

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์” สามารถนำเสนอข้อมูลการวิจัยตามลำดับได้ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากร โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
2. ความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากร โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
3. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
4. ความสัมพันธ์ของการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือนักวิชาการทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์จำนวน 351 คน จากการคำนวณตัวอย่างโดยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 สุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากบัญชีรายชื่อบุคลากร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.3 ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากร

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคือเป็นเพศหญิง 281 คน คิดเป็นร้อยละ 80.1 กลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 ระดับการศึกษาจำนวนสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี 253 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 เป็นบุคลากรทางการแพทย์ 280 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 และบุคลากรสาขาสันับสนุน จำนวน 71 คิดเป็นร้อยละ 20.2 คน มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 8 ปีขึ้นไป จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1

ส่วนที่ 2 เรื่องพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ความถี่ที่เปิดรับข้อมูล ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ใน 1 สัปดาห์ จำแนกตามประเภทสื่อ

ผลการศึกษาบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์สูงสุดผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต (Intranet) ค่าเฉลี่ย = 2.93 รองลงมาคือ ผ่านสื่อเสียงตามสาย ค่าเฉลี่ย = 2.64 ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต ค่าเฉลี่ย = 2.63 ผ่านสื่อเฟซบุ๊ก (facebook) ค่าเฉลี่ย = 2.32 ผ่านสื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย = 2.20 และแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ค่าเฉลี่ย = 2.03 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความต้องการข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ที่ท่านต้องการให้นำเสนอผ่านสื่อประเภทใดผลการศึกษาพบว่า

1. ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านนโยบาย มติที่ประชุมจากฝ่ายบริหาร

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารทางด้านนโยบาย มติที่ประชุมจากฝ่ายบริหาร มากที่สุดคือ ผ่านช่องทาง อินทราเน็ต (Intranet) คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา คือ สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิตคิดเป็นร้อยละ 26.5 สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 17.7 เฟซบุ๊ก (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 10.3 แอปพลิเคชันไลน์ (Line) คิดเป็นร้อยละ 8.7 และเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

2. ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านคำสั่ง การติดตามการทำงาน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านคำสั่ง การติดตามการทำงานมากที่สุดคือ ผ่านช่องทางอินทราเน็ต (Intranet) คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมา คือสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต คิดเป็นร้อยละ 21.9 สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.7 แอปพลิเคชันไลน์ (Line) คิดเป็นร้อยละ 15.7 เฟซบุ๊ก (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 10 และเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

3. ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ทู่น การอบรม สัมมนา การเลื่อนเงินเดือน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ทู่น การอบรม สัมมนา การเลื่อนเงินเดือน มากที่สุดคือ ผ่านช่องทาง อินทราเน็ต (Intranet) จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา คือสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต คิดเป็นร้อยละ 21.8 สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 15.9 เฟซบุ๊ก (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 13.5 แอปพลิเคชันไลน์ (Line) คิดเป็นร้อยละ 11.7 และเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

4. ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุดคือ ผ่านช่องทาง อินทราเน็ต (Intranet) คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ป้ายไว้นิต คิดเป็นร้อยละ 22.9 สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 16.4 เฟซบุ๊ก (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 13.1 แอปพลิเคชันไลน์ (Line) คิดเป็นร้อยละ 10.5 และเสียงตามสายคิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

5. ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านระเบียบ แนวปฏิบัติ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านระเบียบ แนวปฏิบัติมากที่สุดคือ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (Intranet) คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ ผ่านช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไวนิล คิดเป็นร้อยละ 30.2 สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 15.3 เฟซบุ๊ก (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 11.0 แอปพลิเคชันไลน์ (Line) คิดเป็นร้อยละ 9.2 และเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

6. ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโรงพยาบาลประจักษ์ศิลปาคม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโรงพยาบาล มากที่สุดคือ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (Intranet) คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไวนิล คิดเป็นร้อยละ 20.3 เฟซบุ๊ก (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 15.4 สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 13.6 เสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 13.4 และแอปพลิเคชันไลน์ (Line) คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

7. ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านพื้นที่ทางสื่อเพื่อมีโอกาสแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการทำงานของฝ่ายบริหาร

