

# การจัดการทางการสื่อสาร

## ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

สุรพงษ์ ไสรະเสถียร ป.ร.ด.\*, วัลลสัย ศรีประภากรณ์ ศ.ศม.\*\*

\*เมธีวิจัยจากสาขาวิชา สกอ., คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐. \*\*ฝ่ายกิจกรรมบุคคล,  
สำนักงานคณบดี, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร ๑๐๐๖๐.

งานวิจัยนี้ได้รับทุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกอ.)

### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารในองค์กร รวมถึงศึกษาการจัดการในองค์กรและศึกษาการจัดการทางการสื่อสาร

**วิธีการ:** การวิจัยในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยโดยวิเคราะห์มุ่งมองและความเห็นของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งเป็นมุ่งมองและความเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนระบบการบริหารการจัดการของหัวหน้างาน สำนักงานวิจัยเชิงมิ原因之一 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยจากการแจกแบบสอบถามให้สำหรับบุคลากรภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราช โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๓๐๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน ๒๓๓ คน นอกจานนั้นยังได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหาร ๗ คน

**ผลการศึกษา:** พบร่วมกับผู้บริหารทุกระดับโดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงได้นำเอาระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อองค์ความต้องการขององค์กร ผู้บริหารทุกระดับชั้นโดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงมีระบบการบริหารการจัดการที่ไม่ค่อยแตกต่างกัน และพยายามปรับให้เข้ากับเทคโนโลยีมากขึ้น โดยได้นำเสนอวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้ในการบริหารงาน ผู้บริหารทุกระดับโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงได้นำเสนอระบบการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น

**สรุป:** การนำระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ผู้บริหารทุกระดับชั้นของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้นำเสนอเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานที่ตนเองบังคับบัญชาอยู่เพื่อความสะดวกในการเรียกหาข้อมูล การวางแผนเพื่อการบริหารและพัฒนาหน่วยงานการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ผู้บริหารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีระบบการบริหารการจัดการที่ไม่ค่อยแตกต่างกัน เช่น ผู้บริหารทุกท่านรู้สึกดีเด่น จุดเด่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสที่จะพัฒนาหน่วยงานและอุปสรรคในแต่ละหน่วยงาน ได้มีการวางแผนการแก้ไขทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผู้บริหารทุกหน่วยงาน เห็นความสำคัญของการนำเสนอวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในหน่วยงาน และผู้บริหารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลทุกท่านได้นำเสนอระบบการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ:** การสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

## **Communication Management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital**

**Surapongse Sothanasathien, Ph.D.\*, Wanlee Sriprapaporn, M.A.\*\***

\*Department of Faculty of Journalism and Mass Communication Thammasat University, Bangkok 10200,

*\*\*Division of Human Resource, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University, Bangkok 10700, Thailand.*

Siriraj Medical Bulletin 2010;3(1):31-39

**Objective:** To study communication in the organization, management in the organization and communications management.

**Methods:** For the qualitative research, the authors presented the result of this research in terms of the view and opinion of administrators such as the view and opinion of higher level administrators involved in the planning of the administrative system of the head unit. For the quantitative research, the authors sent the questionnaires to every personnel in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital. Among these, 223 questionnaires were returned, and the results of the research divided into 3 parts according to the quantitative research structures.

**Results:** The results showed that all administrators especially in higher level administration, used the communication systems and information technology systems to develop the strategy plan to meet the organizations policies. There was no significant differences in term of management system among all administrative workers. In conclusion, all administrators, especially executive administrators, used the modern communication systems in their administrative work.

**Conclusion:** All administrators in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital used the communications system and information technology systems in the command unit to retrieve the information conveniently, to plan for administration, to develop the unit, and to analyze the data. There was no significant difference in terms of management system among all administrators. They knew the opportunities, threats, strengths and weaknesses and used these to develop the organization, to plan and to solve problems in the short term and long term. All administrators saw the importance to take the new innovations to adapt to use in their units. All administrators of the Faculty of Medicine, Siriraj Hospital increasingly used the modern communications system in their administrative works.

