

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร (2) ระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณแล้วเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลเพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ที่ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้คือ บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ทั้งหมด จำนวน 190 คน แต่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 96 รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences-SPSS) คำนวณหาค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนผู้ให้ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติจำนวน 30 คน เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อคิดเห็นมาจัดหมวดหมู่แล้วนำเสนอรายงานในรูปแบบการบรรยาย การวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 36.19 ปี โดยบุคลากรเกือบครึ่งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี บุคลากร 9 ใน 10 อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติการ โดยบุคลากรส่วนใหญ่สังกัดกลุ่มงานบริการผู้ป่วยใน กลุ่มภารกิจบริการวิชาการ และรับผิดชอบงานบริการผู้ป่วย

บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยหลักทั้ง 5 ประเด็น อันได้แก่ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา คุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา สภาพการสื่อสารในองค์กร และช่องทางการสื่อสาร ซึ่งจาก 5 ประเด็นหลักพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากที่สุด โดยเฉพาะการสื่อสารในเรื่องการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนประเด็น

ด้านช่องทางการสื่อสารพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้วยคะแนนต่ำสุด โดยเฉพาะเรื่องการปล่อยข่าวลือที่พบว่าเป็นประเด็นน้อยเพียงประเด็นเดียวที่บุคลากรมีความพึงพอใจระดับน้อย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมสื่อสารของบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีโครงสร้างการบริหารงานและนโยบายที่ชัดเจน โดยมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง และเห็นความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ของบุคลากรให้มากขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรนำเสนอข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้กับผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่าขึ้นไปได้รับทราบตรงตามความเป็นจริงเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรตระหนักถึงความสำคัญในการทำงานเป็นทีมอย่างแท้จริง มีการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้มากขึ้นโดยยึดหลักการร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงาน มีความเป็นกลาง จริงใจ และบริหารงานอย่างเปิดเผยโปร่งใส รวมทั้ง มีความรู้ในเรื่องที่ทำการสื่อสารและทักษะการสื่อสาร การมอบหมายงานควรสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเน้นการจูงใจเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความสมัครใจในการปฏิบัติงาน

การส่งผ่านข้อมูลทางการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่สรุปประเด็นหลักและส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง บอร์ดประกาศควรมีการจัดหมวดหมู่ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนหรือตามสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในแต่ละระดับ อีกทั้ง ควรมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตมารับผิดชอบระบบโดยตรงเพื่อให้ข่าวสารมีความน่าสนใจและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนการส่งผ่านข้อมูลทางการประชุมอภิปรายควรเชิญเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและเน้นการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน นอกจากนี้ ผู้บริหารสูงสุดควรจัดให้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทุกคนจำเป็นต้องรู้ อย่างเพียงพอและทั่วถึงเพื่อลดผลกระทบจากการปล่อยข่าวลือ

องค์กรควรเน้นให้มีการสื่อสารสองทางโดยลดความเป็นทางการลงให้มาก โดยผู้ส่งสารควรทำความเข้าใจในเนื้อหาของสารให้แจ่มแจ้งก่อนที่จะทำการสื่อสาร และเนื้อหาของสารไม่ควรบิดเบือนหรือเจือปนด้วยอคติ ควรใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจง่าย สั้นกะทัดรัด ได้ใจความ ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เทคนิค หรือคำศัพท์เชิงวิชาการที่ยากแก่การเข้าใจโดยมีการพิจารณาความยากง่ายตามระดับการรับรู้ และความต้องการของผู้รับสารให้มากที่สุด นอกจากนี้ ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมความรู้ที่ทันสมัยกับบุคลากรทุกระดับเพื่อลดช่องว่างทางความคิด และสามารถสื่อสารระหว่างกันได้อย่างเข้าใจมากขึ้น

จากการประมวลและวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่ ให้ข้อเสนอแนะที่ขัดแย้งกันระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จะเห็นได้จากข้อมูลเชิงปริมาณที่มีบุคลากรตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจในระดับปานกลางลงมาจำนวนมากแต่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรเพียงจำนวนเล็กน้อย แต่เมื่อใช้วิธีเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลับพบว่าบุคลากรให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรเป็นจำนวนมาก จึงชี้ให้เห็นว่า บุคลากรตอบแบบสอบถามให้ด้วยความเกรงใจและไม่กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคับข้องใจในพฤติกรรมสื่อสาร จึงแสดงออกโดยการให้ข้อเสนอแนะในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจำนวนมากดังกล่าว

The purpose of this research was to study: (1) The demography of Chiang Mai Drug Dependence Treatment Center staffs; (2) personnel satisfaction on organizational communication behaviors; and (3) other problems and suggestions. This is a quantity research complimented with quality results to compare with and confirm to quantity results. The subjects for quantity results were 183 staff officers at Chiang Mai Drug Dependence Treatment Center. The research material consisted of a questionnaire. Data analysis was processed by SPSS. The subjects for quality results were 30 staffs including heads and operation staff. Data was collected by in-dept interviewing and analyzed by categorizing and describing. The quantity results are as follows:

The results of quantity research are: There are more women than men, average age is 36.19 years old, education level is lower than Bachelor degree, 9 in 10 of population are operation staffs, and most of the subjects work in In-Patient Department as service staff.

The personnel satisfaction on organizational communication behavior of Chiang Mai Drug Dependence Treatment Center had a medium level of organizational communication behaviors satisfaction, 5 factors of organizational communication behaviors satisfaction are communication type, leader ability in communication, leadership, organizational communication and communication channel. The level of satisfaction is high in communication type, especially about work suggestion but low in communication channel, especially rumors.

The results of quality research are: there are a lot of suggestions for improving organizational communication behaviors in 5 factors especially communication channel and communication type in organization. Staffs want to improve 6 communication channels: rumors, intranet system, opinion box, meeting, posting board and records. Also, staffs wants to improve contents and methods of communication type in organization

The suggestions from Chiang Mai Drug Dependence Treatment Center staffs in quality and quantity results are controversial because quantity data show that staffs have a medium level of satisfaction and have a few suggestions for improving organizational communication behaviors but in quality data shows a lot of suggestions for improving organizational communication behaviors. It can infer that staffs are too considerate to present their really opinions in questionnaires but present them in quality data instead.