูลค่าของงาน ในงบประมาณที่จำกัดของเจ้าของงาน มีการสร้างรูปแบบของการทำกิจกรรมต่อเนื่อง (Campaign) หรือการจัดงานที่มีผู้ร่วมสนับสนุนเพื่อให้เกิดความแปลกใหม่และเป็นงานการตลาดเชิงกิจกรรมที่มีความน่าสนใจ

ธรววิช ฤทธิวาจา (2551) ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

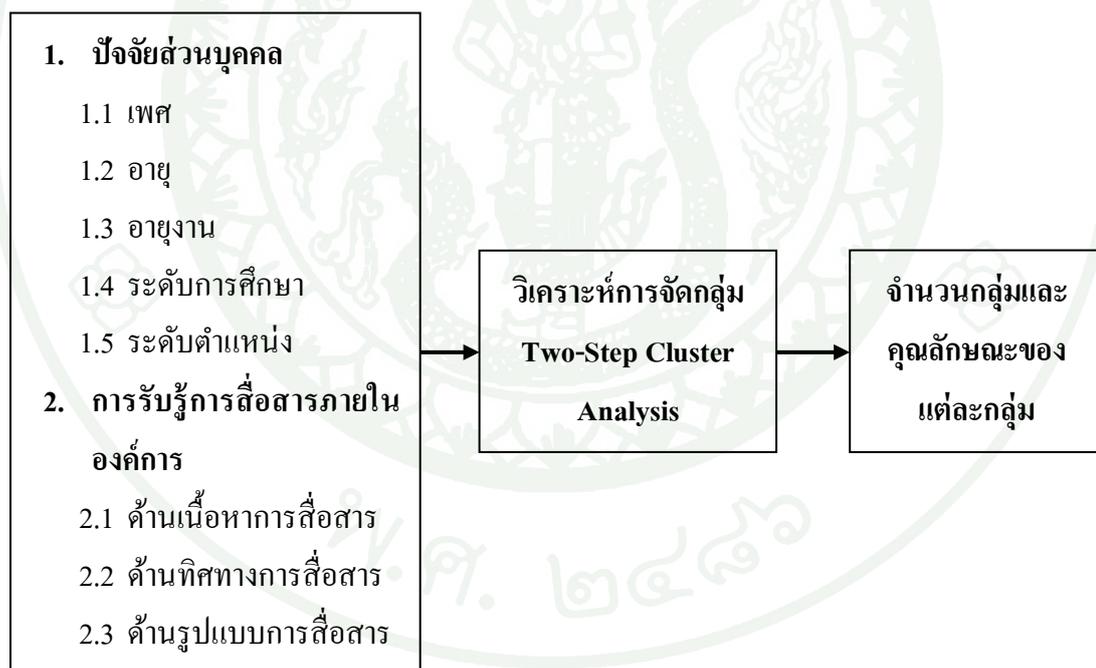
ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง มีการสอบถามปรึกษาหารือเมื่อมีปัญหาในเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชา แต่ในเรื่องการร้องทุกข์ในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปในรูปแบบที่เป็นทางการในเรื่องการสั่งการ การรับมอบหมายงาน ส่วนในการรับข่าวสารข้อมูลจะเป็นในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารภายในบริษัท เมื่อมีการสั่งการ และการรับมอบหมายงานจะเป็นในลักษณะที่เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนข้อมูลข่าวสารจะมาจากการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งจากผู้บังคับบัญชา ช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่ สื่อสารผ่านทาง หนังสือเวียน การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารและการพูดคุยกับผู้ร่วมงาน ส่วนช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการสื่อสารน้อย คือ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

Hoefling (2003) ใน Working Virtually – Managing People for Successful Virtual Team and Organization ชี้ให้เห็นว่า สมาชิกของทีมหรือองค์การต้องการได้รับการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างจริงจังกับสมาชิกคนอื่นๆ เพื่อที่จะทำใหู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีม และมีส่วนร่วมในเป้าหมายและความสำเร็จขององค์การ

Harder and Lindner (2008) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ County Extension ภายใต้อองค์กร Texas Cooperative Extension office เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการดำเนินงานทางด้านการส่งเสริมการเกษตร โดยผู้วิจัยทำการศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่จำนวน 237 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสนับสนุนการนำ อินเทอร์เน็ต เข้ามาใช้ในการทำงาน เพราะมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานง่ายและสะดวกขึ้นอีกทั้งยังมองว่าการใช้ไม่น่าจะมีความซับซ้อนจนเกินไป ขณะที่เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่เห็นด้วยกับการนำอินเทอร์เน็ต เข้ามาใช้ เพราะเกรงว่าจะประสบปัญหาเกี่ยวกับกับจัดเก็บข้อมูลและการจัดเรียงข้อมูลย้อนหลังใหม่หากเกิดปัญหาขึ้นกับระบบ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการจัดกลุ่ม



ภาพที่ 2 Input-Output Model

สมมติฐานของการวิจัย

กลุ่มบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ มีการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันมากกว่า 1 กลุ่ม

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง “การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดในเรื่อง ประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลักเกณฑ์การให้คะแนน การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการและรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่จะทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ จำนวนทั้งสิ้น 841 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2556)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

ฝ่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานผู้อำนวยการ	489	58
ฝ่ายการแพทย์	236	28
ฝ่ายการบริหาร	116	14
รวมทั้งสิ้น	841	100

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1967 อ้างใน วัลลภ ลำพาย, 2551) โดยกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวนประชากร ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{841}{1 + 841(0.05)^2}$$

$$= 271 \text{ คน}$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้หลักในการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามระดับชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือ การแบ่งตามสัดส่วนหน่วยงานที่มีอยู่ภายในองค์กร ซึ่งมีทั้งหมด 3 ฝ่าย

จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportion to size) โดยแบ่งสัดส่วนของประชากรตามฝ่าย คือ ถ้าฝ่ายใดมีจำนวนประชากรน้อยก็สุ่มเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อย ถ้ากลุ่มใดมีจำนวนประชากรมากก็สุ่มเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างมาก เพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมด

ดังนั้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 271 คน จากจำนวนบุคลากร 3 ฝ่าย โดยได้ระบุจำนวนบุคลากรของแต่ละฝ่ายไว้แล้วข้างต้น ซึ่งจะได้จำนวนตัวแทนของแต่ละฝ่ายจากการคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรของแต่ละฝ่าย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งจากการคำนวณ ผู้วิจัยได้แสดงไว้ ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

ฝ่าย	จำนวน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามคำนวณ (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง (คน)
สำนักงานผู้อำนวยการ	489	157.57	158
ฝ่ายการแพทย์	236	76.05	76
ฝ่ายการบริหาร	116	37.38	37
รวมทั้งสิ้น	841	271	271

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการเก็บข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ ตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ในข้างต้น โดยสุ่มแบบจับฉลากรายชื่อบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาลฯ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน โดยตอนที่ 1 และ 2 เป็นแบบสอบถามจะเป็น

คำถามปิด (Closed-Ended Question) ที่มีลักษณะแบบ Multiple Choice และการจัดอันดับในการเลือก ส่วนในตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1. เนื้อหาในการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 22 ข้อ ดังนี้

1.1 งาน ข้อ 1 - 9

1.2 สังคม ข้อ 10 - 15

1.3 นวัตกรรม ข้อ 16 - 22

2. ทิศทางในการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 20 ข้อ ข้อ 23-42

2.1 แนวตั้ง ข้อ 23 - 29

2.2 แนวตั้ง ข้อ 30 - 35

2.3 แนวนอน ข้อ 36 - 42

3. รูปแบบในการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 20 ข้อ ข้อ 43-62

3.1 แบบเป็นทางการ ข้อ 43 - 52

3.2 แบบไม่เป็นทางการ ข้อ 53 - 62

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบเพื่อให้เกิดความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม พิจารณา ตรวจสอบ และขอคำแนะนำ ในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้สำหรับการศึกษาวิจัยไปตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ คือ

1. การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการวัดที่จะสะท้อนให้เห็นว่าเครื่องมือหรือแบบสอบถามนั้นสามารถทำหน้าที่วัดเนื้อหาที่ต้องการจะวัดได้ โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมและถูกต้องมากที่สุด
2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability test) เป็นการทดสอบความแม่นยำของเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่นำไปทดสอบหรือแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เพื่อนำผลที่

ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นทางสถิติ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.6 (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2553) ซึ่งจากการทดสอบของแบบสอบถามนี้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของค่าครอนบัคเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้
 - 1.1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย แล้ว นำมาสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 1.2. การส่งแบบสอบถาม ให้กับบุคลากรของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2556
 - 1.3. ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 271 ชุด ก่อนที่จะนำมาประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บสนามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล (Editing) ความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม ทุกฉบับ และแยกแบบสอบถามที่ไม่มีผู้ตอบ ซึ่งพบว่า จากข้อมูลในแบบสอบถามจำนวน 271 ชุด มีผู้ตอบกลับ จำนวน 266 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 98.15

2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงรหัส (Coding Sheet) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended) นำข้อมูลที่ลงรหัสไว้แล้ว มาทำการประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้าไฟล์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของค่าเฉลี่ย
3. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง
4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา ใช้สถิติคือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดย ระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมิน Rating Scale โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความเห็น	ระดับคะแนน
รับรู้มากที่สุด	5
รับรู้มาก	4
รับรู้ปานกลาง	3
รับรู้น้อย	2
รับรู้น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายระดับคะแนน ดังตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 การแปลความหมายระดับคะแนน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	เนื้อหาของการสื่อสาร	ทิศทางของการสื่อสาร	รูปแบบของการสื่อสาร
4.21 - 5.00	รับรู้มากที่สุด	ปฏิบัติมากที่สุด	ปฏิบัติมากที่สุด
3.41 - 4.20	รับรู้มาก	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติมาก
2.61 - 3.40	รับรู้ปานกลาง	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติปานกลาง
1.81 - 2.60	รู้น้อย	ปฏิบัติน้อย	ปฏิบัติน้อย
1.00 - 1.80	รู้น้อยที่สุด	ปฏิบัติน้อยที่สุด	ปฏิบัติน้อยที่สุด