**Keywords:** Communications management

**Correspondence to:** Wanlee Sriprapaporn

၁၇၁၀

ประชาชนในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) สามารถทราบข่าวสารและความเป็นไปของแห่งหนึ่งแห่งใดได้ทันที ความเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกดังกล่าวยิ่งต้องทำให้องค์กรต่าง ๆ ในภาครัฐหรือภาครัฐต้องปรับตัวให้สอดคล้องและกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อความอยู่รอดขององค์กรต่าง ๆ โดยอาจมีการปรับขนาดองค์กรให้เล็กลง ปรับโครงสร้างขององค์กร ในขณะเดียวกันการสื่อสารก็เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร กล่าวคือเป็นวิธีที่จะนำข่าวสารที่เป็นประโยชน์มาสู่ผู้บริหาร เพื่อให้สามารถวินิจฉัยได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น หากผู้บริหารติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความ

เข้าใจผิดเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จะลดลงหรือหมดไปในที่สุด จะเห็นได้ว่าธุรกิจการสื่อสารของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารทั้งในอดีตและปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดหรือประเภทใด ล้วนแต่เคยประสบปัญหาทางการติดต่อสื่อสารและวิธีการบริหารการสื่อสารภายในองค์กรมาแล้วทั้งนั้น เช่น ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้ร่วมวิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันพบว่า คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นองค์กรที่ให้ความน่าหัทางวิชาการ สร้างคุณธรรม จริยธรรมและค่าน้ำดีธรรมให้แก่สังคม โดยมีจุดประสงค์ที่จะสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการและเป็นองค์กรทางการแพทย์ที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย ส่วนการบริหารงานในองค์การมีการบริหารงานตามลักษณะ

၁၁၁

โครงสร้างขององค์กรโดยแบ่งสายงานของตำแหน่งข้าราชการออกในมหาวิทยาลัยฯ ออกเป็น ๓ สาย ได้แก่ สาย ก.หมายถึง ตำแหน่งชื่มมีหน้าที่สอน วิจัยและให้บริการทางวิชาการ สาย ข.หมายถึง ตำแหน่งชื่มมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ และสาย ค.หมายถึง ตำแหน่งชื่มมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจฯ อย่างไรก็ตาม ผู้บุริหารในวงการแพทย์ เกือบทั้งหมดล้วนเป็นแพทย์ซึ่งมีได้เป็นผู้บุริหารมีอาชีพ อาจมีบ้างที่เคยได้รับการอบรมทางการบริหารหลักสูตรระยะสั้น ๆ หรือเคยผ่านงานด้านการบริหารองค์กรเล็ก ๆ มาบ้าง เมื่อมาบริหารงานในองค์กรที่ใหญ่ตั้งบุคลากร และงบประมาณ จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาทางการบริหารได้ เมื่อจากภารมีหลังของผู้บุริหารมีส่วนทำให้ผู้บุริหารในวงการแพทย์มีแนวคิด มุ่งมองในการทำงานแตกต่างจากผู้บุริหารในองค์กรทั่วไป ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การบริหารการสื่อสารและการจัดการทางการสื่อสารของผู้บุริหารโดยผ่านรูปแบบการสื่อสารย่อมก่อให้เกิดผลลัพธ์ในการบริหารที่แตกต่างกันไปตามการบริหารการสื่อสารและการจัดการทางการสื่อสารของผู้บุริหารนั้น การบริหารการสื่อสารและพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บุริหารเช่นนี้ จะก่อให้เกิดผลอย่างไรต่อองค์กรและจะนำองค์กรไปในทิศทางใดภายหลังการอุปกรณ์ระบบราชการ

## วัตถุและวิธีการ

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานในคณะกรรมการแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และผู้บริหารคณบดีแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยออกเงินเข้มงวดระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘-มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

## วิธีดำเนินการวิจัย

๑. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัย โดยจะไล่เรียงตามวัตถุประสงค์ดังนี้

- (๑) ศึกษาการสื่อสารในองค์กร
- (๒) ศึกษาการจัดการในองค์กร

๓) ศึกษาการจัดการทางการสื่อสาร

โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ให้แบบสอบถามกับหน่วยงานภายนอกในขณะนี้ ที่มีความต้องการที่จะทราบข้อมูล เช่น จำนวน ๒๐๐ หน่วยงาน ๓๐๐ หน่วยงาน ลักษณะของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ออกแบบงานวิจัยในลักษณะเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน ๒๐ ชั้ก โดยเป็นคำถามที่วัดทัศนคติของ จำนวน ๕ ตัวเลือก (Likert's scale) คือมากที่สุด = ๕ ใช้มาก = ๓ ใช้น้อย = ๑ ใช่นาน ๆ ครั้ง = ๑ ใช้น้อยที่สุด = ๐ ในการวัดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล

๒. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นเดียวกันกับผู้บริหารระดับสูงจำนวน ๗ คน ซึ่งเป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการบริหารจัดการของหน่วยงานต่าง ๆ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในกรณีของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นอกจากนี้ยังใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ในการประมวลข้อมูล

ຜລການສຶກຂາ

ในส่วนของวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้บุริหารคณภาพและแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจำนวน ๘ คน ได้ต่อรองความต้องการของระบบการบริหารการจัดการของหน่วยงานโดยไม่เลี่ยงตามวัตถุประสงค์ โดยสรุปได้ดังนี้

๑. ศึกษาการสื่อสารในองค์กร พบว่าผู้บุริหาร

ທຸກຮະດັບໜັນໄດ້ນຳເອາເທິດໃນໂລຢີສາຣສນເທິມາໃຊ້ໃນ  
ໜ່ວຍງານທີ່ຕົນເອັນບັນບຸນ້າອຸ່ນໆພໍ່ຄວາມສະດວກໃນ  
ກາຮົງດູ້ຂໍ້ມູນ ມີກາຮງແຜນເພື່ອກາຮບວິຫາຮແລະ  
ພົມນາຫ່ວຍງານ ກາຮວິເຄຣະໜີ້ຂໍ້ມູນ ລົດ ແລະ ກາຮ  
ງານແຜນຮະບບເອກສາຮໄດ້ປ່າງງູ້ອຸ່ນໂຄຮສ້າງຂອງທຸກ  
ໜ່ວຍງານ ແລະ ຜູ້ບວິຫາຮທຸກທ່ານເຫັນຄວາມຈຳເປັນໃນກາຮ  
ປະຢຸກຕີໃຫ້ເທິດໃນໄລຍ້ແລະ ວັດກຣມໃໝ່ ຈຳນວຍງານ  
ໂດຍເຂົາກາຮນໍາເທິດໃນໂລຢີຄອມພິວເຕອນ ແລະ ສາຮ  
ສນເທິມາໃຊ້ເພື່ອກາຮຈັດກາຮເພື່ອກາຮສື່ອສາງກາຍໃນແລະ  
ກາຍນອກອອກຄົກ ໂດຍເຂົາກາຮຜູ້ບວິຫາຮໃຫ້ຄວາມສຳຄັນໃນ  
ກາຮສື່ອສາຮ ແລະ ຖາງ (Two Way Communication)

໢. ຕຶກໜາກາຮຈັດກາຮທາງກາຮສື່ອສາຮ ພບວ່າ  
ຜູ້ບວິຫາຮໄດ້ນຳເອາຮບບສື່ອສາຮທີ່ທັນສົມຍາມໃຫ້ໃນໜ່ວຍ  
ງານເພີ່ມມາກີ່ນີ້ ໂດຍຜູ້ບວິຫາຮໄດ້ນຳເອາກີຈກຮມກາຮ  
ສື່ອສາຮຕ່າງ ຈຳນວຍງານໃນກາຮບວິຫາຮຈັດກາຮເພື່ອໃຫ້ບວລຸ  
ເປົ້າໝາຍທີ່ວາງໄວ

