

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันวิวัฒนาการสมัยใหม่มีบทบาทในการตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นอย่างมาก มนุษย์มีการพัฒนาออกแบบนวัตกรรมเพื่อช่วยแบ่งเบาปัญหาด้านแรงงานและลดข้อจำกัดของเวลา อีกทั้งยังมีการพัฒนารูปแบบการทำงานหลายอย่างที่จะช่วยให้กิจกรรมในชีวิตประจำวันมีความสะดวกสบาย เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีการพัฒนาอย่างเห็นได้จากความหลากหลายทางด้านรูปแบบและช่องทางที่ผู้คนในสังคมสามารถเลือกใช้ได้มากมาย ส่งผลให้พฤติกรรมการเปิดรับ ความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้คนในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ทั้งนี้การสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญของมนุษย์ในทุกยุคทุกสมัยไม่ว่าเทคโนโลยีจะเปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงใดการสื่อสารก็มิได้ลดความสำคัญลง

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ดังนั้นทุกองค์กรภาครัฐและเอกชนที่ต้องการพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงานให้บรรลุในพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการสื่อสารขององค์กร จะต้องสร้างให้การสื่อสารภายในองค์กรก้าวหน้าไปพร้อมกับเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้น นอกจากสื่อและช่องทางการสื่อสาร สิ่งที่สำคัญที่ขาดไม่ได้ของการสื่อสารคือผู้สื่อสารต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านภาษาและการสื่อสารที่ดี รวมไปถึงจะต้องทราบถึงความต้องการ รูปแบบ ข้อมูลข่าวสาร การเปิดรับ รวมไปถึงศักยภาพของผู้รับสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งไปถึง จึงจะทำให้เกิดการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจ หรือตรงกับที่องค์กรต้องการสร้างให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ในการบริหารจัดการองค์กร ที่สำคัญไปกว่านั้นก็คือ ผู้บริหารองค์กร และผู้นำทุกคนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสาร (Communicator) คือต้องเป็นทั้งผู้ส่ง และผู้รับ การที่จะส่งสารไปยังบุคลากรในหน่วยงานโดยวิธีการกระบวนการหรือช่องทางใด คำถามก็คือสิ่งที่ส่งออกไปนั้นจะมีผลเช่นไร นั่นคือในการสื่อสารออกไปนั้นผลที่ตามมาคืออะไร เป็นไปตามเจตนาหรือไม่ ในการดำเนินงานขององค์กรนั้นเป็นไปตามเป้าประสงค์หรือนโยบายหรือไม่การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นศูนย์กลางที่สร้างให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน

เพราะภายในองค์กรประกอบด้วยกันหลายส่วน มีการแบ่งย่อยแบ่งสาขาอย่างหลากหลายการมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคงและเหนียวแน่นของบุคลากรในองค์กรได้และควรใช้การสื่อสารภายในองค์กรด้วยรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคล การประชุม การฝึกอบรม การสัมมนา การชี้แจง เอกสาร วารสารรวมถึงการสื่อสารออนไลน์ ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ไม่อาจมองข้ามไปได้ในกระบวนการสร้างความเข้าใจและสร้างวัฒนธรรม ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรและส่งผลให้บุคลากรทุกคนเกิดความผูกพันต่อองค์กร และทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมา

โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ นับเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ถือได้ว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งหมด 2,896 คน ประกอบไปด้วยแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล วิชาชีพ บุคลากรทางด้านการแพทย์ที่ทำหน้าที่ด้านการรักษา และบุคลากรด้านการสนับสนุนเป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่แตกต่างกันทั้งทางด้านอายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน อาชีพ การศึกษา ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลต่อพฤติกรรมสื่อสาร เพราะความแตกต่างทำให้เกิดช่องว่างของการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในเรื่องที่จะทำการสื่อสาร ซึ่งแน่นอนว่าหากเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารเรื่องเดียวกัน ความเข้าใจที่มีต่อองค์กรย่อมคลาดเคลื่อนและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แม้จะทำการสื่อสารในหลากหลายช่องทางหากแต่ผู้รับสารไม่เปิดรับหรือไม่เข้าใจในสิ่งที่ทำการสื่อสารย่อมส่งผลกระทบต่อพัฒนาองค์กรได้และจากการที่โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์เป็นองค์กรขนาดใหญ่ จึงมีอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากหลายปัจจัยที่แตกต่างกัน รวมถึงช่วงเวลาการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ สารที่ผู้บริหารต้องการจะสื่อสารอาจเกิดการตกหล่นหรือเกิดการบิดเบือนของข่าวสาร ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจต่อองค์กรผิดพลาด เกิดความเข้าใจที่ผิดต่อองค์กร เกิดทัศนคติในด้านลบต่อองค์กรได้

นอกจากการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจของบุคลากรต่อองค์กรแล้วยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่จะขาดไม่ได้คือเรื่องของความภักดีและความผูกพันต่อองค์กรเพราะในองค์กรที่ประกอบสร้างขึ้นนอกจากปัจจัยด้านทุนทรัพย์ ด้านสิ่งปลูกสร้าง ฯลฯ ยังมีปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นส่วนสำคัญในการประกอบขึ้นเป็นองค์กร การจะรักษาทรัพยากรบุคคลให้อยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะอุทิศและทุ่มเทให้องค์กรเกิดการพัฒนาก้าวหน้าขึ้นนั้น ตัวแปรสำคัญที่จะก่อให้เกิดได้ก็คือ “ความผูกพัน” (Engagement) ในองค์กร ซึ่งหากความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรเริ่มลดลงก็อาจจะทำให้องค์กรประสบปัญหาได้ เพราะความผูกพันเป็นตัวผสมผสานความเป็นหนึ่งเดียวกัน

ขององค์กร หากเกิดช่องว่างของความเข้าใจกันระหว่างวิชาชีพของบุคลากรหรือจากผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติ จะทำให้กระบวนการทำงานไม่มีประสิทธิภาพได้

ดังนั้นหากองค์กรไม่ให้ความสำคัญเรื่องการเสริมสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้น อาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ไม่น้อย แม้ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคงแต่ก็ไม่สามารถทำให้บุคลากรต้องการอยู่ปฏิบัติงานได้องค์กรโรงพยาบาลก็เช่นเดียวกันถึงแม้ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐมีความมั่นคง มีรายได้ที่แน่นอนแต่ก็ยังมีการลาออกของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากจำนวนบุคลากรที่ลาออกจากสถิติการลาออกของบุคลากรของโรงพยาบาลในปี 2558 พบว่ามีบุคลากรทางการแพทย์ จำนวนที่มี 1,272 คน ลาออก 193 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ของบุคลากรทั้งหมด ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน จำนวนที่มี 1,171 คน ลาออก 260 คน คิดเป็นร้อยละ 8.98 ของบุคลากรทั้งหมดโดยสาเหตุการลาออกมาจากหลายสาเหตุ เช่น ย้ายงาน ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาสุขภาพเป็นต้น (รายงานประจำปีงบประมาณ 2558 : 2559) ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าถึงแม้อัตราส่วนจะไม่มากแต่หากมีการลาออกอย่างต่อเนื่องและบุคคลนั้นอาจจะเป็นกำลังหลักของหน่วยงาน หรือมีส่วนสำคัญในการดำเนินงาน แน่แน่นอนว่าจะต้องส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่มีผู้ลาออก ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาพักผ่อน ผ่อนคลาย แต่หากจำนวนผู้ปฏิบัติงานลดลง ย่อมส่งผลกระทบต่อผู้ที่ปฏิบัติงานที่เหลืออยู่ทำงานด้วยชั่วโมงการทำงานเพิ่มมากขึ้น เวลาพักผ่อนน้อยลงส่งผลไปถึงประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพชีวิต และเมื่อมีแรงกดดันเพิ่มขึ้นการลาออกก็เป็นอีกทางเลือก ดังนั้นหากเรามีการสื่อสารที่ดีเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ดี ของบุคลากรที่มีค่อนโยนบาย ผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างวิชาชีพในองค์กร จนสามารถสร้างหรือพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กรได้ อาจจะสามารถช่วยลดปัญหาบุคลากรทำงานไปวันๆ ไม่ทุ่มเท ไม่มีความสุข มีอัตราการย้ายงานสูง จนทำให้องค์กรจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการผลิตและพัฒนาบุคลากรใหม่รวมไปถึงคุณภาพการบริการที่ลดลงอาจทำให้ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจเลือกไปใช้บริการที่อื่น รวมไปถึงเสียภาพลักษณ์องค์กรตามมาอีกด้วย