5. จำแนกกลุ่มบุคลากรของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ โดยวิเคราะห์ Two-Step cluster analysis ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หลายตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการจัดกลุ่มสามารถแบ่งได้ ทั้งตัวแปรเชิงคุณภาพและตัวแปรเชิงปริมาณ ในการวิจัยนี้ ตัวแปรที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มทั้งหมด คือ ตัวแปรเชิงคุณภาพ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และตัวแปรที่ใช้ในการจัดกลุ่มที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ได้แก่ ตัวแปรด้านเนื้อหาของการสื่อสาร ตัวแปรด้านทิศทางของการสื่อสาร และตัวแปรด้านรูปแบบของการสื่อสาร

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 266 ชุด มีกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ โดยการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็นส่วนต่างๆ ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากร โรงพยาบาลฯ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ Two-Step Cluster analysis เพื่อจัดกลุ่มบุคลากร

ส่วนที่ 4 ข้อวิจารณ์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลฯ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลฯ จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	44	16.5

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
หญิง	222	83.5
รวม	266	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	43	16.2
25-30 ปี	133	50.0
31-35 ปี	57	21.4
36-40 ปี	26	9.8
มากกว่า 41 ปี ขึ้นไป	7	2.6
รวม	266	100.0
อายุงาน		
น้อยกว่า 6 เดือน	40	15.0
6 เดือน - แต่ไม่ถึง 1 ปี	54	20.3
1-3 ปี	99	37.2
3-5 ปี	39	14.7
5-8 ปี	34	12.8
รวม	266	100.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	8	3.0
อนุปริญญาหรือปวส.	14	5.3
ปริญญาตรี	211	79.3
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	33	12.4
รวม	266	100.0
ระดับตำแหน่ง		
ระดับ 2C-2A	43	16.2
ระดับ 3C-3A	200	75.2
ระดับ 4C-5A	23	8.6

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
รวม	266	100.0

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจำนวน 266 คน พบว่า

เพศ จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรโรงพยาบาลฯ จำนวน 266 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 เพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

อายุ เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรโรงพยาบาลฯ จำนวน 266 คน ตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ ช่วงอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอายุมากกว่า 41 ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

อายุงาน เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรโรงพยาบาลฯ จำนวน 266 คน ตามอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่ อายุงานระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา อายุงานระหว่าง 6 เดือน แต่ไม่ถึง 1 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุงานน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15 อายุงานระหว่าง 3 – 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ระดับการศึกษา เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรโรงพยาบาลฯ จำนวน 266 คน พบว่า ส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ระดับตำแหน่ง เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรโรงพยาบาลฯ จำนวน 226 คน พบว่า ส่วนใหญ่ ระดับตำแหน่งใน ระดับ 3C-3A (ระดับเจ้าหน้าที่) จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2

ระดับ 2C-2A (ระดับพนักงาน) จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และระดับ 4C-5A (ระดับหัวหน้างาน/ผู้จัดการ) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 10 แสดงค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลฯ ของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของงาน

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน/ร้อยละ							
ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กร	21 (7.9)	147 (55.3)	86 (32.3)	10 (3.8)	2 (0.8)	3.66	.711	มาก
ความถูกต้องในการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กร	21 (7.9)	154 (57.9)	78 (29.3)	11 (4.1)	2 (0.8)	3.68	.711	มาก
ความถี่ในการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กร	20 (7.5)	131 (49.2)	98 (36.8)	14 (5.3)	3 (1.1)	3.57	.756	มาก
ความรวดเร็วของ การสื่อสารด้านกฎระเบียบ	18 (6.8)	116 (43.6)	109 (41.0)	21 (7.9)	2 (0.8)	3.48	.768	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวน/ร้อยละ								
ความถูกต้องในการสื่อสารด้านกฎระเบียบขององค์กร	21 (7.9)	116 (43.6)	109 (41.0)	19 (7.1)	1 (0.4)	3.52	.758	มาก
ความถี่ในการสื่อสารด้านกฎระเบียบขององค์กร	17 (6.4)	109 (41.0)	115 (43.2)	22 (8.3)	3 (1.1)	3.43	.780	มาก
ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร	18 (6.8)	133 (50.0)	101 (38.0)	12 (4.5)	2 (0.8)	3.58	.719	มาก
ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารภายในองค์กร	13 (4.9)	138 (51.9)	104 (39.1)	9 (3.4)	2 (0.8)	3.57	.677	มาก
ความถี่ในการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร	17 (6.4)	135 (50.8)	100 (37.6)	12 (4.5)	2 (0.8)	3.58	.714	มาก
รวม						3.56	.594	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของงาน อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 0.594 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ความถูกต้องในการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.711 อันดับรองลงมาคือ ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.711 ความถี่ในการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.719 และการรับรู้การสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความถี่ในการสื่อสารด้านกฎระเบียบขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.780

ตารางที่ 11 แสดงค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร ของเนื้อหาของการสื่อสารด้านของสังคม

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน/ร้อยละ							
ความถี่ในการปรึกษาปัญหาส่วนตัว	11 (4.1)	87 (32.7)	117 (44.0)	43 (16.2)	8 (3.0)	3.19	.861	ปานกลาง
ความถี่ในการสื่อสารด้านข่าวสารการเมือง	9 (3.4)	78 (29.3)	107 (40.2)	56 (21.1)	16 (6.0)	3.03	.939	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข่าวสารการเมือง	11 (4.1)	83 (31.2)	119 (44.7)	40 (15.0)	13 (4.9)	3.15	.897	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข่าวบันเทิง	18 (6.8)	101 (38.0)	119 (44.7)	22 (8.3)	6 (2.47)	3.38	.844	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน/ร้อยละ							
ความถี่ในการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารที่ไม่ได้รับการกลั่นกรองอย่างถี่ถ้วน(ข่าวลือ)	7 (2.6)	83 (31.2)	116 (43.6)	52 (19.5)	8 (3.0)	3.11	.851	ปานกลาง
ความถี่ในการสนทนาถึงบุคคลที่สาม (นินทา)	19 (7.1)	66 (24.8)	98 (36.8)	72 (27.1)	11 (4.1)	3.04	.986	ปานกลาง
	รวม					3.15	.620	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของสังคม อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข่าวบันเทิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.814 อันดับรองลงมาคือ ความถี่ในการปรึกษาปัญหาส่วนตัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.861 ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข่าวสารการเมือง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.897 และการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาด้านสังคม ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความถี่ในการสื่อสารด้านข่าวสารการเมือง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.939

ตารางที่ 12 แสดงค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลฯ ของเนื้อหาของการสื่อสารด้านของนวัตกรรม

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน/ร้อยละ							
ความถูกต้องในการสื่อสารแนวคิดการพัฒนาการทำงาน	9 (3.4)	115 (43.2)	122 (45.9)	17 (6.4)	3 (1.1)	3.41	.712	มาก
ความถี่ในการสื่อสารแนวคิดการพัฒนาการทำงาน	7 (2.6)	123 (46.2)	113 (42.5)	23 (8.6)	-	3.43	.687	มาก
ความถูกต้องในการทำงานในรูปแบบใหม่	5 (1.9)	114 (42.9)	124 (46.6)	22 (8.3)	1 (0.4)	3.38	.680	ปานกลาง
ความถี่ในการทำงานในรูปแบบใหม่	3 (1.1)	104 (39.1)	131 (49.2)	27 (10.2)	1 (0.4)	3.30	.679	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ	6 (2.3)	104 (39.1)	131 (49.2)	21 (7.9)	4 (1.5)	3.33	.718	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวน/ร้อยละ								
ความถูกต้องในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ	7 (2.6)	98 (36.8)	133 (50.0)	25 (7.5)	3 (1.1)	3.30	.723	ปานกลาง
ความถี่ในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ	7 (2.6)	99 (37.2)	137 (51.5)	20 (7.5)	3 (1.1)	3.33	.702	ปานกลาง
รวม						3.36	.573	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของนวัตกรรม อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.573 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ ความถูกต้องในการสื่อสารแนวคิดการทำงานในรูปแบบใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 อันดับรองลงมาคือ ความถี่ในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 ซึ่งเท่ากับข้อ ความรวดเร็วในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718 และการรับรู้ในการสื่อสารด้านของนวัตกรรมที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความถี่ในการสื่อสารแนวคิดการทำงานในรูปแบบใหม่ และความถูกต้องในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.679 และ 0.723 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 สรุปการรับรู้ในเนื้อหาของการสื่อสาร

การรับรู้	ระดับการรับรู้
ด้านของงาน	มาก
ด้านของสังคม	ปานกลาง
ด้านของนวัตกรรม	ปานกลาง
รวม	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 จากผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือการรับรู้ในเนื้อหาของการสื่อสาร ด้านของงาน อยู่ในระดับมาก ด้านของสังคมและด้านของนวัตกรรม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 14 แสดงค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลฯ ทิศทางของการสื่อสารแบบแนวดิ่ง

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งแผนการทำงานต่างๆของหน่วยงาน	14 (5.3)	130 (48.9)	106 (39.8)	14 (5.3)	2 (0.8)	3.53	.712	มาก
ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการออกคำสั่งการทำงาน	13 (4.9)	113 (42.5)	129 (48.5)	10 (3.8)	1 (0.4)	3.48	.668	มาก

ตารางที่ 14 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวน/ร้อยละ								
ความรวดเร็วในการออกคำสั่งการทำงานเมื่อมีงานใหม่เข้ามา	23 (8.6)	131 (49.2)	107 (40.2)	5 (1.9)	-	3.65	.664	มาก
ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำเรื่องงาน	17 (6.4)	116 (43.6)	115 (43.2)	15 (5.6)	3 (1.1)	3.48	.748	มาก
ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบ	13 (4.9)	107 (40.2)	127 (47.7)	17 (6.4)	2 (0.8)	3.42	.719	มาก
ความถูกต้องของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบ	15 (5.6)	129 (48.5)	108 (40.6)	13 (4.9)	1 (0.4)	3.54	.695	มาก