ໃນສ່ວນຂອງກາຮວິຈີຍເຈິງປຣົມການສາມາຮດອບ  
ວັດຖຸປະສົງຄີໄດ້ດັບຕ່ອໄປນີ້

ສໍາຫັບກາຮຈັດກາຮທາງກາຮສື່ອສາຮໃນຄະນະ  
ແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊພຍາບາລ ກາຮຕິດຕ່ອກບໍ່ຫ່ວຍງານ  
ອື່ນເປັນກາຮສື່ອສາຮທີ່ໃນຄະນະແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊພຍາບາລ  
ນີຍມໃຫ້ທັງດ້ວຍຄຳດ່າງ ຈຳນວຍງານພູດ ແລະ ກາຮເຂົ້າ  
ຮວມທັງກາຮຕິດຕ່ອບແບນກາຮສື່ອສາຮ ແລະ ຖາງ ເປັນແບນທີ່  
ຄະນະແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊພຍາບາລ ນີຍມໃຫ້ກັນມາກໃນ  
ຂະນະເດີຍກັນກີຍັງນີຍມໃຫ້ສື່ອພື້ນສູານກາຍໃນ ເຊັ່ນ ກາຮ  
ປະຫຼຸມ ກາຮເວີນຫັນສື່ອ ຮົ່ວໂລກ ຄໍາສ່າງ ເປັນສິ່ງທີ່ຜູ້ບວິຫາຮ  
ຂອງຄະນະແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊພຍາບາລ ຍັງຄົງມີກາຮໃຫ້ອຸ່ນໆ  
ກາຮອາຍັງສື່ອໃນໜ່ວຍງານ ໄດ້ແກ່ກາຮໃຫ້ອຸປະກອມເທິດໃນໂລຢີ  
ທີ່ທັນສົມຍ ລະດັບກາຮສື່ອສາຮ 2 ຖາງ ໄດ້ແກ່ ກາຮສື່ອສາຮ  
ຮະ່ວງຜູ້ບັນບຸນ້າກັບຜູ້ໄດ້ບັນບຸນ້າ ຮົ່ວໂລກ  
ເພື່ອນວ່າມານດ້ວຍກັນເອງ ສ່ວນເປົ້າໝາຍໃນກາຮແກ້ໄຂໃນ  
ຮະຍະສັນສໍາຫັບກາຮສື່ອສາຮ ຄື່ອ ກາຮແກ້ໄຂຂໍ້ອັດແຍ້ງ  
ສ່ວນຄວາມສຳເຮົາໃນກາຮສື່ອສາຮໃນຄະນະແພຍຄາສຕົວ  
ຕີຣາຊພຍາບາລ ຄື່ອກາຮມີເນື້ອຫາສາວະແລະມີຄວາມ  
ຂັດເຈນໃນກາຮສື່ອສາຮທຸກຮະດັບໜັນ ກາຮສື່ອສາຮໃນຄະນະ  
ແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊພຍາບາລທີ່ທຳໄໝເກີດກາຮເພີ່ມພູນ  
ປະສິທິກິພແລະປະສິທິຜລໃນກາຮທຳງານທີ່ນຳມາໃຫ້ໃນ