อย่างไรก็ตามถึงแม้จะอยู่ในองค์กรเดียวกันแต่เพราะความแตกต่างของบุคลากรไม่ว่าจะเป็นสายงานทางการแพทย์และสายสนับสนุนเองโดยเฉพาะพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่กลุ่มเจนเออร์ซันวาย (Generation Y เป็นผู้ที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2523 – 2537 หรือค.ศ.1980 – 1994) ที่มีแผ่อยู่ในทุกกลุ่มงานทุกวิชาชีพ เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อม ภาระงาน ค่าตอบแทนที่แตกต่าง ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้าง ความผูกพัน

ของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการย้ายงาน ลาออก มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย มีตัวอย่างจากผลวิจัยล่าสุดของ “บริษัทเคลคาร์เนกิ” อ้างถึง (<http://www.prachachat.net,2559>) ที่ได้ทำการวิจัยและพบว่า 71% ของพนักงานโดยเฉลี่ยทั่วโลกไม่มีความผูกพันกับองค์กรและจะตัดสินใจเปลี่ยนงานใหม่ทันทีเมื่อองค์กรอื่นยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่า ในขณะที่มีเพียง 29% เท่านั้นที่มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจเริ่มพิจารณาเปลี่ยนงานเมื่อที่อื่นยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่า 20% ขึ้นไป จากตัวเลขดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญที่องค์กรจะต้องตระหนักว่าความผูกพันต่อองค์กรส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ทั้งในด้านลบและด้านบวกหากองค์กรสามารถที่จะค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร แม้จะไม่ใช่วิธีที่ง่ายแต่หากสามารถศึกษาหาปัจจัยที่สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับบุคลากรได้ก็จะเป็นประโยชน์และสามารถนำมาวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรได้ ดังจะเห็นว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงแล้ว จะสามารถสร้างผลผลิตที่มากกว่าองค์กรที่พนักงานมีความผูกพันในระดับต่ำถึง 202%” สอดคล้องกับผลสำรวจจากสถาบันวิจัยแรงงานและการจ้างงานแห่งสหรัฐอเมริกา อ้างถึง (<http://www.prachachat.net,2559>) ที่ระบุว่า การเกิดอัตราการเปลี่ยนงานจะทำให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ทั้งค่าใช้จ่ายในการสรรหาและอบรมพนักงานใหม่เพื่อทดแทนพนักงานในตำแหน่งเดิม ถึง 150% ของเงินเดือนที่จ่าย และส่งผลต่อผลิตผลขององค์กรเป็นอย่างมากสิ่งที่น่าเป็นห่วงคือแม้ว่าองค์กรต่างก็ทราบกันดีถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์แต่กลับมีเพียง 25% เท่านั้นที่มีการวางแผนพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับการให้ความสำคัญในด้านอื่นๆ เพราะเรื่องนี้คือกุญแจสำคัญที่จะทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างยั่งยืนโดยเฉพาะองค์กรใหญ่

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากการสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพ จะสามารถสร้างความเข้าใจของบุคลากรในทุกฝ่ายและแผนกที่มีต่อนโยบายหรือความต้องการขององค์กรได้ องค์กรจะเกิดความก้าวหน้าและก้าวไปเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้อย่างมั่นคงหากแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรในองค์กรได้รับข้อมูลและข่าวสารที่ผิดเพี้ยนไปจากเดิม สื่อความหมายไม่ตรงกัน หรือมีปัญหาด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร จะทำให้เกิดปัญหาทางด้านการติดต่อสื่อสารได้เช่นกัน สอดคล้องกับ พรณราย ทรัพย์ะ ประภา (2548) กล่าวว่า “ในองค์กรทุกๆ องค์กรนั้นการสื่อสารมีความจำเป็น อย่างยิ่งถ้าจะเปรียบเสมือนว่าองค์กรคือคน การสื่อสารในองค์กรก็จะเปรียบเสมือนโลหิต” ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีส่วนสำคัญในการหล่อเลี้ยงองค์กรให้มีความเข้มแข็งได้ทั่วทั้งองค์กร เสมือนว่าหากเลือดไหลเวียนหล่อเลี้ยงร่างกายได้อย่างทั่วถึงย่อมทำให้ร่างกายอยู่ได้และแข็งแรง การสื่อสารก็เช่นกันหากสื่อสารได้อย่างทั่วถึง ถูกต้อง ตรงตามความต้องการและเหมาะสม