ตารางที่ 14 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบ	15 (5.6)	109 (41.0)	118 (44.4)	21 (7.9)	3 (1.1)	3.42	.764	มาก
	รวม					3.50	.520	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางของการสื่อสารแบบแนวดิ่ง อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.520 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการออกคำสั่งการทำงานเมื่อมีงานใหม่เข้ามา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.664 อันดับรองลงมาคือ ความถูกต้องของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.695 ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งแผนการทำงานต่างๆของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.712 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.719 และความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.764

ตารางที่ 15 แสดงค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลฯ ทิศทางของการสื่อสารแบบแนวตั้ง

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวน/ร้อยละ								
ความรวดเร็วในการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน	16 (6.0)	116 (43.6)	117 (44.0)	16 (6.0)	1 (0.4)	3.49	.718	มาก
ความถี่ในการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานความคืบหน้า	10 (3.8)	115 (43.2)	124 (46.6)	15 (5.6)	2 (0.8)	3.44	.693	มาก
ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	17 (6.4)	139 (52.3)	103 (38.7)	7 (2.6)	-	3.62	.645	มาก
ความถี่ในการแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	14 (5.3)	129 (48.5)	112 (42.1)	10 (3.8)	1 (0.4)	3.55	.673	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน/ร้อยละ							
ความถี่ในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา	13 (4.9)	113 (42.5)	119 (44.7)	20 (7.5)	1 (0.4)	3.44	.720	มาก
ความรวดเร็วในการแสดงความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา	8 (3.0)	116 (43.6)	127 (47.7)	12 (4.5)	3 (1.1)	3.42	.698	มาก
	รวม					3.49	.553	มาก

จากตารางที่ 15 ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรในทิศทางของการสื่อสารแบบแนวตั้ง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.553 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.645 อันดับรองลงมาคือ ความถี่ในการแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.673 ความรวดเร็วในการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.698

ตารางที่ 16 แสดงค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลฯ ทิศทางของการสื่อสารแบบแนวนอน

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน/ร้อยละ							
ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	10 (3.8)	127 (47.7)	114 (42.9)	12 (4.5)	3 (1.1)	3.48	.696	มาก
ความถี่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	18 (6.8)	128 (48.1)	107 (40.2)	12 (4.5)	1 (0.4)	3.56	.704	มาก
ความถูกต้องในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	10 (3.8)	129 (48.5)	115 (43.2)	9 (3.4)	3 (1.1)	3.50	.680	มาก
ความถูกต้องของข้อมูลในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	15 (5.6)	137 (51.5)	106 (39.8)	7 (2.6)	1 (0.4)	3.59	.656	มาก
ความถี่ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	22 (8.3)	134 (50.4)	105 (39.5)	4 (1.5)	1 (0.4)	3.65	.670	มาก
ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	20 (7.5)	137 (51.5)	104 (39.1)	5 (1.9)	-	3.65	.647	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวน/ร้อยละ								
ความถี่ในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสาขางาน	14 (5.3)	131 (49.2)	109 (41.0)	12 (4.5)	-	3.55	.667	มาก
	รวม					3.57	.525	มาก

จากตารางที่ 16 ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรในทิศทางของการสื่อสารแบบแนวนอน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.525 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ความถี่ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.670 และความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.667 อันดับรองลงมาคือ ความถูกต้องของข้อมูลในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.656 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความถูกต้องในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680

ตารางที่ 17 สรุปการรับรู้ทิศทางของการสื่อสาร

การรับรู้ทิศทาง	ระดับการรับรู้
แนวดิ่ง	มาก
แนวตั้ง	มาก
แนวนอน	มาก
รวม	มาก

จากตารางที่ 17 จากผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางของการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การรับรู้ในทิศทางของการสื่อสาร แนวตั้ง แนวตั้ง และแนวนอน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาล รูปแบบของการสื่อสารแบบเป็นทางการ

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน/ร้อยละ							
ความถี่ในการได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร	8 (3.0)	83 (31.2)	133 (50.0)	38 (14.3)	4 (1.5)	3.20	.773	ปานกลาง
ความชอบการสื่อสารที่เป็นแบบลายลักษณ์อักษร	12 (4.5)	96 (365.1)	128 (48.1)	28 (10.5)	2 (0.8)	3.33	.755	ปานกลาง
ความถี่ในการได้รับบันทึกข้อความหรือหนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในองค์กร	16 (6.0)	79 (29.7)	130 (48.9)	39 (14.7)	2 (0.8)	3.26	.807	ปานกลาง

ตารางที่ 18 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวน/ร้อยละ								
ความชอบในการสื่อสารในลักษณะเป็นแบบบันทึกข้อความหรือหนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในองค์กร	13 (4.9)	83 (31.2)	135 (50.8)	31 (11.7)	4 (1.5)	3.26	.786	ปานกลาง
ความถี่ในการได้ทราบข้อมูลข่าวสารจากโปสเตอร์ขององค์กร	5 (1.9)	82 (30.8)	123 (46.2)	54 (20.3)	2 (0.8)	3.13	.776	ปานกลาง
ความชอบการสื่อสารในรูปแบบของโปสเตอร์	5 (1.9)	87 (32.7)	123 (46.2)	49 (18.4)	2 (0.8)	3.17	.769	ปานกลาง
ความถี่ในการได้รับทราบข้อมูลต่างๆขององค์กรจาก อินทราเน็ต	21 (7.9)	129 (48.5)	92 (34.6)	23 (8.6)	1 (0.4)	3.55	.777	มาก
ความชอบการสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางของอินทราเน็ต	25 (9.4)	126 (47.4)	97 (36.5)	17 (6.4)	1 (0.4)	3.59	.763	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน/ร้อยละ							
ความถี่ในการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุมของหน่วยงาน	16 (6.0)	97 (36.5)	124 (46.6)	25 (9.4)	4 (1.5)	3.36	.795	ปานกลาง
ความชอบการสื่อสารในรูปแบบการประชุม	13 (4.9)	84 (31.6)	139 (52.3)	26 (9.8)	4 (1.5)	3.29	.768	ปานกลาง
	รวม					3.31	.500	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบของการสื่อสารแบบเป็นทางการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.500 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ ความถี่ในการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุมของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.795 อันดับรองลงมาคือ ความชอบการสื่อสารที่เป็นแบบลายลักษณ์อักษร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.755 ความชอบการสื่อสารในรูปแบบการประชุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความถี่ในการได้ทราบข้อมูลข่าวสารจากโปสเตอร์ ขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.776

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลฯ รูปแบบของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวน/ร้อยละ								
ความถี่ในการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน	79 (29.7)	123 (46.2)	58 (21.8)	6 (2.3)	-	4.03	.779	มาก
ความชอบในการสื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน	41 (15.4)	144 (54.1)	75 (28.2)	6 (2.3)	-	3.83	.706	มาก
ความถี่ในการใช้คำพูดที่เป็นข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเข้าใจง่าย	25 (9.4)	150 (56.4)	85 (32.0)	6 (2.3)	-	3.73	.657	มาก
ความชอบในการใช้คำพูดที่ไม่เป็นทางการในการติดต่อสื่อสาร	23 (8.6)	114 (42.9)	113 (42.5)	12 (4.5)	4 (1.5)	3.53	.778	มาก
ความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสาร	31 (11.7)	116 (43.6)	101 (38.0)	17 (6.4)	1 (0.4)	3.60	.791	มาก

ตารางที่ 19 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวน/ร้อยละ								
ความชอบในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารต่างๆ	32 (12.0)	110 (41.4)	114 (42.9)	9 (3.4)	1 (0.4)	3.61	.755	มาก
ความถี่ในการรายงานความคืบหน้าของงานโดยการนำเสนออย่างไม่เป็นทางการ	17 (6.4)	109 (41.0)	129 (48.5)	11 (4.1)	-	3.50	.680	มาก
ความชอบในการนำเสนองานอย่างไม่เป็นทางการ	15 (5.6)	97 (36.5)	139 (52.3)	15 (5.6)	-	3.42	.686	มาก
ความถี่ในการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	30 (11.3)	125 (47.0)	99 (37.2)	11 (4.1)	1 (0.4)	3.65	.749	มาก

ตารางที่ 19 (ต่อ)

การรับรู้	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร					\bar{X}	S.D	ระดับการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความชอบในการสื่อสารแบบใช้สัมพันธภาพส่วนตัวในการปฏิบัติงาน	33 (12.4)	114 (42.9)	102 (38.3)	16 (6.0)	1 (0.4)	3.61	.795	มาก
	รวม					3.65	.484	มาก

จากตารางที่ 19 ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.484 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ความถี่ในการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.779 อันดับรองลงมาคือ ความชอบในการสื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.706 ความถี่ในการใช้คำพูดที่เป็นข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.657 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความชอบในการนำเสนองานอย่างไม่เป็นทางการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.686

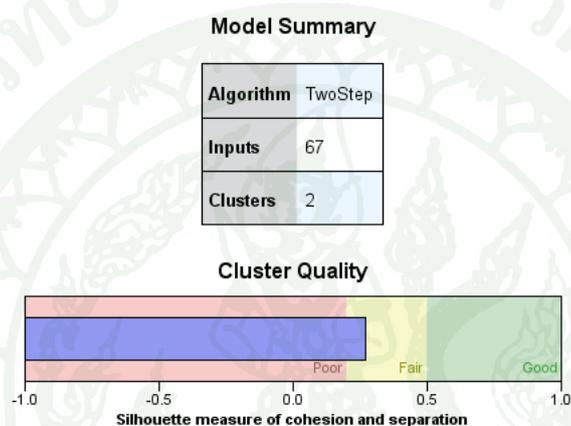
ตารางที่ 20 สรุปการรับรู้รูปแบบของการสื่อสาร

การรับรู้รูปแบบ	ระดับการรับรู้
แบบเป็นทางการ	ปานกลาง
แบบไม่เป็นทางการ	มาก
รวม	มาก

จากตารางที่ 20 จากผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสาร คือการรับรู้ในรูปแบบของการสื่อสาร แบบเป็นทางการ อยู่ในระดับปานกลาง และแบบไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ Two-Step Cluster analysis จำแนกกลุ่มบุคลากร

