

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของปัญหา

การบริหารงานในองค์กรนั้นจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสาร (communication system) เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้ดี ๆ ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างสอดคล้อง หรือตรงตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร จึงเป็นศิลปะสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหาร (อรุณ รักธรรม, 2525: 85) จึงเป็นที่ประจักษ์ว่า การบริหารงานองค์กรนั้น ไม่อาจดำเนินไปได้หากขาดการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารนั้น เปรียบเสมือนสื่อที่จะนำความต้องการ ความนึกคิด ทั้งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526: 109)

จะเห็นว่า การติดต่อสื่อสารและการบริหารเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาควรคำนึงไป ผู้บริหารจึงต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสื่อสาร ทองใบ สุดชาติ (2542: 115) ได้กล่าวถึงการสื่อสารของผู้บริหารว่า “ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัทและจุดยืนของพนักงาน เพราะถ้าพนักงานไม่ได้รับข้อมูลแล้ว จะขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเกิดแรงกดดันขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน...ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานสูง มีแนวโน้มจะให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารมากกว่าผู้บริหารที่ไม่ค่อยมีผลงาน”

อนันต์ เกตุวงศ์ (2519: 26) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร และการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น การติดต่อสื่อสารธรรมดา โดยการใช้คำสั่งอาจไม่เพียงพอจำเป็นต้องมีหลักจิตวิทยา มนุษย์สัมพันธ์ เข้ามามีบทบาทด้วย ทั้งนี้เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ การให้มนุษย์ด้วยกันทำงานให้ได้ผลนั้น จะต้องอาศัยหลักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวมาช่วย จึงทำให้การติดต่อ สื่อสารมีความสำคัญ มีเทคนิคมากยิ่งขึ้น การออกคำสั่งโดยใช้อำนาจอย่างเดียวเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้ด้วยความเต็มใจและได้ผลนั้นเป็นไปไม่ได้ จะต้องอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์เข้ามาช่วยกระตุ้นชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ และเต็มใจในการปฏิบัติงาน

เมื่อการสื่อสารมีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กรดังกล่าวมาแล้วจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงที่ทุกองค์กรจะต้องมุ่งเน้นการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กรเพื่อก่อให้เกิดขวัญและ

กำลังใจในการทำงานอันจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีระบบการบริหารงานเช่นเดียวกับสถานบริการภาครัฐทั่วไป นั่นคือ การเน้นความเป็นทางการ นิตยา เงินประเสริฐ (2544: 141) ได้กล่าวถึงองค์กรที่เน้นความเป็นทางการมากเกินไปว่าอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพต่ำ ในขณะที่เดียวกันถ้าองค์กรเน้นความเป็นทางการน้อยเกินไป ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่เข้าใจถึงสิ่งที่ต้องกระทำ ย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพต่ำด้วย ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นการใช้ระบบการสั่งการตามลำดับสายการบังคับบัญชา มีลักษณะการทำงานที่ยึดการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้าน การกำหนดกฎระเบียบวิธีการทำงานอย่างละเอียด และการกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน (สมยศ นาวิการ, 2537: 8)

ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ แบ่งโครงสร้างการบริหารงานงานเป็น 3 กลุ่มภารกิจ กับอีก 2 ศูนย์ (กรณีศูนย์นั้นจะเป็นศูนย์อิสระที่ขึ้นกับผู้อำนวยการศูนย์ฯ โดยตรง มีฐานะเทียบเท่ากับกลุ่มภารกิจ แต่จะไม่มีกลุ่มงานในโครงสร้างภายในเหมือนกับกลุ่มภารกิจ) อันได้แก่ กลุ่ม ภารกิจอำนวยการ กลุ่มภารกิจวิชาการ กลุ่มภารกิจบริการวิชาการ ศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพจิตนารักษ์ ลำปาง และศูนย์พัฒนาคุณภาพ รวมกลุ่มงาน/สำนักงาน 9 กลุ่มงาน กับงานที่ขึ้นตรงกับ 9 กลุ่มงาน/สำนักงานอีก 31 งาน โดยภาพรวมแล้ว การติดต่อสื่อสารมายังผู้ได้บังคับบัญชา จะมีการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชาเป็นหลัก นั่นคือ จากผู้อำนวยการศูนย์ฯ ลงสู่ระดับหัวหน้ากลุ่มภารกิจ/ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มงาน/สำนักงาน หัวหน้างาน และระดับปฏิบัติงาน ตามลำดับ ดังนั้น ความเข้าใจในเนื้อหาของสาร ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่ลงสู่ผู้ได้บังคับบัญชาในแต่ละระดับจึงแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และทักษะของแต่ละบุคคล ดังนั้น การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงต้องอาศัยศิลปะการสื่อสารและทักษะต่างๆ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรต่อไป

## ปัญหาการวิจัย

ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มีหน้าที่หลักในการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาและสารเสพติด สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จัดตั้งขึ้นเมื่อ ปี พ.ศ. 2525 โดยมีขอบเขตความรับผิดชอบในพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ ซึ่งปัจจุบันนอกจากการให้บริการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาและสารเสพติดแล้ว ยังมุ่งเน้นการให้บริการด้านวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการบำบัดรักษายาเสพติดภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นผู้นำวิชาการและเทคโนโลยีทางด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยาและสารเสพติดระดับภูมิภาค” (ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่, 2548)

จากการที่ได้ดำเนินการมาแล้ว 20 ปี ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ได้มีการบริหารงานตามแนวนโยบายของกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขมาโดยตลอด และในสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่งของเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง จึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง การปกครองประเทศ มาตลอด ได้แก่ ในปี 2535 มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานในองค์กรให้มีกลุ่มงาน 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานการพยาบาล โดยแต่ละกลุ่มงานก็มีการแบ่งสายงานไปตามลักษณะงานที่เฉพาะของตนเองเป็นหลัก

ในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารสูงสุดตามนโยบายของกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข สำหรับการบริหารงานภายใน ก็ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน โดยแบ่งเป็น 7 กลุ่มงานอันได้แก่ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานแผนงาน และงบประมาณ กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานเครือข่ายสถานบำบัด กลุ่มงานผู้ป่วยนอก กลุ่มงานผู้ป่วยใน และกลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ

ในปี พ.ศ. 2546 – 2547 ผู้บริหารศูนย์ฯ ในขณะนั้นเห็นว่า โครงสร้างเดิมยังไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของศูนย์ฯ ใหม่ จึงแบ่งเป็น 8 กลุ่มงานและ 5 ศูนย์ โดยเน้นการแบ่งตามบทบาทหน้าที่และภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน/ศูนย์ ซึ่งได้แก่ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานแผนและงบประมาณ กลุ่มงานเครือข่ายสถานบำบัด กลุ่มงานเฉพาะทาง 1 กลุ่มงานเฉพาะทาง 2 กลุ่มงานเฉพาะทาง 3 กลุ่มงานอาชีวบำบัด กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ศูนย์เมทริกซ์ ศูนย์การตลาดและประชาสัมพันธ์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาวิชาการ ศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพจิตนันทารักษ์ ลำปาง และศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ปี พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน ศูนย์ฯ ได้มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารสูงสุดตามนโยบายของกรมการแพทย์อีกครั้ง และมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานภายในตามวิสัยทัศน์ของผู้บริหารศูนย์ฯ อีกครั้งเช่นกัน โดยการเพิ่มหน่วยงานบางหน่วยงานเพื่อให้เหมาะสมกับภารกิจอื่นจะส่งผลให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การ ซึ่งโครงสร้างตามนโยบายใหม่ได้แบ่งกลุ่มภารกิจหลักเป็น 3 กลุ่มภารกิจ กับอีก 2 ศูนย์ (กรณีศูนย์นั้นจะเป็นศูนย์อิสระที่ขึ้นกับผู้อำนวยการศูนย์โดยตรง ดังนั้นจึงมีฐานะเทียบเท่ากับกลุ่มภารกิจ แต่จะไม่มีการรวมงานในโครงสร้างภายในของศูนย์) อันได้แก่ กลุ่มภารกิจอำนวยการ กลุ่มภารกิจวิชาการ กลุ่มภารกิจบริการวิชาการ ศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพพระคณาธิราช ลำปาง และศูนย์พัฒนาคุณภาพ รวมกลุ่มงานที่สังกัดกลุ่มภารกิจ/ศูนย์ 9 กลุ่มงาน กับงานที่สังกัดอีก 9 กลุ่มงาน/สำนักงาน รวมทั้งสิ้น 31 งาน

สำหรับลักษณะโครงสร้างการบริหารงาน พบว่า ศูนย์ฯ มีโครงสร้างการบริหารงานลักษณะสูงและมีความซับซ้อนเช่นเดียวกับองค์การราชการทั่วไป โดยมีการยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในการบริหารงาน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารภายในองค์การจึงต้องมีการสื่อสารผ่านเป็นลำดับชั้นตามสายการบังคับบัญชา อันได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของศูนย์ฯ ลงสู่หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มงาน/สำนักงาน และหัวหน้างาน ซึ่งในการให้ข่าวสารของฝ่ายบริหารมักจะให้ข่าวตามลำดับชั้น และผู้บริหารแต่ละลำดับชั้นจะต้องมีการตีความข่าวสาร (reinterpret message) อีกครั้งหนึ่ง จากกระบวนการนี้เองทำให้ใช้เวลานานและโอกาสที่จะตีความหมายข่าวสารผิดหรือคลาดเคลื่อนก็ยังมีมาก (Atchison and Winston, 1978: 412)