ກາຮພົມນາກາຮສື່ອສາຮໃນອົງຄົກ ດັ່ງແສດງໃນຕາງໜີ່ ۱

ຈະເຫັນໄດ້ວ່າໃນບຽງກາສທີ່ໄປຂອງຄະນະ  
ແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊພຍາບາລ ຈະມີກາຮໃຫ້ຈິຕິວິທີຢາໃນ  
ກາຮສື່ອສາຮນີ້ຍີ່ສຸດ ຂອບເຂົ້າກາຮສື່ອສາຮ ໃຊ້ກາຮ  
ສື່ອສາງກາຍໃນມາກທີ່ສຸດ ສ່ວນກາຮສື່ອສາງກາຍນອກໃຫ້ນີ້ຍີ່  
ທີ່ສຸດ ສໍາຫັບກາຮນີ້ຍີ່ສຸດ ສ່ວນກາຮສື່ອສາຮ ຈະເຫັນໄດ້ວ່າໃນຄະນະ  
ແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊພຍາບາລ ຈະໃຊ້ກຳລົງໃກ່ກາຮສື່ອສາຮ  
ມາກເປັນອັນດັບທີ່ ۱ ຮອງລົງນາຈະໃຫ້ເຄື່ອງຂ່າຍແລະ ຄວາມ  
ສົມພັນນີ້ ສ່ວນສັກພວດລໍ້ອມໃນຮະບບກາຮສື່ອສາຮຈະໃຫ້  
ນີ້ຍີ່ສຸດ ຍຸທົກສາສຕົວກາຮສື່ອສາຮ ນີຍມໃຊ້ກາຮໃໝ່ເລີດເກີນ  
ຂອງໜ່ວຍສາຮເປັນອັນດັບທີ່ ۲ ສ່ວນກາຮໃຫ້ເງື່ອນໄຂຂອງກາຮ  
ຈັດກາຮທາງກາຮສື່ອສາຮເປັນອັນດັບສຸດທ້າຍ ໜັ້ນທີ່ໃນກາຮ  
ສື່ອສາຮຈະນີຍມໃຊ້ກຳລົງຕິດຕ່ອກບໍ່ຮາຊກາຮເປັນອັນດັບ ۱  
ສ່ວນກາຮສື່ອສາງກາຮຕັດໃນຄະນະແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊ  
ພຍາບາລ ຈະໃເນ້ນຍີ່ສຸດ ເນື່ອຈາກໃນຄະນະແພຍຄາສຕົວ  
ຕີຣາຊພຍາບາລເປັນສ່ວນຂອງຮາຊກາຮ ແລະ ກາຫະກາທີ່ໃຫ້ທີ່  
ນີຍມມາກທີ່ສຸດ ໄດ້ແກ່ ອວຈັນກາຫາ ອື່ນ ບຸກລາກຮໃນຄະນະ  
ແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊພຍາບາລ ນີຍມໃຊ້ກາຫາເຂົ້າ  
ກາຫາພຸດມາກເປັນອັນດັບແຮງໆ ຮອງລົງນາໄດ້ແກ່ ອວຈັນ  
ກາຫາຄື່ອ ໃຊ້ທ່າທາງກາຮແສດງອອກ ວິທີກາຮຕິດຕ່ອກບໍ່ສື່ອສາຮ  
ທີ່ນີຍມໃຊ້ມາກໃນຄະນະແພຍຄາສຕົວຕີຣາຊພຍາບາລ ອື່ນ  
ກາຮສື່ອສາຮແບບເຖິງໜ້າ ຮອງລົງນາອັນດັບ ۲ ອື່ນ ກາຮໃຫ້  
ລາຍລັກຊົນອັກຊາ ໃນສ່ວນຂອງກິຈກຽມກາຮສື່ອສາຮທີ່ນີຍມ  
ມາກທີ່ສຸດ ໄດ້ແກ່ ກາຮໃຫ້ສື່ອພື້ນສູານ ຮອງລົງນາ ອື່ນ ກາຮໃຫ້  
ສື່ອພົມນາກພັກລັກຊົນ ລຳດັບ ۳ ໄດ້ແກ່ ກາຮສື່ອເພື່ອ  
ສົນທານາ ສ່ວນອັນດັບ ۴ ແລະ ۵ ເທົກນ ອື່ນ ກາຮໃຫ້ສື່ອເພື່ອ  
ກາຮສື່ອແຈງ ແລະ ກາຮໃຫ້ສື່ອດັ່ງເດີມ ເກັນທີໃນກາຮເລືອກ ອື່ນ  
ດູໃນສ່ວນຂອງເທິດໃນໂລຢີສື່ອສາຮວ່າເໝາະສົມກັບໜ່ວຍ  
ງານຮົ່ວໂລກໄມ່ ປະໂຍ່ນທີ່ໄດ້ຮັບຈາກສື່ອ ອື່ນ ໃຊ້ໄດ້ຈົງ  
ຮະດັບຂອງກາຮສື່ອສາຮ ນີຍມໃຊ້ກາຮສື່ອສາຮ ແລະ ສ່ວນ  
ກາຮສື່ອສາຮໃນທີ່ສາຫະນະໃຫ້ນີ້ຍີ່ສຸດ ເປົ້າໝາຍໃນກາຮ  
ສື່ອສາຮທີ່ອ້າກ້າວ້າມີຄວາມຂັດແຍ້ງ ເປັນອັນດັບ ۱ ສ່ວນກາຮວິ  
ພາກວິຈາຮນົມາເປັນອັນດັບສຸດທ້າຍ ສ່ວນຄວາມສຳເຮົາ  
ຂອງກາຮສື່ອສາຮທີ່ອ້າກ້າວ້າມີຄວາມຂັດແຍ້ງ ເປັນອັນດັບ ۱  
ສ່ວນຄວາມສຳເຮົາຈາກກາຮສື່ອສາຮໃນເວັງ  
ອົງຄົກ ແລະ ວັດກຣມທີ່ປັບປຸງແປ່ງໄປເປັນອັນດັບ  
ສຸດທ້າຍ ໃນສ່ວນຂອງຜລກກະທບຈາກກາຮສື່ອສາຮອັນດັບ