ย่อมทำให้องค์กรนั้นมีความเข้มแข็งจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ได้ ถือเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหารบุคคล การพยายามหาช่องทางที่จะทราบถึงความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจ ทราบถึงความต้องการระหว่างกัน หรือมีความเข้าใจในนโยบาย การวางแผนต่างๆ ขององค์กรโดยอาศัยการพูด การส่งสัญลักษณ์หรือข้อความผ่านสื่อในช่องทางต่างๆ แต่ในขณะเดียวกันหากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรให้เกิดความเสียหายผลการดำเนินงานไม่ไปในทิศทางกำหนด หรือไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งเอาไว้ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้องค์กรต่างๆ เล็งเห็นและตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลซึ่งเป็นองค์กรที่มีทรัพยากรบุคคลปฏิบัติงานในทุกระดับและทุกส่วนของหน่วยงาน ทั้งนี้โรงพยาบาลยังเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแล รักษา ส่งเสริม ป้องกันสุขภาพซึ่งมีผลไปถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนที่อยู่ภายใต้การดูแล ดังนั้นบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกันเพื่อที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสายงานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ว่ามีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้การสื่อสารเข้าไปถึงและเป็นไปตามความต้องการของบุคลากรเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาด้านการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา

- 2.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากร โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
- 2.2 ความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากร โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
- 2.3 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

2.4 ความสัมพันธ์ของการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

3. ประเด็นปัญหาการวิจัย

3.1 บุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์อย่างไร

3.2 บุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันหรือไม่

3.3 บุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่

3.4 การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละประเภทของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร

4.2 ความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์แตกต่างกัน

4.3 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์แตกต่างกัน

4.4 การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

5. ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จำนวนทั้งสิ้น 351 คน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 บุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ หมายถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่แผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภทคือ บุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรสายสนับสนุน

6.2 บุคลากรทางการแพทย์ หมายถึงแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลนักกายภาพบำบัด นักเทคนิคการแพทย์ นักกิจกรรมบำบัด นักจิตวิทยา นักเทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก นักเวชศาสตร์สื่อความหมาย พยาบาลเทคนิค หรือบุคลากรทางการแพทย์อื่น ที่ให้บริการดูแลรักษาหรือฟื้นฟูสุขภาพเป็นหน้าที่หลัก

6.3 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานที่มีภารกิจสนับสนุนการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ได้แก่ นักวิชาการด้านต่างๆ นักจัดการงานทั่วไป นักโภชนาการ นิติกร นายช่างเทคนิค พนักงานพัสดุ พนักงานประกอบอาหาร ช่างตัดเย็บเสื้อผ้าเจ้าพนักงานพัสดุ เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่โสตฯ เจ้าหน้าที่โภชนาการ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานขับรถ พนักงานทำความสะอาด คนสวน คนงาน รวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ทางด้านการรักษา

6.4 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ หมายถึงความถี่ของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์จากสื่อประเภทต่างๆ ได้แก่ สื่อบุคคล ประกอบด้วยบุคลากรของโรงพยาบาลฯ ที่ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วยป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ ประกอบด้วย อินทราเน็ตของโรงพยาบาล เฟซบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ สื่ออื่นๆ ประกอบด้วยเสียงตามสาย

6.5 สื่อประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ หมายถึงช่องทางที่โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานออกสู่บุคลากรและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วยสื่อประเภทต่างๆ ได้แก่ สื่อบุคคล ประกอบด้วยบุคลากรของโรงพยาบาลฯ ที่ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วยป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ ประกอบด้วย อินทราเน็ตของโรงพยาบาล เฟซบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ สื่ออื่นๆ ประกอบด้วยเสียงตามสาย