นอกจากนี้ วัฒนธรรมองค์การบางอย่างของระบบราชการก็ส่งผลกระทบด้านลบต่อการพัฒนาศูนย์ฯ ด้วยเช่นกัน เช่น วัฒนธรรมการเกรงใจ ไม่กล้าที่จะเปิดเผย ไม่กล้าที่จะเปิดเผยความรู้สึกไม่พอใจ ส่งผลให้ปัญหาถูกสะสมไว้ไม่ได้รับการแก้ไขและเกิดปัญหาซ้ำซากได้อีก วัฒนธรรมการให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส โดยเชื่อว่าคนที่อยู่นานกว่าจะมีความชำนาญงานกว่าคนมาภายหลัง ทำให้คนรุ่นใหม่ถูกปิดกั้นความก้าวหน้าในการทำงาน วัฒนธรรมความไม่กล้าเสี่ยงที่จะทำในเรื่องที่แปลกใหม่หรือท้าทายความสามารถ ดังนั้น กระบวนการบริหารงานจึงเป็นแบบปกติวิธีและใช้ความระมัดระวังโดยการยึดถือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การทำงานเกิดความยุ่งยากและขั้นตอนมาก เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าว บุคลากรจึงต้องมีการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการปรับตัวต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารและเป้าหมายการทำงานของผู้บริหารแต่ละคน ภายใต้ข้อจำกัดของวัฒนธรรมองค์การ ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานและแสดงออกด้วยการย้ายหรือหนีออกจากหน่วยงานหรือองค์การ โดยจะเห็นได้จาก ตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2545 เป็นต้นมา มีจำนวนข้าราชการลาออกจำนวน 3 คน และโอนย้ายไปองค์การอื่น 5 คน ส่วน

บุคลากรในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวก็มีการลาออกเพื่อไปปฏิบัติงานในองค์กรอื่นอีกเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ก็ยังมีบุคลากรในระดับผู้บริหารหลายคนที่พิจารณาผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรตามแผนนโยบายของผู้บังคับบัญชาของตนได้ จึงทำการร้องขอต่อผู้บังคับบัญชาให้โยกย้ายไปยังหน่วยงานที่เหมาะสมเพื่อลดความเครียดในการทำงาน

สำหรับช่องทางการสื่อสารของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ นั้น มีช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหลายช่องทาง อันได้แก่ พูดโดยตรง, พูดทางโทรศัพท์, บันทึกลงเป็นลายลักษณ์อักษร, บอร์ดประกาศ, กล้องแสดงความคิดเห็น, ระบบเครือข่ายข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (อินทราเน็ต), การประชุมอภิปราย, กลุ่มคุณภาพ, กลุ่มสังสรรค์ และข่าวลือ ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาลักษณะพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรว่ามีความเหมาะสมมากน้อยแค่ไหน และบุคลากรมีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ขึ้น เพื่อหาข้อสรุปในเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรต่อไป

### วัตถุประสงค์

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร ศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่ เพื่อศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร
2. ระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร ศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่
3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงาน ดังนี้

1. ผู้บริหารของศูนย์ฯ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เพื่อเสริมสร้าง ประสิทธิภาพการทำงาน
2. ผู้ได้บังคับบัญชา ได้รับความพึงพอใจจากพฤติกรรมการสื่อสารของ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อันจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ผู้รับบริการของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ได้รับบริการที่ดี จาก การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพของบุคลากร
4. ประชาชนทั่วไปสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสำหรับศึกษา เปรียบเทียบการสื่อสารภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคต

### ขอบเขตการวิจัย

เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาลักษณะพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรศูนย์ บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ โดยแบ่งขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### 1. ขอบเขตทางด้านประชากรประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ขอบเขตทางด้านประชากรของการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาเฉพาะประชากร ของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จำนวนทั้งสิ้น 190 คน แต่สามารถตอบแบบสอบถามจำนวน 183 คน อีก 7 คนไม่ได้ตอบแบบสอบถาม (ติดราชการ ระหว่างเก็บข้อมูล 3 คน อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ 3 คน และปฏิบัติงานช่วยราชการองค์การอื่น 1 คน) ซึ่งถือว่าได้กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 183 คน สามารถเป็นตัวแทนความ คิดเห็นของบุคลากรศูนย์ฯ โดยภาพรวมได้