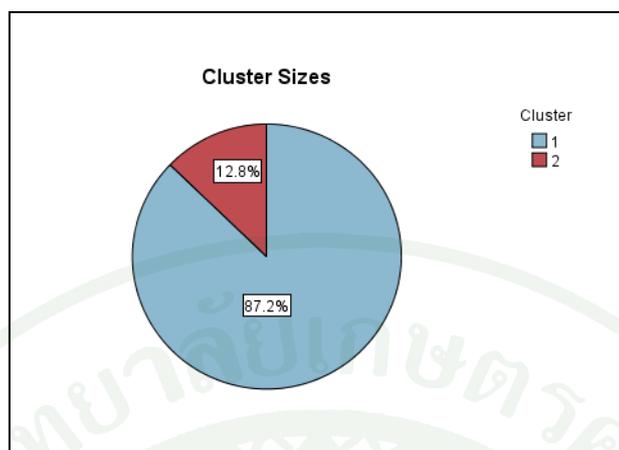
จำแนกกลุ่มบุคลากร โดยการวิเคราะห์ Two-Step Cluster analysis



ภาพที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ Two-Step Cluster analysis

จากภาพที่ 3 แสดงค่า Silhouette measure of cohesion and separation ซึ่งเป็นค่าที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการจัดกลุ่ม อยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ค่า Silhouette measure อยู่ระหว่าง -1 ถึง 0.2 หมายถึง ความสามารถของตัวแปรในการจัดกลุ่มที่มีอยู่ในระดับต่ำ หากอยู่ระหว่าง 0.2 ถึง 0.5 หมายถึง ความสามารถในการจัดกลุ่มของตัวแปร อยู่ในระดับปานกลาง หากตัว Silhouette มากกว่า 0.5 ความสามารถของตัวแปรในการใช้จัดกลุ่มอยู่ในระดับดี

จากการวิเคราะห์การจัดกลุ่ม 2 ขั้นตอน โดยการป้อนข้อมูลตามในแบบสอบถามทั้งหมด 67 ข้อ แบ่งตัวแปรที่ใช้ในการจัดกลุ่ม พบว่า ความสามารถจัดกลุ่มบุคลากรของโรงพยาบาลฯ ในการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กร Silhouette measure เท่ากับ 0.3 นั้น หมายความว่า ตัวแปรทั้ง 67 ตัวแปร มีความสามารถในระดับปานกลาง ในการจัดกลุ่มบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม



ภาพที่ 4 แสดง Cluster Sizes

จากภาพที่ 4 แสดงขนาดของแต่ละกลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 มีขนาดร้อยละ 87.2 ส่วนกลุ่มที่ 2 มีขนาดร้อยละ 12.8 ดังนั้น กลุ่มที่ 1 มีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มที่ 2 ประมาณ 6.8 เท่า

ตารางที่ 21 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของงาน

การรับรู้	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
	(ระดับการ รับรู้) (มาก)	(ระดับการ รับรู้) (ปานกลาง)		
ความรวดเร็วในการสื่อสารด้าน นโยบายขององค์กร	3.80 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	0.89	4
ความถูกต้องในการสื่อสารด้าน นโยบายขององค์กร	3.82 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	0.93	2
ความถี่ในการสื่อสารด้าน นโยบายขององค์กร	3.72 (มาก)	2.50 (น้อย)	1.00	1
ความรวดเร็วของการสื่อสาร ด้านกฎระเบียบขององค์กร	3.62 (มาก)	2.53 (น้อย)	0.74	5

ตารางที่ 21 (ต่อ)

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการรับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการรับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความถูกต้องในการสื่อสาร ด้านกฎระเบียบขององค์กร	3.65 (มาก)	2.62 (ปานกลาง)	0.68	7
ความถี่ในการสื่อสารด้าน กฎระเบียบขององค์กร	3.55 (มาก)	2.62 (ปานกลาง)	0.52	8
ความรวดเร็วในการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กร	3.69 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)	0.52	9
ความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสารที่สื่อสารภายใน องค์กร	3.70 (มาก)	2.65 (ปานกลาง)	0.92	3
ความถี่ในการสื่อสารด้าน ข้อมูลข่าวสารขององค์กร	3.70 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	0.72	6

จากตารางที่ 21 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของงาน เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยเรียงลำดับจากค่า Predictor Importance มากที่สุด 3 อันดับ พบว่า ความถี่ในการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กร มีค่า Predictor Importance = 1.00 อันดับ 2 คือ ความถูกต้องในการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กร มีค่า Predictor Importance = 0.93 อันดับ 3 คือ ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารภายในองค์กร มีค่า Predictor Importance = 0.92 เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่มพบว่าแต่ละกลุ่มมีการรับรู้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของงาน อยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสาร
ด้านของสังคม

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการ รับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการ รับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความถี่ในการปรึกษาปัญหา ส่วนตัว	3.29 (ปาน กลาง)	2.50 (น้อย)	0.31	3
ความถี่ในการสื่อสารด้านข่าวสาร การเมือง	3.17 (ปาน กลาง)	2.09 (น้อย)	0.48	2
ความรวดเร็วในการสื่อสารด้าน ข่าวสารการเมือง	3.29 (ปาน กลาง)	2.18 (น้อย)	0.56	1
ความรวดเร็วในการสื่อสารด้าน ข่าวบันเทิง	3.44 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	0.11	4
ความถี่ในการสื่อสารด้านข้อมูล ข่าวสารที่ไม่ได้รับการกลั่นกรอง อย่างถี่ถ้วน(ข่าวลือ)	3.11 (ปาน กลาง)	3.09 (ปานกลาง)	0.00	6
ความถี่ในการสนทนาถึงบุคคลที่ สาม (นินทา)	3.05 (ปาน กลาง)	2.97 (ปานกลาง)	0.01	5

จากตารางที่ 22 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของสังคม เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยเรียงลำดับจากค่า Predictor Importance มากที่สุด 3 อันดับ พบว่า ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข่าวสารการเมือง มีค่า Predictor Importance = 0.56 อันดับ 2 คือ ความถี่ในการสื่อสารด้านข่าวสารการเมือง มีค่า Predictor Importance = 0.48 อันดับ 3 คือ ความถี่ในการปรึกษาปัญหาส่วนตัว มีค่า Predictor Importance = 0.31 เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่มพบว่าแต่ละกลุ่มมีการรับรู้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข่าวบันเทิง อยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่ 2 การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของสังคม อยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง

ตารางที่ 23 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสาร ด้านของนวัตกรรม

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการ รับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการ รับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ ในการแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความถูกต้องในการสื่อสาร แนวความคิดพัฒนาการทำงาน	3.53 (มาก)	2.62 (ปานกลาง)	0.60	6
ความถี่ในการสื่อสารแนวความคิด พัฒนาการทำงาน	3.55 (มาก)	2.59 (น้อย)	0.73	4
ความถูกต้องในการสื่อสาร แนวความคิดทำงานในรูปแบบใหม่	3.50 (มาก)	2.50 (น้อย)	0.81	1
ความถี่ในการสื่อสารแนวความคิด ทำงานในรูปแบบใหม่	3.41 (มาก)	2.56 (น้อย)	0.59	7
ความรวดเร็วในการสื่อสารเพื่อ เสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ	3.46 (มาก)	2.41 (น้อย)	0.79	3
ความถูกต้องในการสื่อสารเพื่อ เสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ	3.44 (มาก)	2.38 (น้อย)	0.80	2
ความถี่ในการสื่อสารเพื่อเสนอ แนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ	3.45 (มาก)	2.47 (น้อย)	0.72	5

จากตารางที่ 23 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของนวัตกรรม เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยเรียงลำดับจากค่า Predictor

Importance มากที่สุด 3 อันดับ พบว่า ความถูกต้องในการสื่อสารแนวคิดการทำงานในรูปแบบใหม่ มีค่า Predictor Importance = 0.81 อันดับ 2 คือ ความถูกต้องในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ มีค่า Predictor Importance = 0.80 อันดับ 3 คือ ความรวดเร็วในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ มีค่า Predictor Importance = 0.79 เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่มพบว่าแต่ละกลุ่มมีการรับรู้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของเนื้อหาในการสื่อสารด้านของนวัตกรรม อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 24 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวตั้ง

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการรับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการรับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ในการแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งแผนการทำงานต่างๆของหน่วยงาน	3.64 (มาก)	2.74 (ปานกลาง)	0.59	1
ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการออกคำสั่งการทำงาน	3.54 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	0.22	6
ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการออกคำสั่งการทำงานเมื่อมีงานใหม่เข้ามา	3.68 (มาก)	3.44 (มาก)	0.06	7
ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำเรื่องงาน	3.60 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	0.52	2
ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบ	3.53 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	0.47	4

ตารางที่ 24 (ต่อ)

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการ รับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการ รับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความถูกต้องของ ผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผล การประเมินการปฏิบัติงานให้ ทราบ	3.63 (มาก)	2.91 (ปานกลาง)	0.39	5
ความถี่ของผู้บังคับบัญชาใน การแจ้งผลการประเมินการ ปฏิบัติงานให้ทราบ	3.53 (มาก)	2.65 (ปานกลาง)	0.49	3

จากตารางที่ 24 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางการสื่อสารแบบแนวดิ่ง เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยเรียงลำดับจากค่า Predictor Importance มากที่สุด 3 อันดับ พบว่า ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งแผนการทำงานต่างๆของหน่วยงาน มีค่า Predictor Importance = 0.59 อันดับ 2 คือ ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำเรื่องงาน มีค่า Predictor Importance = 0.52 อันดับ 3 คือ ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบ ค่า Predictor Importance = 0.49 เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่มพบว่าแต่ละกลุ่มมีการรับรู้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางการสื่อสารแบบแนวดิ่ง อยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางการสื่อสารแบบแนวดิ่ง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวตั้ง

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการรับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการรับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความรวดเร็วในการเข้าพบ ผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานความ คืบหน้าในการทำงาน	3.56 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	0.20	4
ความถี่ในการเข้าพบ ผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานความ คืบหน้าในการทำงาน	3.49 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	0.15	5
ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูล ของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	3.66 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	0.08	6
ความถี่ในการแจ้งข้อมูลของ ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ	3.62 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	0.32	1
ความถี่ในการแสดงความคิดเห็น ต่อผู้บังคับบัญชา	3.52 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	0.29	2
ความรวดเร็วในการแสดง ความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา	3.50 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	0.29	3