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านพื้นที่ทางสื่อเพื่อมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการทำงานของฝ่ายบริหาร มากที่สุดคือ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (Intranet) คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไวนิล คิดเป็นร้อยละ 20.3 เฟซบุ๊ก (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 15.4 สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 13.6 เสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 13.4 และแอปพลิเคชันไลน์ (Line) คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

8. ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านพื้นที่สำหรับการพูดคุยนำเสนอข่าวสารอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านพื้นที่สำหรับการพูดคุยนำเสนอข่าวสารอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (Intranet) คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาคือ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) คิดเป็นร้อยละ 21.6 เฟซบุ๊ก (Facebook) คิดเป็นร้อยละ 21.6 สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 13.8 สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไวนิล คิดเป็นร้อยละ 11.8 และเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสายงานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

ผลการศึกษามูลค่าการแพทย์และสายงานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์มีความผูกพันองค์กรในทั้ง 4 ด้าน โดยในแต่ละด้านหลังจากการแปลผลแล้วอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านสัมพันธภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) ด้านความต้องการด้านพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย = 3.78) ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (ค่าเฉลี่ย = 3.61) และด้านความก้าวหน้าในงานภาพรวม (ค่าเฉลี่ย = 3.52) อยู่ในระดับมากโดยความผูกพันองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร

1.1 ความสัมพันธ์พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์จำแนกตามลักษณะทางประชากรด้านเพศ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์จำแนกตามลักษณะทางประชากรด้านเพศ พบว่าสื่อประเภท เสียงตามสาย สื่อสิ่งพิมพ์บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไวนิล และสื่อแอปพลิเคชันไลน์ (Line) มีพฤติกรรมเปิดรับทั้งเพศหญิงเพศชายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทอินทราเน็ต (Intranet) เฟซบุ๊ก (Facebook) และสื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของบุคลากรเพศหญิงและเพศชายของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์จำแนกตามลักษณะทางประชากรด้านอายุ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ทุกประเภทได้แก่ เสียงตามสาย สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไวนิล อินทราเน็ต (Intranet) เฟซบุ๊ก (Facebook) แอปพลิเคชันไลน์ (Line) และสื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ของบุคลากรในช่วงอายุต่างๆ ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.3 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงราย ประชานุเคราะห์จำแนกตามลักษณะทางประชากรด้านสถานภาพสมรส

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ทุกประเภท ได้แก่ เสียงตามสาย สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต อินทราเน็ต (Intranet) เฟซบุ๊ก (Facebook) แอปพลิเคชันไลน์ (Line) และสื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ของบุคลากรสถานภาพต่างๆ ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.4 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงราย ประชานุเคราะห์จำแนกตามลักษณะทางประชากรด้านระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทเฟซบุ๊ก (Facebook) และแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของบุคลากรแยกตามระดับการศึกษาของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน สำหรับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ประเภท เสียงตามสาย สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต อินทราเน็ต (Intranet) และ สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ของบุคลากรแยกตามระดับการศึกษาของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.5 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงราย ประชานุเคราะห์จำแนกตามลักษณะทางประชากรด้านตำแหน่งงาน

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทอินทราเน็ต (Intranet) และเฟซบุ๊ก (Facebook) ของบุคลากรทางการแพทย์และสายงานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์แตกต่างกันโดยบุคลากรสายงานสนับสนุนของโรงพยาบาลมีการเปิดรับสื่อประเภทอินทราเน็ตและ เฟซบุ๊กมากกว่าบุคลากรทางการแพทย์ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน สำหรับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทเสียงตามสาย สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต แอปพลิเคชันไลน์ (Line) และสื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทย์และสายงานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.6 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงราย ประชานุเคราะห์จำแนกตามลักษณะทางประชากรด้านระยะเวลาการทำงาน

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์จำแนกตามลักษณะทางประชากรด้านระยะเวลาการทำงาน สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์จำแนกตามลักษณะประชากรด้านระยะเวลาการทำงาน มีพฤติกรรมเปิดรับทั้ง 5 กลุ่มช่วงอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์แตกต่างกัน

2.1 ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประเภทนโยบาย มติที่ประชุมจากฝ่ายบริหาร

ผลการศึกษาภาพรวมความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ข้อมูลข่าวสารประเภทนโยบาย มติที่ประชุมจากฝ่ายบริหาร สรุปได้ว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2 ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประเภทคำสั่ง การติดตามการทำงาน

ผลการศึกษาภาพรวมความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ข้อมูลข่าวสารประเภทคำสั่ง การติดตามการทำงาน สรุปได้ว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.3 ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประเภทข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ทุน การอบรม สัมมนา การเลื่อนเงินเดือน

ผลการศึกษาบุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรสาขางานสนับสนุนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ประเภทนโยบาย มติที่ประชุมจากฝ่ายบริหารจากสื่อประเภทต่างๆ ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นประเภทสื่อบุคคลเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งพบว่าบุคลากรทางการแพทย์ต้องการได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าบุคลากรสาขาสันับสนุนเพียงเล็กน้อย ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.4 ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประเภทข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ

ผลการศึกษากาปรวมความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทยและสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ข้อมูลข่าวสารประเภทข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ สรุปได้ว่าบุคลากรทางการแพทยและสาขางานสนับสนุนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.5 ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประเภทข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติ

ผลการศึกษากาปรวมความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทยและสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ข้อมูลข่าวสารประเภทข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติ สรุปได้ว่าบุคลากรทางการแพทยและบุคลากรสาขางานสนับสนุนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.6 ความต้องการข้อมูลข่าวสารประเภทข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโรงพยาบาล

ผลการศึกษากาปรวมความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทยและบุคลากรสาขางานสนับสนุนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ประเภทข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโรงพยาบาลจากสื่อประเภทต่างๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิล ซึ่งพบว่าบุคลากรทางการแพทยต้องการได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลด้วยค่าเฉลี่ยมากกว่าบุคลากรสาขางานสนับสนุนเพียงเล็กน้อยผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.7 ความต้องการข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับพื้นที่ทางสื่อเพื่อมีโอกาสแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการทำงานของฝ่ายบริหาร

ผลการศึกษากาปรวมความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทยและสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพื้นที่ทางสื่อเพื่อมีโอกาสแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการทำงานของฝ่ายบริหาร สรุปได้ว่าบุคลากรทางการแพทยและสาขางานสนับสนุนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.8 ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประเภทพื้นที่สำหรับการพูดคุยนำเสนอข่าวสารอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาภาพรวมความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ข้อมูลข่าวสารประเภทพื้นที่สำหรับการพูดคุย นำเสนอข่าวสารอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้ปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์แตกต่างกัน

ผลการศึกษาบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนมีความผูกพันองค์กรเมื่อทำทดสอบหาความต่างด้วยค่าสถิติแยกเป็นรายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานบุคลากรทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าบุคลากรสาขางานสนับสนุนเล็กน้อย จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนระดับความผูกพันองค์กรของบุคลากรในภาพรวมทั้งสองกลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยระดับความผูกพันของบุคลากรทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ย = 41.39 บุคลากรสาขางานสนับสนุน มีค่าเฉลี่ย = 41.18 ทดสอบหาความต่างด้วยค่าสถิติ ทดสอบค่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอธิบายได้ว่า ความแตกต่างของสาขางานหรือสายวิชาชีพไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

สมมติฐานที่ 4 การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์มีระดับความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับน้อย โดยสื่อที่ระดับความความสัมพันธ์มากที่สุดคือ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .23 รองลงมาคือ อินทราเน็ต (Intranet) ที่ (ระดับ.20) สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .19 สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต เฟซบุ๊ก (Facebook) อยู่ในระดับเดียวกันคือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .18 และน้อยที่สุดคือ เสียงตามสายมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = .13 จึงสามารถอธิบายได้ว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับน้อยแต่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาจึงเป็นไปตามสมมติฐาน

2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง“พฤติกรรม的开รับสื่อ ความต้องการข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์” ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 พฤติกรรม的开รับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

จากผลการศึกษาการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางโดยสื่อประชาสัมพันธ์ที่บุคลากรของโรงพยาบาลเชียงรายฯ เปิดรับมากที่สุด คืออินทราเน็ต (Intranet) รองลงมา คือเสียงตามสาย สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต เฟซบุ๊ก (Facebook) สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ตามลำดับ การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจสืบเนื่องจากโรงพยาบาลเชียงรายฯ เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีความหลากหลายของบุคลากรรวมไปถึงความหลากหลายของหน่วยงานภายใน มีความแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่และภาระงาน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินทราเน็ตของโรงพยาบาลจึงเป็นไปได้ง่ายและสะดวก เพราะทุกหน่วยงานมีคอมพิวเตอร์ การนำคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในการทำงานในเกือบทุกหน่วยงานขององค์กรรวมไปถึงการวางระบบอินทราเน็ตของโรงพยาบาลที่มีการอำนวยความสะดวกให้ง่ายต่อการใช้งานและครอบคลุมทุกความต้องการ สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้จำนวนมากและทำได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ เลฟ มาโนวิช Lev Manovich (2001 อ้างถึงใน จิตินัน บุญภาพ คอมมอน, 2556) กล่าวว่า สื่อดิจิทัลสมัยใหม่เป็นการหลอมรวมระหว่างการพัฒนา ด้านคอมพิวเตอร์และนวัตกรรมการสื่อสารการที่บุคลากรเลือกสื่ออินทราเน็ตจึงเป็นการผสมผสาน ด้านการสื่อสารกับเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน นอกจากนี้บุคลากรสามารถเลือกได้ว่าจะรับข่าวสารประเภทใด หรือเลือกรับเฉพาะที่เป็นข้อมูลที่น่าสนใจและสามารถสื่อสารโต้ตอบระหว่างกันก็ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ แม็คคอมบ์และ เบ็คเกอร์ (McCombs and Becker, 1979: 51-52 อ้างถึงใน วิสิฐพัชร วาฤทธิ และคณะ, 2557) ได้ให้แนวคิดที่ว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนมีการเปิดรับข่าวสารหรือการเปิดรับสื่อเพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการคือ 1. เพื่อให้เรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ (Surveillance) 2. เพื่อการตัดสินใจ (Decision) 3. เพื่อพูดคุยสนทนา (Discussion) และ 4. เพื่อการมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งอินทราเน็ตสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ นอกจากนี้เมื่อมี

การพิจารณาการเปิดรับสื่อของบุคลากรตามลำดับของการเปิดรับแล้ว สื่อที่บุคลากรให้การเปิดรับรองลงมา คือ เสียงตามสายและสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไวนิล อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่วนหนึ่งเป็นบุคลากรที่มีอายุมาก หรือเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วยไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ หรืออาจจะเกิดจากความเคยชินกับการเลือกรับสารในรูปแบบเดิม จึงทำให้พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเป็นสื่อที่สามารถทำได้ง่าย โดยเลือกเปิดรับสื่อหรือข้อมูลข่าวสาร ติดตามกิจกรรมต่างๆ ของโรงพยาบาลผ่านทางเสียงตามสาย สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไวนิล ในโรงพยาบาล ที่ติดตั้งอยู่ตามจุดต่างๆ เพราะพบเห็นง่าย เข้าใจง่าย สามารถเห็นหรือได้ยินในระหว่างการเดินหรือทำงาน ไม่ต้องใช้เครื่องมือ หรือใช้การเชื่อมต่อใดๆ หากแต่เป็นข่าวสารที่เปิดช้าๆ หรือทำเป็นเวลาเดิมเป็นประจำ ไม่สามารถที่จะเลือกรับข้อมูลข่าวสารด้านใดด้านหนึ่ง หรือเลือกรับเฉพาะที่ตัวเองสนใจได้ เพราะเป็นการสื่อสารทางเดียวไม่มีช่องทางการตอบกลับ ส่วนสื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งบุคลากรมีการเปิดรับในลำดับถัดมาเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยตัวบุคคลคือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะเป็นผู้ให้ข้อมูล ซึ่งการสื่อสารประเภทนี้จะมีปฏิกิริยาตอบกลับสามารถสื่อสารในประเด็นนั้นๆ ให้เข้าใจกระจ่างชัดเจน แต่ด้วยความจำกัดของบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ที่มีจำนวนน้อยทำให้การสื่อสารไม่ทั่วถึงครอบคลุมทั้งองค์กรจึงทำให้การสื่อสารด้านนี้มีการเปิดรับน้อย ส่วนอีก 2 ด้านที่มีการเปิดรับน้อยที่สุดคือ เฟซบุ๊ก และแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีการเปิดรับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากการใช้ช่องทางการสื่อสารที่เป็นสื่อใหม่ ต้องมีการใช้การเชื่อมต่อสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอนการเข้าถึงที่หลายขั้นตอน เช่น การกรอกข้อมูลส่วนตัว หรือรหัสผ่าน การเข้าร่วมกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ยากในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรจำนวนมากและบุคลากรมีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร อาจมีผลทำให้การเข้าถึงการใช้งานมีความยุ่งยาก จึงทำให้ผลการเปิดรับสื่อด้านนี้น้อยตามไปด้วย ดังนั้น ผู้บริหารรวมถึงผู้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์หรือผู้ส่งสารจึงต้องตระหนักและระมัดระวังในการให้ข่าวสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารเพื่อทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2.2 ความต้องการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้ข้อมูลข่าวสารในทั้ง 8 ด้านได้แก่