6.6 ความต้องการข้อมูลข่าวสาร หมายถึงความต้องการให้นำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารประเภทต่างๆ ที่บุคลากรอยากทราบผ่านการสื่อสารของโรงพยาบาลฯ ไปยังบุคลากรประกอบด้วย 1) เสียงตามสาย 2) สื่อสิ่งพิมพ์บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไวนิล

3) อินทราเน็ต (Intranet) 4) เฟซบุ๊ก (facebook) 5) แอปพลิเคชันไลน์ (Line) 6) สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

6.7 ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลที่จำแนกเป็นรายด้านได้แก่ 1) ด้านนโยบาย มติที่ประชุมจากฝ่ายบริหาร 2) ด้านคำสั่ง การติดตามการทำงาน 3) ด้านข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ทู่น การอบรม สัมมนา การเลื่อนเงินเดือน 4) ด้านข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ 5) ด้านระเบียบ แนวปฏิบัติ 6) ด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโรงพยาบาล 7) ด้านพื้นที่ทางสื่อเพื่อมีโอกาสแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการทำงานของฝ่ายบริหาร และ 8) ด้านพื้นที่สำหรับการพูดคุยนำเสนอข่าวสารอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

6.8 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรที่รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจและมั่นใจอย่างเต็มที่ ที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร คำนึงถึงองค์กรและมีความความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

6.9 องค์กร หมายถึง โรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์

7. ตัวแปรการวิจัย

7.1 ตัวแปรอิสระ คือ

ลักษณะทางประชากร ได้แก่

เพศ

อายุ

ระดับการศึกษา

ประเภทบุคลากรและระดับตำแหน่ง

และระยะเวลาการทำงาน

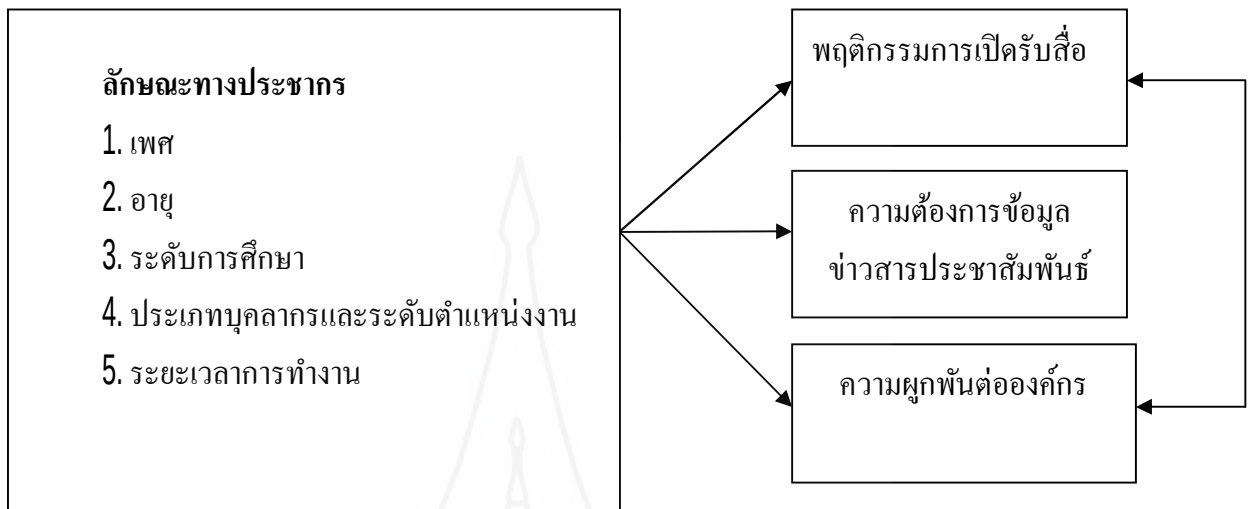
7.2 ตัวแปรตาม คือ

พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ

ความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

และความผูกพันต่อองค์กร

8. กรอบแนวคิดการวิจัย



9. ประโยชน์ที่จะได้รับ

9.1 นำข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อและความต้องการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลไปพัฒนารูปแบบการสื่อสารเพื่อสามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสม

9.2 ทำให้ทราบถึงความผูกพันของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนที่มีต่อโรงพยาบาลเชิงรายประชากรเคราะห์ เพื่อสามารถวางแผนพัฒนาด้านบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

9.3 นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร