

นิพนธ์ต้นฉบับ

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร โรงพยาบาลพระปกเกล้า

ปานัน กนกวงศ์นวัฒน์ ส.ม., กศ.ม.*

สุกัญญา รันบุตร ศศ.บ.*

Abstract **The Situation of Receiving Information of Personnel in Prapokklao Hospital**
Panun Kanokwongnuwat M.PH., M.Ed.*
Sukunya Reanbutara B.A.*

* Department of Administration, Prapokklao Hospital, Chanthaburi Province, Thailand.
J Prapokklao Hosp Clin Med Educat Center 2006;23:185-193.

Objective : To study the situation of receiving information of personnel in Prapokklao Hospital.
Material & Methods : Data were collected using 1,088 questionnaires and were analysed using descriptive statistics and ANCOVA

Results : The personnel of Prapokklao hospital received information at the mean of 2.32. The most significant resource of information was the Intranet (mean = 2.80). Other resources included hospital announcement document (mean = 2.5), poster (mean = 2.25), hospital news letters (mean = 2.20), and voice – announcement of the hospital (mean = 1.83). Female personnel received information more than male personnel (mean = 2.30 and 2.15 respectively) The professional staff received information more than non-professional staff. The younger personnel received information more than the older ones. There are analysis of covariance : ANCOVA between sex, position, department and received information significant p-value < .01

บทนำ

การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นคำพูด การเขียนข้อความ การแสดงท่าทางไปยังผู้รับสารอย่างมีวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายและอาจมีการตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่ง

สาร การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถสื่อสารกันด้วยคำพูด (verbal communication) ติดต่อสื่อสารกันโดยไม่ใช้คำพูด (non-verbal communication) ติดต่อสื่อสารกันโดยใช้สัญลักษณ์ (symbolic communication) และติดต่อสื่อสารกันด้วยรูปภาพ (pictures) การติดต่อสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล

* ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

หนึ่ง อาจทำได้ 2 ทาง คือ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ(formal communication) เดินไปตามช่องทางที่ปรากฏในแผนภูมิขององค์กร และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ(informal communication)

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม การเมือง การปกครอง ทำให้บุคลากรต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น โรงพยาบาลพระปกเกล้า พัฒนาระบบสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ปัจจุบันมีบุคลากร 1,890 คน มีอาคาร 40 หลัง แบ่งเป็น 29 กลุ่มงาน/ฝ่าย 140 หน่วยงานย่อย มีผู้มารับบริการเฉลี่ยวันละ 2,016 คน โรงพยาบาลมีระบบหลักในการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ การสื่อสารทางระบบอินทราเน็ต มีคอมพิวเตอร์กระจายทั่วทุกหน่วยบริการ 140 หน่วย แต่จำนวนคอมพิวเตอร์ยังไม่พอใช้งาน ระบบเสียงตามสายกระจายอยู่ 120 จุด แต่ยังไม่ครบทุกหน่วยย่อย มีระบบเอกสารหนังสือแจ้งเวียนไปถึงทุกหน่วยงาน มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ติดตั้งกระจายทั่วไปและในลิฟท์ขนส่งจำนวน 18 บอร์ด มีสารสนเทศประชาสัมพันธ์ส่งให้ทุกหน่วยงานเดือนละ 1 ฉบับ และมีตู้รับฟังความคิดเห็นกระจายอยู่ทั่วไป จำนวน 20 ตู้ เก็บรวบรวมนำมาวิเคราะห์ทุกสัปดาห์ โรงพยาบาลพระปกเกล้าให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารมากขึ้นตามลำดับโดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้า

ประโยชน์

เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาระบบสื่อสารของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเพื่อใช้สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้

ข้อมูลข่าวสารในโรงพยาบาลมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางอินทราเน็ต จากเสียงตามสาย จากสารสนเทศประชาสัมพันธ์ จากบอร์ดประชาสัมพันธ์ และจากเอกสารหนังสือแจ้งเวียน ด้านระดับความเหมาะสมของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ด้านความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในโรงพยาบาล ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการสื่อสาร ด้านความต้องการในการสื่อสาร จำนวน 25 ข้อ โดยเป็นมาตรวัดแบบเลือกตอบ 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ตามลำดับ

วิธีการศึกษา

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานในเวรเช้า(ปฏิบัติงานเวลา 08.30 – 16.30 น.) จำนวน 1,800 ชุด และให้เวลาตอบ 1 สัปดาห์ ได้รับตอบกลับมา 1,088 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทาง สถิติ มีรายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่และสถิติร้อยละ
2. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ ตำแหน่ง เพศ หน่วยงาน กับ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในโรงพยาบาล โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน(analysis of Co-variance ; ANCOVA)

ผลการศึกษา

การศึกษารับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้า เป็นการวิจัยเชิงสำรวจสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 890 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 เป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18–30 ปี จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 อายุระหว่าง 41–50 ปี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 และมีอายุระหว่าง 51–60 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 582 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาเป็น ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 และลูกจ้างประจำ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 สถานที่ปฏิบัติงานกระจายอยู่ตามหอผู้ป่วยและหน่วยงานสนับสนุน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
18–30 ปี	367	33.70
31–40 ปี	339	31.20
41–50 ปี	284	26.10
51–60 ปี	98	9.00
รวม	1,088	100.00

2. ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.32$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละช่องทางพบว่า ช่องทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=2.80$) รองลงมาเป็นช่องทางเอกสารหนังสือแจ้งเวียน ($\bar{X}=2.51$) บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}=2.25$) สารสนประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}=2.20$) และเสียงตามสาย ($\bar{X}=1.83$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

เมื่อวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X}=2.36$) ที่สูงกว่าเพศชาย ($\bar{X}=2.15$) และเพศหญิงรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตได้ดี ($\bar{X}=2.95$) ส่วนเพศชายรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน			ร้อยละ
	ชาย	หญิง	รวม	
ข้าราชการ	65	517	582	53.50
ลูกจ้างชั่วคราว	81	243	324	29.80
ลูกจ้างประจำ	52	130	182	16.70
รวม	198	890	1,088	100.00

ตารางที่ 3 ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้า

ช่องทางการสื่อสาร	ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในรพ.		
	$\bar{X}$	$\pm$	SD
การสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	2.80	$\pm$	1.06
การสื่อสารทางเอกสารหนังสือแจ้งเวียน	2.51	$\pm$	0.90
การสื่อสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์	2.25	$\pm$	0.81
การสื่อสารทางสารสนประชาสัมพันธ์	2.20	$\pm$	0.77
การสื่อสารทางเสียงตามสาย	1.83	$\pm$	0.90
เฉลี่ย	2.32	$\pm$	0.52

สารจากสาส์นประชาสัมพันธ์ได้ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.40$) ทั้งเพศชายและเพศหญิงรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสายได้ค่อนข้างน้อย (ชาย $\bar{X}=1.85$, หญิง $\bar{X}=1.83$) ดังตารางที่ 4

เมื่อวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจำแนกตามตำแหน่ง พบว่ากลุ่มข้าราชการมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสูงกว่ากลุ่มลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำ (ข้าราชการ $\bar{X}=2.39$, ลูกจ้างชั่วคราว $\bar{X}=2.28$, ลูกจ้างประจำ $\bar{X}=2.19$) กลุ่ม

ข้าราชการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางอินเทอร์เน็ตได้มากกว่าช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสาส์นประชาสัมพันธ์ได้มากกว่าช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ส่วนกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางอินเทอร์เน็ตได้มากกว่าช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ดังตารางที่ 5

3. ด้านเนื้อหาสาระของสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ เหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=2.86$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละส่วนพบว่า

ตารางที่ 4 ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจำแนกตามเพศ

ช่องทางการสื่อสาร	ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรจำแนกตามเพศ	
	ชาย $\bar{X} \pm SD$	หญิง $\bar{X} \pm SD$
การสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	2.13 $\pm$ 1.13	2.95 $\pm$ 0.99
การสื่อสารทางเอกสารหนังสือแจ้งเวียน	2.12 $\pm$ 0.93	2.22 $\pm$ 0.77
การสื่อสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์	2.25 $\pm$ 0.86	2.25 $\pm$ 0.81
การสื่อสารทางสาส์นประชาสัมพันธ์	2.40 $\pm$ 0.87	2.53 $\pm$ 0.82
การสื่อสารทางเสียงตามสาย	1.85 $\pm$ 0.93	1.83 $\pm$ 0.90
เฉลี่ย	2.15 $\pm$ 0.57	2.36 $\pm$ 0.50

ตารางที่ 5 ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจำแนกตามตำแหน่ง

ช่องทางการสื่อสาร	ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง		
	ข้าราชการ $\bar{X} \pm SD$	ลูกจ้างประจำ $\bar{X} \pm SD$	ลูกจ้างชั่วคราว $\bar{X} \pm SD$
การสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	3.16 $\pm$ 0.88	2.27 $\pm$ 1.10	2.47 $\pm$ 1.12
การสื่อสารทางเอกสารหนังสือแจ้งเวียน	2.24 $\pm$ 0.88	2.14 $\pm$ 0.82	2.17 $\pm$ 0.73
การสื่อสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์	2.20 $\pm$ 0.80	2.19 $\pm$ 0.86	2.38 $\pm$ 0.81
การสื่อสารทางสาส์นประชาสัมพันธ์	2.60 $\pm$ 0.80	2.36 $\pm$ 0.87	2.44 $\pm$ 0.83
การสื่อสารทางเสียงตามสาย	1.73 $\pm$ 0.88	1.97 $\pm$ 0.96	1.95 $\pm$ 0.90
เฉลี่ย	2.39 $\pm$ 0.50	2.19 $\pm$ 0.61	2.28 $\pm$ 0.50

ชื่อเรื่องหรือหัวเรื่อง เนื้อหาของข่าวสาร รูปแบบ การนำเสนอข่าวสาร ภาพประกอบ สามารถอ่านเข้าใจ ได้ง่าย อยู่ในระดับดี ดังตารางที่ 6

4. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการเลือกใช้ ช่องทางการสื่อสารหรือวิธีการสื่อสาร โดยรวมอยู่ใน ระดับดี($\bar{X}=2.72$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละช่องทาง พบว่าทางอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็วอยู่ในระดับ ดี รองลงมาเป็นเสียงตามสาย เอกสารแจ้งเวียน บอร์ด ประชาสัมพันธ์ และสาส์นประชาสัมพันธ์อยู่ ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความเหมาะสมของเนื้อหาข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลพระปกเกล้า

ประเภทเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร	ระดับความเหมาะสมของเนื้อหาข้อมูลข่าวสารของ รพ.		
	$\bar{X}$	$\pm$	SD
ชื่อเรื่อง หรือหัวเรื่อง	2.90	$\pm$	0.78
เนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร	2.82	$\pm$	0.70
รูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร	2.83	$\pm$	0.81
การมีภาพประกอบ	2.67	$\pm$	0.83
อ่านง่าย และเข้าใจง่าย	3.04	$\pm$	0.81
เฉลี่ย	2.86	$\pm$	0.62

ตารางที่ 7 ความสะดวกรวดเร็วในการเลือกใช้ช่องทางสื่อสาร ประโยชน์ที่บุคลากรได้รับ และความต้องการปรับปรุง

วิธีการสื่อสาร	ระดับความ สะดวกรวดเร็ว	ประโยชน์ ที่ได้รับ	ความต้องการ ปรับปรุง
	$\bar{X} \pm SD$	$\bar{X} \pm SD$	$\bar{X} \pm SD$
การสื่อสารด้วยอินเทอร์เน็ต	3.27 $\pm$ 0.85	3.29 $\pm$ 0.88	3.27 $\pm$ 0.85
การสื่อสารด้วยเสียงตามสาย	2.93 $\pm$ 0.96	2.93 $\pm$ 0.96	2.93 $\pm$ 0.96
การสื่อสารด้วยเอกสารหนังสือแจ้งเวียน	2.57 $\pm$ 0.81	2.65 $\pm$ 0.79	2.38 $\pm$ 0.74
การสื่อสารด้วยบอร์ดประชาสัมพันธ์	2.44 $\pm$ 0.80	2.66 $\pm$ 0.82	2.44 $\pm$ 0.80
การสื่อสารด้วยสาส์นประชาสัมพันธ์	2.38 $\pm$ 0.74	2.83 $\pm$ 0.83	2.57 $\pm$ 0.81
เฉลี่ย	2.72 $\pm$ 0.51	2.87 $\pm$ 0.59	2.72 $\pm$ 0.51

ดังตารางที่ 7

5. ด้านประโยชน์ที่บุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล โดย รวมอยู่ในระดับดี($\bar{X}=2.87$) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า อินเทอร์เน็ตเกิดประโยชน์อยู่ในระดับดี รองลงมาเป็น เสียงตามสาย สาส์นประชาสัมพันธ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเอกสารแจ้งเวียน ตามลำดับ

6. ด้านความต้องการของบุคลากรต่อการ ปรับปรุงช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่

ในระดับมาก($\bar{X}=2.72$) โดยบุคลากรของโรงพยาบาล ต้องการให้ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา คือ เสียงตามสาย สาส์นประชาสัมพันธ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเอกสารแจ้งเวียน ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

7. ด้านการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบหลายทาง หรือการมีอิทธิพลร่วมของ ตำแหน่ง หน่วยงาน และเพศของบุคลากร ต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่า ตำแหน่งของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล ($P < .001$) หน่วยงานต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล ($P < .000$) บุคลากรเพศต่างกันการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลจะต่างกัน ($P < .000$) ตำแหน่ง หน่วยงานและเพศของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล ($P < .014$) หรือ ตำแหน่งที่ต่างกัน หน่วยงานที่ต่างกันและเพศที่ต่างกัน จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลที่ต่างกัน ดังตารางที่ 8

สรุปผลการศึกษา

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรโรงพยาบาลในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.32$ จาก 4) ค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจำแนก

ตามช่องทางการสื่อสาร สูงสุดได้แก่ อินทราเน็ต รองลงมาเป็นเอกสารหนังสือแจ้งเวียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ สาส์นประชาสัมพันธ์ และเสียงตามสายตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 2.36$) ที่สูงกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 2.15$) เมื่อวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจำแนกตามตำแหน่ง พบว่ากลุ่มข้าราชการมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สูงกว่ากลุ่มลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำ (ข้าราชการ $\bar{X} = 2.39$, ลูกจ้างชั่วคราว $\bar{X} = 2.28$, ลูกจ้างประจำ $\bar{X} = 2.19$) กลุ่มข้าราชการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางอินเทอร์เน็ตได้มากกว่าช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำชั่วคราวสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางอินเทอร์เน็ตได้มากกว่าช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ

ด้านความเหมาะสมของเนื้อหาข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 2.86$) ด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้ช่องทางการสื่อสารในโรงพยาบาล อยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 2.72$) ด้านประโยชน์ที่บุคลากรได้รับจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในโรงพยาบาล อยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 2.86$) ที่ได้รับความนิยมสูงสุด ได้แก่ อินทราเน็ต ด้านความ

ตารางที่ 8 ทดสอบการมีอิทธิพลร่วมของ ตำแหน่ง หน่วยงาน และเพศของบุคลากร ต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลพระปกเกล้า

ตัวแปรที่ศึกษา	Mean	df	square	F	P-value
การมีอิทธิพลร่วม	34.708	1	34.708	12.603	.010
ตำแหน่ง	13.183	2	6.592	7.499	.001
หน่วยงาน	22.044	5	4.409	5.016	.000
เพศ	26.930	1	26.930	30.638	.000
ตำแหน่ง*หน่วยงาน*เพศ	28.482	17	1.675	1.906	.014