- 1) ด้านนโยบาย มติที่ประชุมจากฝ่ายบริหาร
- 2) ด้านคำสั่ง การติดตามการทำงาน
- 3) ด้านข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ทู่น การอบรม สัมมนา การเลื่อนเงินเดือน
- 4) ด้านข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ
- 5) ด้านระเบียบ แนวปฏิบัติ
- 6) ด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ

กิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโรงพยาบาล 7) ด้านพื้นที่ทางสื่อเพื่อมีโอกาสแสดงความ
 คิดเห็นข้อเสนอแนะในการทำงานของฝ่ายบริหาร และ8) ด้านพื้นที่สำหรับการพูดคุยนำเสนอ
 ข่าวสารอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้ปฏิบัติงาน บุคลากร โรงพยาบาลมีความต้องการให้ข้อมูล
 ข่าวสารในทุกด้านผ่านหลากหลายช่องทาง อาทิ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นทางการเป็นเอกสาร หลักฐาน
 ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่นนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ มีความต้องการผ่านช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ด
 ประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต ส่วนข้อมูลแบบไม่เป็นทางการต้องการผ่านสื่อประเภทอินเทอร์เน็ต
 เฟซบุ๊ก และแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ทอดด์ ฮันท์ และเบรนท์ ดี รูเบน
 (Todd Hunt and Brent d. Ruben,1993,PP65 อ้างถึงในประมว สตะเวทิน,2541,น.122-124)ได้
 กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ว่า คนจะเลือกรับข้อมูลตาม
 1. ความต้องการ (Need) ตอบสนองความต้องการของเราเพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม
 เพื่อการยอมรับในสังคมเพื่อความพอใจ 2. ทศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทศนคติ คือ
 ความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่างๆ เป็นความรู้สึกมี
 ความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และคนซึ่งทศนคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกเปิดรับ
 3. เป้าหมาย (Goal) ที่เรากำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือก 4. ความสามารถ (Capability)
 ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่อง เช่น ความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะ
 เลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้ 5. การใช้ประโยชน์ (Utility)
 เราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจและจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้
 ประโยชน์ได้ 6. สไตล์ในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่ง
 ขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารด้วย 7. สภาพ (Context) สภาพในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลา
 ที่อยู่ในสถานการณ์ การสื่อสารสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร และ
 8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนา
 นิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารเราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง
 สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตามความสนใจและประสบการณ์ จึงสรุปได้ว่าบุคลากรของโรงพยาบาล
 เชียงรายประชานุเคราะห์มีความต้องการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ในแต่ละด้านสื่อสารผ่าน
 แต่ละช่องทางแตกต่างกันตามความสะดวก หรือความต้องการส่วนบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ
 แม็คคอมบ์ และเบคเกอร์ (McCombs and Becker,1979: 51-52 อ้างถึงใน วิสิฐพัชร วาทุทธ์และคณะ.
 2557) ได้กล่าวไว้ว่าโดยทั่วไปแล้วบุคคลแต่ละคนมีการเปิดรับสื่อ หรือความต้องการข้อมูลข่าวสาร
 เพื่อรับข้อมูลข่าวสารมาตอบสนองต่อความต้องการ และมีเป้าหมายเพื่อให้เรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์
 ที่เกิดขึ้น ติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตเหตุการณ์ กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเพื่อให้
 ผู้รับข้อมูลข่าวสารทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทันเหตุการณ์ และนำข้อมูลนั้นมาใช้ประกอบการ

ตัดสินใจ ตลอดจนเพื่อพูดคุยสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ตลอดจนสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ในการพูดคุยกับบุคลากรอื่นๆ สร้างการมีส่วนร่วมในเหตุการณ์เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรต่อไป

2.3 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

พบว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์มีความผูกพันองค์กรด้านความต้องการด้านพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย=3.78) ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (ค่าเฉลี่ย =3.61) ด้านสัมพันธภาพ (ค่าเฉลี่ย =3.90) และด้านความก้าวหน้าในงานภาพรวม (ค่าเฉลี่ย = 3.52) อยู่ในระดับมากโดยความผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะค่าเฉลี่ยของความผูกพันองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลด้านสัมพันธภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของสตีล Steer (Steer.1982 อ้างถึงในเนติมา โพธิประเสริฐ.2541,น.26) ที่ได้กล่าวว่า ความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกในทางบวก บุคคลจะรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรเต็มใจที่จะทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันในลักษณะนี้เกิดขึ้นได้จากลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ระบบที่รวมกันนี้ก็จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป สมาชิกจะยึดมั่นผูกพันซึ่งกันและกัน ความมุ่งมั่นที่จะทำงานกับองค์กรไม่ลาออกไปไหนและเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป จากผลการศึกษานอกจากที่ด้านสัมพันธภาพจะมีคะแนนเฉลี่ยสูงแล้ว ในด้านอื่นๆ ที่อยู่ระดับมากก็ล้วนแต่มีความสำคัญต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเชียงรายไม่ว่าจะเป็นด้านความต้องการพื้นฐาน ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร ด้านความก้าวหน้าก็ล้วนแต่มีผลทั้งสิ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ The Gallup Organization (อ้างถึง ชลวานา สะธานี 2550.น.14) ที่ได้กล่าวไว้ว่า หากองค์กรให้ความสำคัญยอมรับฟังความคิดเห็นในด้านอื่นๆ ของบุคลากรด้วยก็จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและยินดีที่จะเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ นอกจากนี้บุคลากรควรจะได้รู้งานที่ตนทำนั้นมีความสัมพันธ์กับพันธกิจขององค์กรแล้วจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดกำลังใจและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น หากบุคลากรเข้าใจในพันธกิจอย่างชัดเจนจะช่วยให้เกิดความภาคภูมิใจและภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นส่วนที่จะสร้างให้เกิดความผูกพันองค์กร อีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญคือ บุคลากรต้องการเพื่อนร่วมงานที่จะมาแบ่งปันความทุกข์เพราะเมื่อสมาชิกของทีมทำงานอย่างเต็มที่และได้ผลงานออกมาดีแล้วทุกคนก็จะได้รับความดีความชอบจากการทำงานนั้นร่วมกัน ดังนั้นการมีเพื่อนร่วมงานที่ตั้งใจทำงานอย่างมีคุณภาพจึงส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างทุ่มเทเช่นกัน กล่าวคือ มิตรภาพในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ให้คนทำงานในองค์กรนั้นๆ นานขึ้น

2.4 ความสัมพันธ์ของการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสายงานสนับสนุนของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

ผลจากการศึกษา จะเห็นได้ว่าสื่อประชาสัมพันธ์มีบทบาทต่อการสร้างความผูกพัน โดยเฉพาะจากผลการวิจัยพบว่าสื่อที่มีระดับความความสัมพันธ์มากที่สุดคือ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ระดับ .23 รองลงมาคือ อินทราเน็ต (Intranet) ที่ระดับ.20 สื่อบุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่ระดับ .19 สื่อสิ่งพิมพ์บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต เฟซบุ๊ก (Facebook) อยู่ในระดับเท่ากันคือ .18 และน้อยที่สุดคือ เสียงตามสายที่ระดับ .13 นั้นหมายความว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแม้จะพบว่ามีความสัมพันธ์น้อย แต่ก็ถือได้ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นันทมาส เกตุแก้ว : 2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ภายในกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรมีการใช้การสื่อสารหลากหลายไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารข้ามสายงาน โดยมีการใช้การสื่อสารทุกรูปแบบในลักษณะการผสมผสานกันอยู่ในองค์กร และผลการศึกษาที่พบว่าการใช้สื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ (ไพโรจน์ วิไลนุช,2557,น.12-22) ที่ได้กล่าวถึงในเรื่องการสื่อสารองค์กรโดยการสื่อสารในแนวนอนหรือการไหลเวียนในระนาบเดียวกัน หมายถึงการสื่อสารข้ามสายงานการสื่อสารลักษณะนี้มักเกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกันหรือมีอายุใกล้เคียงกัน เป็นการสื่อสารจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน เป็นการให้ความคิดเห็นระหว่างพนักงานด้วยกัน การสื่อสารในลักษณะนี้ไม่เป็นไปตามสายงานบังคับบัญชา การสื่อสารแนวนอนซึ่งจัดว่าเป็นการสื่อสารแบบธรรมดาและเกิดขึ้นง่ายที่สุดคือการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะการสื่อสารนี้เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการเป็นกันเอง สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลาโดยสามารถสร้างความสัมพันธ์หรือสัมพันธ์ภาพให้เกิดขึ้นได้ง่ายซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเชิงความสัมพันธ์ของ เอลตัน มาโย (Elton Mayo) ที่ได้กล่าวเอาไว้ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บรรทัดฐานของกลุ่ม การส่งเสริมขวัญและกำลังใจที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จมากขึ้นทฤษฎีการบริหารที่เน้นความสัมพันธ์ของมนุษย์ ฝ่ายบริหารควรเน้นการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการประสานงาน เป็นการย้ำความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการติดต่อสื่อสาร มากกว่าการติดต่อสื่อสารผ่านตำแหน่งและการแบ่งสายงาน รวมไปถึงเห็นความสำคัญของการที่ฝ่ายบริหารนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้เพื่อ บุคลากรเกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการสื่อสารก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่

จะสามารถสื่อสารได้ทั้งระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือเป็นกลุ่ม และการใช้แอปพลิเคชันไลน์สามารถทำได้ง่ายผ่านสมาร์ทโฟน หรือคอมพิวเตอร์ เพียงมีการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ผู้บริหารควรมีแนวทางหรือการกำหนดนโยบายในการสร้างการสื่อสาร พัฒนาช่องทางรูปแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการประสานงานเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในการติดต่อสื่อสารมากกว่าการติดต่อสื่อสารผ่านตำแหน่งและการแบ่งสายงาน สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่างๆ ในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ผ่านกลไกด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรอย่างยิ่ง

3. ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการวิจัย และการอภิปรายข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

3.1.1. เนื่องจากบุคลากรของโรงพยาบาลมีการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดและเชื่อถือสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต มากที่สุด ดังนั้นโรงพยาบาลฯ ควรเลือกช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ และการแจ้งข้อมูลเพื่อทราบกิจกรรมความเคลื่อนไหว สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะส่งไปยังบุคลากรในโรงพยาบาลโดยใช้การสื่อสารผ่านช่องทางของอินเทอร์เน็ต โรงพยาบาลฯ ควรมีการพัฒนาและสำรวจการเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้ครอบคลุมในทุกส่วนของโรงพยาบาล รวมไปถึงการพัฒนาแบบการสื่อสารเพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทาง ส่วนข้อมูลที่เป็นทางการ เช่น นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ที่ต้องการความน่าเชื่อถือ ควรใช้การสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์และป้ายไว้นิต ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงให้บอร์ดประชาสัมพันธ์อยู่ในจุดที่สามารถเห็นได้ง่ายขึ้น สะดวกในการอ่าน รูปแบบทันสมัย ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ควรมีเนื้อหาที่ทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านหรือผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.2. จากการที่บุคลากรทั้งสองกลุ่ม มีความต้องการให้ข้อมูลข่าวสารในทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบาย มติที่ประชุมจากฝ่ายบริหาร 2) ด้านคำสั่ง การติดตามการทำงาน 3) ด้านข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ทู่น การอบรม สัมมนา การเลื่อนเงินเดือน 4) ด้านข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ 5) ด้านระเบียบ แนวปฏิบัติ 6) ด้านข้อมูลข่าวสาร

เกี่ยวกับกิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโรงพยาบาล 7) ด้านพื้นที่ทางสื่อเพื่อมีโอกาสแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการทำงานของฝ่ายบริหาร และ 8) ด้านพื้นที่สำหรับการพูดคุยนำเสนอข่าวสารอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งความต้องการข้อมูลข่าวสารในทุกด้านที่กล่าวมาสะท้อนว่าทั้งสองกลุ่มมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในทุกด้าน ผู้รับผิดชอบการสื่อสารภายในองค์กรจึงต้องปรับปรุง กลยุทธ์ในการเผยแพร่ข่าวสารได้แก่ เผยแพร่ข่าวสารประเภทต่างๆ ให้มากขึ้น มีความถี่มากขึ้น และเข้าถึงบุคลากรทั้งสองกลุ่มมากขึ้น นำเสนอข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่ตรงกับความต้องการของผู้รับสาร เช่น การสื่อสารที่เป็นทางการควรใช้ช่องทางที่บุคลากรทั้งสองกลุ่มเชื่อถือมากที่สุดคือสื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายไว้นิต ส่วนข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ สามารถเลือกใช้ผ่านช่องทาง อินทราเน็ต เฟซบุ๊ก หรือแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น เพื่อให้การเปิดรับข้อมูลข่าวสารของบุคลากรเพิ่มขึ้นส่งผลให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย

3.1.3. ตามที่การวิจัยปรากฏผลว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปในทางบวก โดยเฉพาะในด้านสัมพันธภาพ ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลฯ ควรมีการกำหนดนโยบาย การวางแผนและพัฒนาด้านการสร้างสัมพันธภาพ เพื่อส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจต่อบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความผูกพันให้มากขึ้นและบรรลุวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลในด้านบุคลากรมีความสุข

ส่วนความผูกพันต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงานที่ถึงแม้จะอยู่ในระดับมากแต่เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ผู้บริหารโรงพยาบาลฯ ควรเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญในด้านนี้ ซึ่งหากบุคลากรรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า ได้รับแรงจูงใจจากความมุ่งมั่นในการทำงาน มีแรงป้อนเข้าไปยังบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นรางวัล โบนัส การเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนระดับซึ่งเป็นผลที่นำไปสู่ความก้าวหน้าในงานที่วัดจากผลการปฏิบัติงาน โดยอัตราส่วนมีความสมดุล เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กร เมื่อเกิดแรงจูงใจในระดับสูงก็จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้สูงตามไปด้วย ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

3.1.4. จากผลการศึกษา พบว่าการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับความรับรู้ถึงผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญและส่งเสริมนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์โดยการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ถึงที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรมีการสื่อสารกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรและสามารถนำความคิดเห็นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรโดยใช้รูปแบบการสื่อสารไม่เป็นทางการ เพื่อให้บุคลากรมีความสะดวกใจในการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น

หากความคิดเห็นได้รับการตอบสนองหรือได้ถูกนำไปใช้บุคลากรย่อมรู้สึกมีค่า มีส่วนร่วมในงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย โดยโรงพยาบาลต้องมีการวางแผนและบริหารจัดการการสื่อสารภายในที่ดีด้วย การเลือกช่องทางการสื่อสาร การออกแบบเนื้อหา และเข้าใจความต้องการของผู้รับสาร เข้าใจทิศทางการสื่อสาร สถานะ บทบาท เป้าหมายและความต้องการขององค์กร โดยนักประชาสัมพันธ์จะต้องสามารถนำทรัพยากรในองค์กรและองค์ความรู้มาผสมผสานให้สอดคล้องเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจ ทศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1. ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเฉพาะในโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลกับโรงพยาบาลเชียงรายฯ เช่น โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดเชียงราย เพื่อขยายผลการศึกษาทำให้ทราบถึงภาพรวมว่าบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนของโรงพยาบาลเครือข่ายอื่นๆ ในจังหวัดเชียงราย ว่ามีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์และความผูกพันองค์กรแตกต่างกันออกไปหรือไม่ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น

3.2.2. ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์และสาขางานสนับสนุนโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ไม่ได้เป็นการศึกษาแบบเจาะลึก ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับบุคลากร เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่แท้จริงและละเอียดลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น