จากตารางที่ 25 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวตั้ง เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยเรียงลำดับจากค่า Predictor Importance มากที่สุด 3 อันดับ พบว่า ความถี่ในการแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบ มีค่า Predictor Importance = 0.32 อันดับ 2 คือ ความถี่ในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา มีค่า Predictor Importance = 0.29 อันดับ 3 คือ ความรวดเร็วในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ค่า Predictor Importance = 0.29 เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่มพบว่าแต่ละกลุ่มมีการรับรู้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวตั้ง อยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวตั้ง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวนอน

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการรับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการรับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างหน่วยงาน	3.62 (มาก)	2.59 (น้อย)	0.81	1
ความถี่ในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างหน่วยงาน	3.68 (มาก)	2.79 (ปานกลาง)	0.57	3
ความถูกต้องในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างหน่วยงาน	3.62 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	0.66	2
ความถูกต้องของข้อมูลในการ ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงาน	3.67 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	0.32	4
ความถี่ในการการติดต่อสื่อสาร กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.72 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	0.24	5
ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.70 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	0.18	7
ความถี่ในการพูดคุยกับเพื่อน ร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่าง สาขางาน	3.61 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	0.19	6

จากตารางที่ 26 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวนอน เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยเรียงลำดับจากค่า Predictor Importance มากที่สุด 3 อันดับ พบว่า ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน มีค่า Predictor Importance = 0.81 อันดับ 2 คือ ความถูกต้องในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน มีค่า Predictor Importance = 0.66 อันดับ 3 คือ ความถี่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน มีค่า Predictor Importance = 0.57 เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่มพบว่าแต่ละกลุ่มมีการรับรู้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวนอน อยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทิศทางในการสื่อสารแบบแนวนอน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสารแบบเป็นทางการ

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการรับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการรับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความถี่ในการได้รับคำสั่งที่เป็น ลายลักษณ์อักษร	3.27 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	0.20	4
ความชอบการสื่อสารที่เป็นแบบ ลายลักษณ์อักษร	3.37 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	0.08	10
ความถี่ในการได้รับบันทึก ข้อความหรือหนังสือเวียน เกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในองค์กร	3.30 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	0.07	9

ตารางที่ 27 (ต่อ)

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการ รับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการ รับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความชอบในการสื่อสารใน ลักษณะเป็นแบบบันทึก ข้อความหรือหนังสือเวียน เกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆใน องค์กร	3.31 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	0.09	8
ความถี่ในการได้ทราบข้อมูล ข่าวสารจาก पोสเตอร์ ของ องค์กร	3.19 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	0.17	7
ความชอบการสื่อสารใน รูปแบบของ पोสเตอร์	3.22 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	0.20	5
ความถี่ในการได้รับทราบข้อมูล ต่างๆขององค์กรจาก อินเทอร์เน็ต	3.66 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)	0.42	1
ความชอบการสื่อสารข้อมูลผ่าน ช่องทางของ อินเทอร์เน็ต	3.68 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	0.29	3
ความถี่ในการได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารจากการประชุมของ หน่วยงาน	3.46 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	0.33	2
ความชอบการสื่อสารใน รูปแบบการประชุม	3.35 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)	0.18	6

จากตารางที่ 27 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสารแบบเป็นทางการ เมื่อพิจารณาจากกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยเรียงลำดับจากค่า Predictor Importance มากที่สุด 3 อันดับ พบว่า ความถี่ในการได้รับทราบข้อมูลต่างๆขององค์กรจากอินเทอร์เน็ต มีค่า Predictor Importance = 0.42 อันดับ 2 คือ ความถี่ในการได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร

จากการประชุมของหน่วยงาน มีค่า Predictor Importance = 0.33 อันดับ 3 คือ ความชอบการสื่อสาร ข้อมูลผ่านช่องทางของ อินทราเน็ต มีค่า Predictor Importance = 0.29 เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่ม พบว่าแต่ละกลุ่มมีการรับรู้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสารแบบเป็นทางการ อยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสารแบบเป็นทางการ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

ตารางที่ 28 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของรูปแบบในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการรับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการรับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความถี่ในการใช้โทรศัพท์เพื่อ การติดต่อประสานงาน	4.06 (มาก)	3.88 (มาก)	0.03	7
ความชอบในการสื่อสารทาง โทรศัพท์เพื่อการติดต่อ ประสานงาน	3.86 (มาก)	3.62 (มาก)	0.06	4
ความถี่ในการใช้คำพูดที่เป็น ข้อมูลข่าวสารอย่าง ตรงไปตรงมาเข้าใจง่าย	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	0.03	8
ความชอบในการใช้คำพูดที่ไม่ เป็นทางการในการ ติดต่อสื่อสาร	3.54 (มาก)	3.41 (มาก)	0.02	9
ความถี่ในการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ติดต่อสื่อสารต่างๆ	3.63 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	0.05	5

ตารางที่ 28 (ต่อ)

การรับรู้	กลุ่มที่ 1 (ระดับการ รับรู้)	กลุ่มที่ 2 (ระดับการ รับรู้)	ระดับความสำคัญ ของตัวแปรที่ใช้ใน การแบ่งกลุ่ม	อันดับ
ความชอบในการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการ ติดต่อสื่อสารต่างๆ	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	0.01	10
ความถี่ในการรายงานความ คืบหน้าของงานโดยการ นำเสนออย่างไม่เป็นทางการ	3.53 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	0.07	3
ความชอบในการนำเสนองาน อย่างไม่เป็นทางการ	3.44 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	0.04	6
ความถี่ในการใช้ความ สัมพันธ์ส่วนตัวเพื่อการ สื่อสารในการปฏิบัติงาน	3.69 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	0.07	2
ความชอบในการสื่อสารแบบ ใช้สัมพันธ์ส่วนตัวในการ ปฏิบัติงาน	3.67 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	0.15	1

จากตารางที่ 28 การจัดกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยเรียงลำดับจากค่า Predictor Importance มากที่สุด 3 อันดับ พบว่า ความชอบในการสื่อสารแบบใช้สัมพันธ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน มีค่า Predictor Importance = 0.15 อันดับ 2 คือ ความถี่ในการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน มีค่า Predictor Importance = 0.07 อันดับ 3 คือ ความถี่ในการรายงานความคืบหน้าของงานโดยการนำเสนออย่างไม่เป็นทางการ มีค่า Predictor Importance = 0.07 เมื่อพิจารณารายกลุ่ม 2 กลุ่มพบว่าแต่ละกลุ่มมีการรับรู้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับมาก

กลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของรูปแบบในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช
ปิยมหาราชารุณย์

ปัจจัยส่วนบุคคล	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
เพศ (ร้อยละ)	หญิง (82.8)	หญิง (88.2)
อายุ (ร้อยละ)	อายุ 25-30 ปี (52.2)	อายุ 25-30 ปี (35.3)
อายุงาน (ร้อยละ)	1-3 ปี (35.3)	1-3 ปี (50.0)
ระดับการศึกษา (ร้อยละ)	ปริญญาตรี (80.2)	ปริญญาตรี (73.5)
ระดับตำแหน่ง (ร้อยละ)	ระดับ 3C-3A (75.9)	ระดับ 3C-3A (70.6)

จากตารางที่ 29 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชารุณย์ การจำแนกกลุ่ม 2 กลุ่มนั้น ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง มีภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตามรายด้านของแต่ละกลุ่ม พบว่า

กลุ่มที่ 1 ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.8 อายุตั้งแต่ 25 – 30 ปี ร้อยละ 52.2 อายุงานตั้งแต่ 1 – 3 ปี ร้อยละ 35.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.2 และระดับตำแหน่งระดับ 3C – 3A ร้อยละ 75.9

กลุ่มที่ 2 ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.2 อายุตั้งแต่ 25 – 30 ปี ร้อยละ 35.3 อายุงานตั้งแต่ 1 – 3 ปี ร้อยละ 50.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 73.5 และระดับตำแหน่งระดับ 3C – 3A ร้อยละ 70.6

ตารางที่ 30 สรุปการรับรู้ในเนื้อหาของการสื่อสารโดยจำแนกตามกลุ่ม

การรับรู้	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
ด้านของงาน	มาก	ปานกลาง
ด้านของสังคม	ปานกลาง	ปานกลาง
ด้านของนวัตกรรม	มาก	น้อย
รวม	มาก	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 สรุปการรับรู้ด้านเนื้อหาของการสื่อสารโดยจำแนกตามกลุ่ม พบว่า การรับรู้ในเนื้อหาด้านของงาน กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก กลุ่มที่ 2 มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ในเนื้อหาด้านของสังคม กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน คือมีการรับรู้ในระดับปานกลาง และการรับรู้ในเนื้อหาด้านของนวัตกรรม กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก และกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 31 สรุปการรับรู้ในทิศทางของการสื่อสารโดยจำแนกตามกลุ่ม

การรับรู้	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
แนวตั้ง	มาก	ปานกลาง
แนวตั้ง	มาก	ปานกลาง
แนวนอน	มาก	ปานกลาง
รวม	มาก	ปานกลาง

จากตารางที่ 31 สรุปการรับรู้ในทิศทางของการสื่อสารโดยจำแนกตามกลุ่ม พบว่า การรับรู้ในทิศทางของการสื่อสารโดยจำแนกตามกลุ่ม พบว่า การรับรู้ในทิศทางของการสื่อสารแบบแนวตั้ง แนวตั้ง แนวนอน กลุ่มที่ 1 มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด และกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ทั้งหมด

ตารางที่ 32 สรุปการรับรู้ในรูปแบบของการสื่อสารโดยจำแนกตามกลุ่ม

การรับรู้	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
แบบเป็นทางการ	ปานกลาง	ปานกลาง
แบบไม่เป็นทางการ	มาก	มาก
รวม	มาก	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 สรุปการรับรู้ในรูปแบบของการสื่อสารโดยจำแนกตามกลุ่ม พบว่า การรับรู้ในรูปแบบของการสื่อสารแบบเป็นทางการ กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ที่ไม่ต่างกัน คือ มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ในรูปแบบของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ที่ไม่ต่างกัน คือ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 33 สรุปปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละกลุ่ม