1.2 ขอบเขตทางด้านกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (purposive sampling) จากบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ซึ่งแบ่ง ออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติเนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่สะดวกใน การให้ข้อมูล และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารงานองค์การได้เป็นอย่างดี โดยทั้ง 2 ระดับมีคุณสมบัติดังนี้

ก. เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มาไม่น้อยกว่า 5 ปี

ข. มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ซึ่งเลือกมาจำนวน 30 คน (ร้อยละ 17.8) จากบุคลากรที่มีคุณสมบัติจำนวน 169 คน เพื่อที่จะได้สามารถให้ข้อมูลของการสื่อสารที่อยู่ในระดับแตกต่างกัน และสามารถใช้เป็นตัวแทนของบุคลากรในการให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรได้

2. ขอบเขตทางด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรศูนย์ฯ ที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งจริงในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2548 – ตุลาคม พ.ศ. 2549 รวมระยะเวลาเก็บข้อมูล 1 ปี 2 เดือน

3. ขอบเขตทางด้านสถานที่ การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เลขที่ 182 ต. จี้เหล็ก อ. แม่ริม จ. เชียงใหม่ เท่านั้น

4. ขอบเขตทางด้านเนื้อหา ศึกษาพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรของบุคลากรศูนย์ฯ ดังนี้

4.1 คุณสมบัติของผู้นำ อันได้แก่ วิสัยทัศน์ในการทำงาน ความมีใจกว้าง และเปิดเผยโปร่งใสในการบริหารงาน ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความน่าเชื่อถือ และความชัดเจนในบทบาทของการเป็นผู้นำ

4.2 ความสามารถในการสื่อสาร อันประกอบไปด้วย 3 ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านการจูงใจ ทักษะด้านความรู้ และทักษะด้านการสื่อสาร

4.3 ประเภทการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารในแนวตั้ง การสื่อสารในแนวนอน รวมถึงช่องทางการสื่อสารในแต่ละประเภท

4.4 สภาพการสื่อสาร โดยแยกพิจารณา 3 ด้าน ได้แก่

4.4.1 ด้านเนื้อหา ศึกษาในหัวข้อเกี่ยวกับความน่าสนใจ ความถูกต้อง ชัดเจน ความสามารถสร้างความเข้าใจโดยผู้รับสารรู้ว่าผู้ส่งสารต้องการให้ทำอะไร การกระตุ้นให้เกิดความสนใจเห็นด้วยในเหตุและผล ความถูกต้องและต่อเนื่องสม่ำเสมอ ประโยชน์ในการนำไปใช้

4.4.2 ด้านวิธีการ ศึกษาในหัวข้อเกี่ยวกับความน่าสนใจและความน่าประทับใจของการนำเสนอ

4.4.3 ด้านแหล่งสาร ศึกษาในหัวข้อเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ ความสามารถสร้างความเข้าใจโดยผู้รับสารรู้ว่าผู้ส่งสารต้องการให้ทำอะไร

## นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

องค์การ หมายถึง ที่รวมของคนที่อยู่ด้วยกันมากกว่าสองคนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การในที่นี้ องค์การหมายถึง ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้างานต่าง ๆ ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในสายงาน บังคับบัญชาเหนือกว่าผู้ตอบแบบสอบถามหนึ่งขั้น จากสายการบังคับบัญชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นสังกัดอยู่

ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้บังคับบัญชาลงมาหนึ่งขั้น ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งตำแหน่งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่

ประเภทการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารที่แบ่งตามโครงสร้างขององค์การอื่น ได้แก่ การสื่อสารในแนวนิ่ง การสื่อสารในแนวตั้ง และการสื่อสารในแนวนอน

การสื่อสารในแนวนิ่ง หมายถึง การสื่อสารที่ส่งจากผู้บังคับบัญชาลงสู่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

การสื่อสารในแนวตั้ง หมายถึง การสื่อสารที่ส่งจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นสู่ผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารในอน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว ไม่เกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา หรือ ไม่ได้เป็นไปตามโครงสร้างขององค์การ

ความสามารถในการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถทางการสื่อสารโดยวัดจาก 3 ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านการจูงใจ ทักษะด้านความรู้ และทักษะด้านการสื่อสาร

ระบบอินทราเน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ภายในองค์การ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกในเชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง การพูด การกระทำหรือการแสดงออกเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในที่นี้พิจารณาจาก คุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้ส่งสาร ความสามารถในการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร และสภาพการสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง ความทัศนคติ หรือความรู้สึก  
ในเชิงบวกต่อการแสดงออกของบุคคล เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน  
ในที่นี้พิจารณาจาก คุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้ส่งสาร ความสามารถในการสื่อสาร ประเภทของ  
กรรสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารและสภาพการสื่อสาร