ต้องการของบุคลากรต่อการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 2.72$) บุคลากรต้องการให้ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา คือ เสี่ยงตามสาย สาส์นประชาสัมพันธ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเอกสารแจ้งเวียน ตามลำดับ

ด้านการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบหลายทาง หรือการมีอิทธิพลร่วมของ ตำแหน่ง หน่วยงาน และเพศของบุคลากร ต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่าตำแหน่งของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล ($P < .001$) หน่วยงานต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล ($P < .000$) บุคลากรเพศต่างกันการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลจะต่างกัน ($P < .000$) ตำแหน่ง หน่วยงานและเพศของบุคลากร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล ($P < .014$) หรือ ตำแหน่งที่ต่างกัน หน่วยงานที่ต่างกันและเพศที่ต่างกัน จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลที่ต่างกัน

วิจารณ์

1. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรโรงพยาบาลในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้บุคลากรได้รับข่าวสารมากที่สุด คือ จากทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจาก โรงพยาบาลติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต ราวปีพ.ศ. 2545 และขยายขอบเขตการใช้งานออกไปประมาณ 140 หน่วยงานย่อย(หรือ 140 หน่วยงานเบ็ก) ทุกหน่วยงานย่อยมีคอมพิวเตอร์ใช้งาน ใช้เบ็กวิสตุดุครุภัณฑ์ รวมทั้งกลุ่มงานการพยาบาลมีการริเริ่มโครงการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลไปยังหอผู้ป่วยทุกหอและหน่วยงานในกลุ่มการพยาบาลจึงทำให้การใช้ระบบสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตแพร่หลายมากขึ้น ในปัจจุบันมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆในเว็บบอร์ดของโรงพยาบาล ขยายบริการเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งระบบผู้ป่วยในและระบบผู้ป่วยนอก ห้องจ่ายยาและห้องปฏิบัติ

การชั้นสูตร จึงทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานและรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กัน

2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สูงกว่าเพศชาย และเพศหญิงรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตได้ในระดับดี ส่วนเพศชายรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสาส์นประชาสัมพันธ์ได้ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลเป็นเพศหญิง และเป็นพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วย ซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานและรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ส่งจากกลุ่มงานการพยาบาล และข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจำแนกตามตำแหน่ง พบว่ากลุ่มข้าราชการมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสูงกว่าลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำ กลุ่มข้าราชการและกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางอินเทอร์เน็ตได้มากกว่าช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสาส์นประชาสัมพันธ์ได้มากกว่าช่องทางสื่อสารอื่น ๆ เนื่องจาก กลุ่มข้าราชการส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในเวรเช้า จะเป็นหัวหน้างาน หัวหน้าหอผู้ป่วย หรือผู้รับผิดชอบภารกิจหลักต่าง ๆ และจำเป็นจะต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการทำงานหรือติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว หลายหน่วยงานที่ข้าราชการขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์มักจะมอบหมายให้ลูกจ้างชั่วคราวซึ่งมีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์แทน จึงส่งผลลูกจ้างชั่วคราวรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตได้มาก

4. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจำแนกตามอายุ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลที่มีอายุ 18-30 ปี รับรู้ข้อมูลข่าวสารในโรงพยาบาลได้มากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51- 60 ปี

ตามลำดับ และช่องทางที่บุคลากรรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ดีคือทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากบุคลากรที่อายุน้อย จะมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และให้ความสำคัญกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น อายุของบุคลากรจึงมีความสัมพันธ์ผกผันหรือในทิศทางตรงกันข้าม กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตในโรงพยาบาล

5. ด้านการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบหลายทาง พบว่าตำแหน่ง หน่วยงานและเพศของบุคลากร มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล หรือ ตำแหน่งที่ต่างกัน หน่วยงานที่ต่างกันและเพศที่ต่างกัน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลจะต่างกัน เนื่องจากหัวหน้าหน่วยงานมีอิทธิพลต่อการชักจูง โน้มน้าวผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานใด ที่หัวหน้าหน่วยงาน ให้ความสำคัญกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานและการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร จะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตสูงไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ถึงแม้จะพบว่าระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าอยู่ในระดับดี การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในยุคของการเปลี่ยนแปลง และการสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจ สร้างความร่วมมือที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับเข็มมุ่งของโรงพยาบาลที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในโรงพยาบาล ดังนั้นในการปรับปรุงอาคารสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องออกแบบระบบสื่อสารให้พร้อมใช้งานควบคู่ไปกับระบบสาธารณูปโภคอื่น ๆ ด้วย ในบริบทของโรงพยาบาลพระปกเกล้าปัจจุบันระบบสื่อสารเดิมมีข้อจำกัดหลายประการ ได้แก่ เรื่องงบประมาณ การลงทุนในการติดตั้ง ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งดำเนินการติดตั้งไปเป็นวงงาน ตามงบประมาณที่ได้รับการ

พิจารณาจัดสรรให้เป็นรายปี เรื่องระบบเสียงตามสาย การออกแบบระบบเดิมสำหรับหน่วยงานขนาดเล็ก มิได้เตรียมการรองรับการขยายตัวขององค์กรในปัจจุบัน จึงทำให้บางหน่วยงานไม่มีระบบเสียงตามสาย เป็นต้น สำหรับระบบเอกสารหนังสือแจ้งเวียนโรงพยาบาลกำลังดำเนินการออกแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดกำลังคนเดินเอกสาร และลดกระดาษ สาสน์ประชาสัมพันธ์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ยังคงมีความจำเป็นอยู่แต่ควรปรับปรุงเนื้อหา รูปแบบให้เข้าใจได้ง่าย ดังนั้นโรงพยาบาล จึงควรวางแผนระยะสั้นและระยะยาวในการพัฒนาระบบสื่อสารของโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สามารถใช้ข้อมูลข่าวสารให้เกิดประโยชน์ด้วย

การพัฒนาระบบสื่อสารของโรงพยาบาล ควรมุ่งเน้นที่การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบที่บุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลใช้ร่วมกัน และสามารถสื่อสารให้คนส่วนใหญ่เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้มาก ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบเสียงตามสายให้สามารถใช้งานได้ทุกจุดอย่างมีประสิทธิภาพเพราะบุคลากรทุกระดับสามารถรับฟังเสียงตามสายได้ในเวลาเดียวกัน และเป็นการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันจะต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรไปพร้อมกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยี โดยหัวหน้าหน่วยงานในกลุ่มงานและฝ่ายต่าง ๆ ควรร่วมมือกันใช้ระบบสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตและสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเรียนรู้ในหน่วยงานต่าง ๆ

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในโรงพยาบาล กลุ่มที่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากระบบอินเทอร์เน็ตได้ดีเป็นกลุ่มบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างชั่วคราวที่มีอายุ 18-40 ปี ดังนั้น ควรพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ให้ครอบคลุมกลุ่มลูกจ้างประจำ และบุคลากรอื่น ๆ โดยเฉพาะกลุ่มที่สูงอายุให้สามารถเข้าถึง และใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก การออกแบบระบบอินเทอร์เน็ตให้สะดวก ต่อการใช้งาน และคำนึงถึงความปลอดภัยในการป้องกัน

ข้อมูลสูญหายร่วมด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย

ควรมีการศึกษาพัฒนาระบบสื่อสารเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการพัฒนากระบวนการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

1. ธงชัย สันติวงศ์. องค์การและการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
2. เนตรพัฒนา ยาวีราข. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
3. พนม แสงอินทร์. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
4. รังสรรค์ ประเสริฐศรี. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : บิสิเนสเวิลด์, 2548.
5. วิเชียร วิทยอุดม. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและโซเท็กซ์, 2548.
6. วิทยา ด้านธำรงกุล. การบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัทเวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546.
7. วิรัช สงวนวงศ์วาน(แปลและเรียบเรียง). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2546.
8. สร้อยตระกูล(ตียานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
9. <http://www.qru.ac.th/rg/research/rajabhat/rimc1/25301.htm>