ปัจจัยส่วนบุคคล	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
เพศ	ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง	ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง
อายุ	ส่วนใหญ่ อายุ 25-30 ปี	ส่วนใหญ่ อายุ 25-30 ปี
อายุงาน	ส่วนใหญ่ อายุงาน 1-3 ปี	ส่วนใหญ่อายุงาน 1-3 ปี
ระดับการศึกษา	ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี	ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี
ระดับตำแหน่ง	ส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับ 3C-3A	ส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับ 3C-3A

จากตารางที่ 33 สรุปปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละกลุ่ม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่ง กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ส่วนใหญ่อายุ 25-30 ปี ซึ่ง กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน ส่วนใหญ่อายุงาน 1-3 ปี ซึ่ง กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีการ

รับรู้ของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่ง กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 3C-3A ซึ่ง กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลจากบุคลากรในระดับต่างๆ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ 3 ด้าน ได้แก่ 1. เนื้อหาของการสื่อสาร 2. ทิศทางของการสื่อสาร 3. รูปแบบของการสื่อสาร โดยแยกประเด็นอภิปรายผลเป็นรายชื่อ ดังนี้

เนื้อหาของการสื่อสาร

การรับรู้การสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เกี่ยวกับเนื้อหาโดยส่วนใหญ่จะมีการสื่อสารเกี่ยวกับเนื้อหาของงาน และนวัตกรรมในระดับที่เท่ากัน ซึ่งจะมีการสื่อสารเกี่ยวกับเนื้อหาของงานด้านนโยบายขององค์การอยู่บ่อยครั้ง และถูกต้อง เช่นเดียวกับการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารภายในองค์การเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่เกิดผลสำเร็จ และการสื่อสารเกี่ยวกับเนื้อหาด้านนวัตกรรม มีการสื่อสารแนวคิดการทำงานในรูปแบบใหม่ การสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนการสื่อสารเกี่ยวกับเนื้อหา ด้านสังคม ซึ่งบุคลากรภายในโรงพยาบาลมีการสื่อสารเกี่ยวกับข่าวการเมืองได้รวดเร็วและบ่อยครั้ง เพื่อให้ทันเหตุการณ์ และมีการปรึกษาปัญหาส่วนตัวอยู่บ่อยครั้งในระดับปานกลาง

การสื่อสารมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคม แม้สังคมจะพัฒนาการไปหลายศตวรรษ การสื่อสารก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย สังคมแบบดั้งเดิมและสังคมขนาดเล็ก สมาชิกของสังคมอาศัยการสื่อสารด้วยการบอกเล่าจากคนหนึ่งสู่อีกคนหนึ่ง

ทิศทางของการสื่อสาร

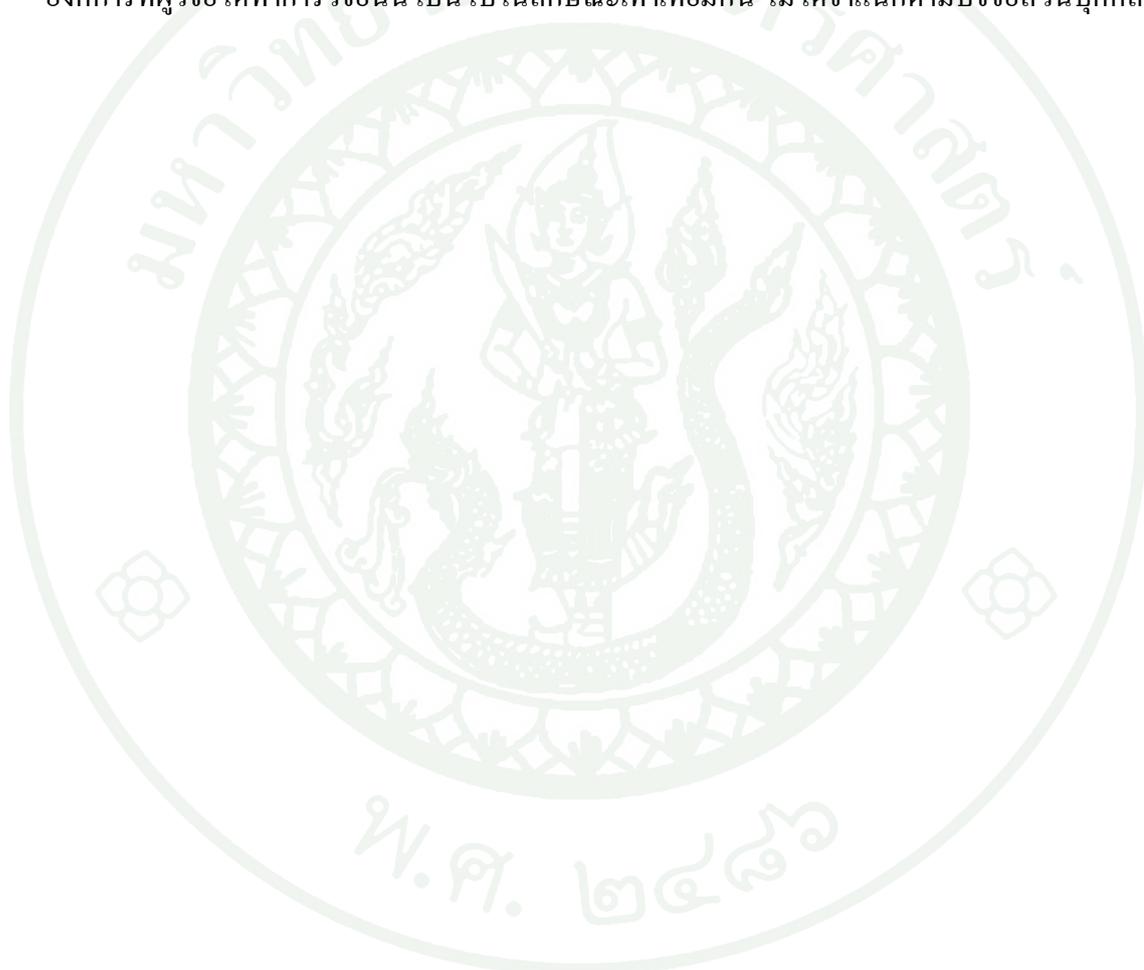
การรับรู้การสื่อสารของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เกี่ยวกับทิศทางของการสื่อสาร โดยส่วนใหญ่จะมีการสื่อสารแบบแนวดิ่ง แนวดิ่ง และแนวนอน ได้ระดับที่เท่ากัน ซึ่งแบบได้เป็น การสื่อสารแบบแนวดิ่งจะมีการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาในการแจ้งแผนการทำงานต่างๆ ของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ได้รับคำแนะนำเรื่องงานอยู่บ่อยครั้ง เช่นเดียวกับการได้รับแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งการสื่อสารแนวดิ่งในการถ่ายทอดคำสั่ง นโยบาย เป้าหมาย และกฎระเบียบจากผู้บริหารไปสู่คนงานหรือผู้ปฏิบัติ พนักงานทุกระดับภายในองค์กรต้องการ การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสาร ปริมาณและคุณภาพของข้อมูลจะต้องสูงเพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง การสื่อสารแบบแนวดิ่ง สามารถแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่บ่อยครั้ง พร้อมกับสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสารแนวดิ่งจะทำให้ผู้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ความสำเร็จของงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน งานและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ ส่วนการสื่อสารแบบแนวนอน จะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และบ่อยครั้ง เพื่อง่ายต่อการปฏิบัติงาน

รูปแบบของการสื่อสาร

การรับรู้การสื่อสารของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสารส่วนใหญ่ใช้รูปแบบของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งมีความชอบการสื่อสารแบบใช้สัมพันธภาพส่วนตัวในการปฏิบัติงานและบ่อยครั้ง พร้อมกับใช้การรายงานความคืบหน้างาน โดยการนำเสนออย่างไม่เป็นทางการ ก็มีบางส่วนช่วยลดความตึงเครียดของสมาชิกภายในองค์กร พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ส่วนการสื่อสารโดยใช้รูปแบบของการสื่อสารแบบเป็นทางการอยู่ในระดับน้อย ซึ่งบุคลากรของโรงพยาบาล จะได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ขององค์กรจาก อินทราเน็ต และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุมของหน่วยงานอยู่บ่อยครั้ง และมีความชอบในการสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางของอินทราเน็ต

วิเคราะห์จำนวนกลุ่มและคุณลักษณะที่สำคัญของกลุ่มบุคลากรในโรงพยาบาลฯ ในการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กร

จากการวิเคราะห์จำนวนกลุ่มและคุณลักษณะที่สำคัญ ในการรับรู้ด้านเนื้อหา ด้านทิศทาง และด้านรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราช การุณย์ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏว่า ผลการวิจัยลักษณะการรับรู้การสื่อสารใน องค์กรที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยนั้น เป็นไปในลักษณะเท่าเทียมกัน ไม่ได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา “การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านเนื้อหาของ การติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายใน โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านทิศทางของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายใน โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านรูปแบบของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายใน โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์
4. การวิเคราะห์จำนวนกลุ่มและคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละกลุ่มบุคลากรโรงพยาบาล ในการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กร

วิธีการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 271 คน ซึ่งมีผู้ตอบกลับ จำนวน 266 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 98.15 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ จำแนกกลุ่มบุคลากรของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และการหาโดยวิเคราะห์ Two-Step cluster analysis

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 266 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 เพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่าง ตามอายุงาน ส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา อายุงานระหว่าง 6 เดือน แต่ไม่ถึง 1 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ในส่วนของระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษายู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง ระดับ 3C-3A จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 ระดับ 2C-2A จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และระดับ 4C-5A จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

เนื้อหาของการสื่อสาร

การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เกี่ยวกับเนื้อหาของงาน สังคม และนวัตกรรม ปรากฏว่า ในภาพรวมมีการรับรู้การสื่อสารเนื้อหาของงาน และนวัตกรรม มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ด้านการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ข่าวสารขององค์กร การสื่อสารแนวความคิดการทำงานในรูปแบบใหม่มาก และมีการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ส่วนการรับรู้การสื่อสารเกี่ยวกับเนื้อหาของสังคม มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ในการสื่อสารเกี่ยวกับด้านข่าวการเมือง และการปรึกษาปัญหาส่วนตัว

ทิศทางของการสื่อสาร

การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เกี่ยวกับทิศทางของการสื่อสาร ปรากฏว่า ในภาพรวมมีการรับรู้การสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแบบแนวตั้ง แบบแนวตั้ง แบบแนวนอน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยการสื่อสารแบบแนวตั้ง เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง มีการรับรู้การสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งแผนการ

ทำงานต่างๆของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำเรื่องงาน การสื่อสารแบบแนวดิ่ง เป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีการแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และมีการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ส่วนการสื่อสารแบบแนวนอน เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกัน มีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เกิดการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงาน

รูปแบบของการสื่อสาร

การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ เกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสาร ปรากฏว่า ในภาพรวมมีการรับรู้การสื่อสารด้านรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีความชอบในการสื่อสารแบบใช้สัมพันธภาพส่วนตัวในการปฏิบัติงาน และเมื่อใช้สัมพันธภาพส่วนตัวแล้วจะมีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ทำให้การปฏิบัติมีความรวดเร็วเช่นกัน ส่วนการสื่อสารรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการนั้น ส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ขององค์กรจาก อินทราเน็ต และทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุมของหน่วยงาน

วิเคราะห์จำนวนกลุ่มและคุณลักษณะที่สำคัญของกลุ่มบุคลากรในโรงพยาบาลฯ ในการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กร

จากการวิเคราะห์จำนวนกลุ่มและคุณลักษณะที่สำคัญของบุคลากรใน โรงพยาบาล ในการรับรู้ในเนื้อหา ทิศทาง และรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จากกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 1 มีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มที่ 2 ประมาณ 6.8 เท่า ซึ่งเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรที่มีการสื่อสารที่ทำให้โรงพยาบาลฯ มีการสื่อสารที่เกิดประสิทธิภาพ และบุคลากรเหล่านี้สามารถปรับปรุงและพัฒนาด้านการสื่อสารขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ในเนื้อหาของการสื่อสาร คือ การรับรู้การสื่อสารด้านของสังคม ในเรื่องของการปรึกษาปัญหาส่วนตัว การสื่อสารในเรื่องอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ข่าวสาร

การเมือง ข่าวกบ้นเทิง เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์และให้เป็นที่ยอมรับระหว่างบุคคล รวมทั้งการรับรู้การสื่อสารด้านของนวัตกรรม ต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ของการทำงานในรูปแบบใหม่ พร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร เกิดการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ในองค์การจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับตัวและมีการสื่อสารด้านแนวคิดการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสื่อสารภายในองค์การของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ในทิศทางของการสื่อสารโดยส่วนใหญ่ มีการรับรู้การสื่อสารในทิศทางแบบแนวดิ่ง แนวดิ่ง และแนวนอน จะขึ้นอยู่กับการสื่อสารกับบุคลากรในองค์การประเภทใด ซึ่งในการสื่อสารในทิศทางแบบแนวดิ่ง จะมีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็วในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาแจ้งแผนการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบและปฏิบัติตามให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ การสื่อสารในทิศทางแบบแนวดิ่ง จะเป็นการสื่อสารสองทาง เพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชารับทราบในกรณีการปฏิบัติงานเกิดปัญหา พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ช่วยให้ข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และง่ายต่อการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชา และการสื่อสารในทิศทางแบบแนวนอน จะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว มีความยืดหยุ่นในการทำงาน พร้อมทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และมีผู้บังคับบัญชาเดียวกัน เพื่อขอคำแนะนำข้อมูลต่างๆ และเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอีกด้วย

3. จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสื่อสารภายในองค์การของบุคลากร โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ในรูปแบบของการสื่อสาร โดยส่วนใหญ่มีการรับรู้การสื่อสารของรูปแบบในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งจะใช้สัมพันธ์ภาพส่วนตัวเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว โดยไม่ได้พิจารณาถึงตำแหน่งหน้าที่ และไม่ได้ดำเนินไปตามแผนที่กำหนดไว้ แต่เพื่อให้เกิดการสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ ในส่วนการรับรู้การสื่อสารของรูปแบบในการสื่อสารแบบเป็นทางการ ควรใช้การสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร มีการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการจากองค์กร เช่น บันทึกรวบรวม หนังสือเวียน หรือ โปสเตอร์ เพื่อเพื่อการได้รับคำสั่งที่ถูกต้องและครบถ้วนจากผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสิ่งที่จะวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดในการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสื่อสาร เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาจากผลการวิจัยมาเสนอไว้ เพื่อให้เป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกันและตั้งใจจะวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสาร ที่อาจเป็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กรที่จะเป็นสาเหตุให้การสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพลดลง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาเฉพาะกลุ่มแต่ละช่วงอายุ ระดับตำแหน่งงาน เพื่อให้ทราบวิธีการที่เหมาะสมอย่างละเอียดและให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด
3. ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น การใช้ข้อคำถามปลายเปิด การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กานต์มณี แสงศรีจิราภัทร. 2550. การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กริช สืบสนธิ์. 2538. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์. 2551. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ณัฐชูดา วิจิตรจามรี. 2553. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทองฟู ศิริวงศ์. 2553. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฐววิช ฤทธิวาจา. 2551. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในสำนักงานใหญ่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บุญทัน ดอกไธสง. 2540. การจัดการองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยีชนบท.
- ประวิทย์ บุญนิธิไพสิฐ. 2550. การสื่อสารในกระบวนการปฏิบัติงานของบริษัทรับจัดงาน. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพาณิชยศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมา สายสอาด. 2551. ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ประมะ สตะเวทิน. 2546. การสื่อสารมวลชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- พยัคฆ์ วุฒิรงค์. 2555. สูดยอดองค์กรแห่งนวัตกรรมของไทย: ความแตกต่างภายใต้ความคล้ายคลึงในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. (Online). http://journal.nida.ac.th/journal/attachments/35_58%20Payat.pdf, 20 มกราคม 2556.
- พัญญีย์ ธารเสนา, ผศ.ดร., การสื่อสารภายในองค์กร (Online). <http://home.dsd.go.th/kamphaengphet/km/Communication.html>, 15 พฤศจิกายน 2555.
- รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ. 2548. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พรินต์ติ้ง.
- รู้จักเรา : ความเป็นมาโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ (Online). <http://www.siphospital.com/aboutus.php>, 9 ธันวาคม 2555.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. 2548. การติดต่อสื่อสารในองค์กร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัฒนา พัฒนวงศ์. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2550. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สันอีดีคูเคชั่นอินโดไชน่า.
- สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ, นันทิดา โอธุกรม, และ คุษฎี นิลคำ. 2548. หลักการสื่อสารองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- สุพานี สฤณภูวนิช. 2552. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2549. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- เสนาะ ดิยาว. 2541. **การสื่อสารในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. 2550. **หลักการจัดการ**. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อำนาจ ชีระวนิช. 2553. **การจัดการยุคใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท มาเธอร์ บอส แพคเกจจิ้ง จำกัด.
- Allen, R.K. 1977. **Organizational Management Through Communication**. New York: Harper & Row.
- Argenti, P.A. 2009. **Corporate Communication**. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Bass B. M. and, E.C. Ryterland. 1979. **Organizational Psychology** 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Bell A.H. and D.M. Smith. 1999. **Management Communication**. New York: John Wily & Sons, Inc.
- Brantley, C. P. and M. G. Miller. **Effective Communication for Colleges 9th Edition**. Publish by South-Western Thomson Learning.

- Devito, J. A., 2000. **Human Communication**. New York: Addison-Wesley Educational Publishers, Inc.
- Gibson, J.W. and R.M. Hodgetts. 1991. **Organizational Communication: A Managerial Perspective**. New York : Harper Collins Publisher.
- Gibson, J.L., J. M. Ivancevich, Donnelly J.H. and R. Konopaske (eds.). 2006. **Organizations Behavior, Structure, Process Twelfth Edition**. Boston: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Harder, A. and J.R. Lindner. 2008. **County Extension Agents' Perceptions of Extension** (Online). <http://www.joe.org/joe/2008june/a2.php>, May 22, 2013.
- Harold J. L. 1964. **Managerial Psychology**. Chicago: The University of Chicago Press.
- Hellriegel, D. and J. W. Slocum. 1992. **Management 6th Edition**. United States of America: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Hoefling, T. 2003. **Working Virtually – Managing People for Successful Virtual Team and Organization**. Virginia: Stylus Publishing.
- Jones, P.R. and J.M. George. 2009. **Contemporary Management 6th ed**. New York :Mcgraw-Hill/Irwin.
- Miller, K. 1999. **Organizational Communication: Approaches and Processes**. 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Miller, K. 2000. **Organizational Communication: Approaches and Processes**. 4th ed. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.

Mintzberg, H. 1974. The Manager's Job: Folklore and Fact. **Harvard Business Review**. July-August: 49-62.

O'Hair D., W. F. Guatav., and L. D. Shaver. 1998. **Strategic Communication in Business and the Profession**. 3rd ed. Houghton Mifflin.

Thompson, J.B. 1995. **Communication and social context**. Cambridge: Polity

Wallace, T.F., and S. J. Bennett (eds.). 1994. **Instant Access Guide World Class Manufacturing**. United States of America: Oliver Wight Publications, Inc.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง “การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์”

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ
2. โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ต้องการตอบในตอนที่ 1 และ 2
3. โปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์
4. โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เนื่องจากข้อมูลแต่ละข้อมีความสำคัญในการวิจัยอย่างยิ่ง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ถือเป็นความลับและจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ
นางสาวรวิภา โพธิ์ม่วง
นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบสอบถาม

เรื่อง “การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์”

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี	<input type="checkbox"/> 25-30 ปี
<input type="checkbox"/> 31-35 ปี	<input type="checkbox"/> 36-40 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 41 ปี ขึ้นไป	
3. อายุงาน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 6 เดือน	<input type="checkbox"/> 6 เดือน - แต่ไม่ถึง 1 ปี
<input type="checkbox"/> 1-3 ปี	<input type="checkbox"/> 3-5 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือปวส.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า
5. ระดับตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> ระดับ 2C-2A	<input type="checkbox"/> ระดับ 3C-3A
<input type="checkbox"/> ระดับ 4C-5A	

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	คำถาม	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสาร ภายในองค์กร				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เนื้อหาของการสื่อสารด้านผลงาน						
1	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กรได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
2	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กรได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
3	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านนโยบายขององค์กรได้บ่อยมากน้อยเพียงใด					
4	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านกฎระเบียบขององค์กรได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
5	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านกฎระเบียบขององค์กรได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
6	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านกฎระเบียบขององค์กรได้บ่อยมากน้อยเพียงใด					
7	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
8	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
9	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้บ่อยมากน้อยเพียงใด					
เนื้อหาของการสื่อสารด้านสังคม						
10	ในองค์กรของท่านมีการปรึกษาปัญหาส่วนตัวบ่อยมากน้อยเพียงใด					
11	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านข่าวสารการเมืองบ่อยมากน้อยเพียงใด					

ลำดับ	คำถาม	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสาร ภายในองค์กร				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านข่าวสารการเมืองรวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
13	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านข่าวบันเทิงรวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
14	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารที่ไม่ได้รับบริการล้นกรออย่างถี่ถ้วน(ข่าวลือ) บ่อยมากน้อยเพียงใด					
15	ในองค์กรของท่านมีการสนทนากับบุคคลที่สาม (นินทา) บ่อยมากน้อยเพียงใด					
เนื้อหาของการสื่อสารด้านนวัตกรรม						
16	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารแนวความคิดการพัฒนากิจการดำเนินงานได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
17	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารแนวความคิดการพัฒนากิจการดำเนินงานได้บ่อยมากน้อยเพียงใด					
18	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารแนวความคิดการทำงานในรูปแบบใหม่ได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
19	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารแนวความคิดการทำงานในรูปแบบใหม่ได้บ่อยมากน้อยเพียงใด					
20	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
21	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
22	ในองค์กรของท่านมีการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆได้บ่อยมากน้อยเพียงใด					
ทิศทางของการสื่อสาร แบบแนวตั้ง						
23	ผู้บังคับบัญชาแจ้งแผนการทำงานต่างๆของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว					
24	ผู้บังคับบัญชามักออกคำสั่งในการทำงานของท่านบ่อยมากน้อยเพียงใด					

ลำดับ	คำถาม	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสาร ภายในองค์กร				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25	ผู้บังคับบัญชามักออกคำสั่งในการทำงานของท่านอย่างรวดเร็วเมื่อมีงานใหม่เข้ามา					
26	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในเรื่องงานบ่อยมากน้อยเพียงใด					
27	ผู้บังคับบัญชาของท่าน แจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ท่านทราบได้อย่างรวดเร็วเพียงใด					
28	ผู้บังคับบัญชาของท่าน แจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ท่านทราบได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
29	ผู้บังคับบัญชาของท่าน แจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ท่านทราบบ่อยมากน้อยเพียงใด					
ทิศทางของการสื่อสารแบบ แนวตั้ง						
30	ท่านเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
31	ท่านเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงานบ่อยเพียงใด					
32	ท่านสามารถแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาของท่านทราบได้อย่างรวดเร็วเพียงใด					
33	ท่านสามารถแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาของท่านทราบได้บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด					
34	ท่านแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด					
35	ท่านแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็วเพียงใด					
ทิศทางของการสื่อสารแบบแนวนอน						
36	ในองค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
37	ในองค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้อย่างบ่อยมากน้อยเพียงใด					

ลำดับ	คำถาม	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสาร ภายในองค์กร				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38	ในองค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้อย่างถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
39	ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีข้อมูลที่ถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
40	ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานได้อย่างบ่อยมากน้อยเพียงใด					
41	ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานรวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
42	ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสาขากับท่านบ่อยมากน้อยเพียงใด					
รูปแบบของการสื่อสารแบบเป็นทางการ						
43	ท่านได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรบ่อยมากน้อยเพียงใด					
44	ท่านชอบการสื่อสารที่เป็นแบบลายลักษณ์อักษรมากน้อยเพียงใด					
45	ท่านได้รับบันทึกข้อความหรือหนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในองค์กรบ่อยมากน้อยเพียงใด					
46	ท่านชอบการสื่อสารในลักษณะเป็นแบบบันทึกข้อความหรือหนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในองค์กรมากน้อยเพียงใด					
47	ท่านได้ทราบข้อมูลข่าวสารจาก โปสเตอร์ ขององค์กรบ่อยมากน้อยเพียงใด					
48	ท่านชอบการสื่อสารในรูปแบบของ โปสเตอร์ มากน้อยเพียงใด					
49	ท่านได้รับทราบข้อมูลต่างๆขององค์กรจาก อินทราเน็ต บ่อยมากน้อยเพียงใด					
50	ท่านชอบการสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางของ อินทราเน็ต มากน้อยเพียงใด					
51	ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุมของหน่วยงานบ่อยมากน้อยเพียงใด					

ลำดับ	คำถาม	ระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
52	ท่านขอการสื่อสารในรูปแบบการประชุมอย่างน้อยเพียงใด					
รูปแบบของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ						
53	ท่านใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงานต่างๆ บ่อยมากน้อยเพียงใด					
54	ท่านขอการสื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงานมากน้อยเพียงใด					
55	ท่านใช้คำพูดที่เป็นข้อมูลข่าวสารโดยตรงไปตรงมาเข้าใจง่ายบ่อยมากน้อยเพียงใด					
56	ท่านขอการใช้คำพูดที่ไม่เป็นทางการในการติดต่อสื่อสารมากน้อยเพียงใด					
57	ท่านใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารต่างๆ บ่อยมากน้อยเพียงใด					
58	ท่านขอการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารต่างๆ มากน้อยเพียงใด					
59	ท่านสามารถรายงานความคืบหน้าของงานโดยการนำเสนออย่างไม่เป็นทางการได้บ่อยมากน้อยเพียงใด					
60	ท่านขอการนำเสนองานอย่างไม่เป็นทางการมากน้อยเพียงใด					
61	ท่านใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้บ่อยมากน้อยเพียงใด					
62	ท่านขอการสื่อสารแบบใช้สัมพันธ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ



ภาคผนวก ข
Cronbach's Alpha

ตารางผนวกที่ 1 ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กร

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.887	67
Cronbach's Alpha if Item Deleted	
ความถี่ในการสื่อสารด้านข่าวสารการเมือง	.888
ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข่าวสารการเมือง	.888
ความรวดเร็วในการสื่อสารด้านข่าวบันเทิง	.882
ความถี่ในการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารที่ไม่ได้รับการ กลั่นกรองอย่างถี่ถ้วน(ข่าวลือ)	.887
ความถี่ในการสนทนากับบุคคลที่สาม (นินทา)	.888
ความถูกต้องในการสื่อสารแนวความคิดการพัฒนาการทำงาน	.888
ความถี่ในการสื่อสารแนวความคิดการพัฒนาการทำงาน	.887
ความถูกต้องในการสื่อสารแนวความคิดการทำงานในรูปแบบใหม่	.887
ความถี่ในการสื่อสารแนวความคิดการทำงานในรูปแบบใหม่	.886
ความรวดเร็วในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ	.889
ความถูกต้องในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ	.889
ความถี่ในการสื่อสารเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ	.889
ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งแผนการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน	.887
ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการออกคำสั่งการทำงาน	.892
ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการออกคำสั่งการทำงานเมื่อ มีงานใหม่เข้ามา	.892
ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำเรื่องงาน	.881
ความรวดเร็วของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการ ปฏิบัติงานให้ทราบ	.887
ความถูกต้องของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการ ปฏิบัติงานให้ทราบ	.887

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความถี่ของผู้บังคับบัญชาในการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบ	.885
ความรวดเร็วในการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน	.893
ความถี่ในการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน	.890
ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	.890
ความถี่ในการแจ้งข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	.888
ความถี่ในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา	.887
ความรวดเร็วในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา	.890
ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	.882
ความถี่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	.881
ความถูกต้องในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	.882
ความถูกต้องของข้อมูลในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	.882
ความถี่ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	.883
ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	.884
ความถี่ในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงาน	.886
ความถี่ในการได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร	.880
ความชอบการสื่อสารที่เป็นแบบลายลักษณ์อักษร	.880
ความถี่ในการได้รับบันทึกข้อความหรือหนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในองค์กร	.884

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความชอบในการสื่อสารในลักษณะเป็นแบบบันทึกข้อความหรือหนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในองค์การ	.880
ความถี่ในการได้ทราบข้อมูลข่าวสารจากโปสเตอร์ขององค์การ	.881
ความชอบการสื่อสารในรูปแบบของโปสเตอร์	.880
ความถี่ในการได้รับทราบข้อมูลต่างๆขององค์การจากอินทราเน็ต	.883
ความชอบการสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางของ อินทราเน็ต	.883
ความถี่ในการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุมของหน่วยงาน	.883
ความชอบการสื่อสารในรูปแบบการประชุม	.886
ความถี่ในการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน	.886
ความชอบในการสื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน	.882
ความถี่ในการใช้คำพูดที่เป็นข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเข้าใจง่าย	.888
ความชอบในการใช้คำพูดที่ไม่เป็นทางการในการติดต่อสื่อสาร	.887
ความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารต่างๆ	.886
ความชอบในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารต่างๆ	.885
ความถี่ในการรายงานความคืบหน้าของงาน โดยการนำเสนออย่างไม่เป็นทางการ	.887
ความชอบในการนำเสนองานอย่างไม่เป็นทางการ	.886
ความถี่ในการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	.886
ความชอบในการสื่อสารแบบใช้สัมพันธ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน	.891

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวรวริกา โพธิ์ม่วง
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 13 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2528
สถานที่เกิด	นนทบุรี
ประวัติการศึกษา	คหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ทั่วไป – ธุรกิจงาน ประดิษฐ์ คณะคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ช่วยเลขานุการ สำนักงานรองผู้อำนวยการ ฝ่ายการบริหาร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์