## ຕາມທີ່ ១. ກາວສື່ສາຮີໃນອົງຄົກ (N = ໜັດຈ)

	ຄໍາເຂົ້າລື	ສ່ວນເປີຍເບັນມາຕຮ້ານ
<b>១. ບຣຍາກາສທ່ວໄປ</b>		
ບຣຍາກາສອງຄົກ	ໜ.ໜ.ໜ	ດ.ໜ.ໜ
ບຣຍາກາສກາຮີສື່ສາຮີ	ໜ.໬.໨	ດ.ໜ.ໜ
ກົດນິອຮົມຄົກ	ໜ.໠.ໜ	ດ.ໜ.໌
ຈິດວິທຍາກາຮີສື່ສາຮີ	ດ.໨.໠	ດ.ໜ.໠
<b>២. ຂອບເຂດກາຮີສື່ສາຮີ</b>		
ກາຮີສື່ສາຮງາຍໃນ	ດ.ໜ.ໜ	ດ.ໜ.໨
ກາຮີສື່ສາຮງາຍນົກ	ໜ.ໜ.ໜ	ດ.ໜ.ໜ
<b>៣. ລະບນກາຮີສື່ສາຮີ</b>		
ກລິໄກກາຮີສື່ສາຮີ	ໜ.໨.໠	ດ.ໜ.ໜ
ເນື້ອຫາຂ່າວສາຮີ	ໜ.ໜ.໬	ດ.ໜ.໨
ເຄື່ອນຂ່າຍແລະຄວາມສົ່ມພັນນີ້	ໜ.໬.໬	ດ.ໜ.ໜ
ສົກພແວດລໍ້ມ	ດ.ໜ.໬	ດ.ໜ.໬
<b>៤. ຍຸທອສາສຕ່ຽກກາຮີສື່ສາຮີ</b>		
ເງື່ອນໄຂຂອງກາງຈັດກາຮີສື່ສາຮີ	ໜ.໠.໠	ດ.ໜ.ໜ
ກາຮີໄໝລວິຍ່ນຂອງຂ່າວສາຮີ	ໜ.ໜ.໨	ດ.ໜ.໨
ອຸປກຮົນທຳກາຮີສື່ສາຮີ	ໜ.໬.໬	ດ.ໜ.໠
<b>៥. ຜັກທີ່ໃນກາຮີສື່ສາຮີ</b>		
ກາພລັກໝົນ	ໜ.ໜ.໨	ດ.ໜ.ໜ
ສື່ອມວລ່ານສົ່ມພັນນີ້	ໜ.໠.໬	ດ.ໜ.ໜ
ກາຮີສື່ສາຮກາຮົດລາດ	ດ.໬.໬	ດ.໬.໬
ກາຮີຕິດຕໍ່ອກັບຮາຊກາວ	ໜ.໬.໬	ດ.ໜ.ໜ
ກາຮີແກ້ໄຂວິກຸຕກາຮົນ	ໜ.໠.໬	ດ.ໜ.ໜ
<b>៦. ແບນກາໝາທີ່ໃໝ່</b>		
ວັຈນກາໝາ	ດ.ໜ.໨	ດ.໬.໬
ອວັຈນກາໝາ	ໜ.໬.໠	ດ.ໜ.ໜ
<b>៧. ວິທີກາຮີຕິດຕໍ່ອສື່ສາຮີ</b>		
ແບບປຶ້ງໜ້າ	ໜ.໨.໬	ດ.ໜ.ໜ
ລາຍລັກໝົນອົກໝວ	ໜ.ໜ.໨	ດ.ໜ.໨
ເຄື່ອນນື້ອສື່ສາຮີຂ່າຍ	ໜ.໬.໠	ດ.ໜ.໨
<b>៨. ກິຈກຽມກາຮີສື່ສາຮີ</b>		
ສື່ອພິ່ນຮູ້ານ	ດ.ໜ.໠	ດ.ໜ.໨
ສື່ອພິ່ນນາກາພລັກໝົນ	ໜ.ໜ.໬	ດ.ໜ.໨
ສື່ອເທົ່າກາຮີແຈງ	ດ.໬.໬	ດ.໬.໬
ສື່ອເທົ່າກາຮີສນ່ານາ	ດ.໨.໬	ດ.ໜ.໨
ສື່ອດັ່ງເດີມ	ດ.໬.໬	ດ.໬.໬

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๙. เกณฑ์ในการเลือกสื่อ		
งบประมาณและค่าใช้จ่าย	๒.๕๘	๑.๒๔
เทคโนโลยีการสื่อสาร	๒.๖๐	๑.๒๐
๑๐. ประโยชน์ที่ได้จากการใช้สื่อ		
การสร้างเครือข่ายในการสื่อสาร	๒.๑๙	๑.๑๙
การเป็นมืออาชีพ	๒.๐๓	๑.๑๙
การใช้ได้จริง	๒.๕๙	๑.๒๕
สามารถเข้าสู่ข้อมูลข่าวสาร	๒.๘๗	๑.๒๗
การพัฒนานุคลิกภาพ	๒.๘๕	๑.๑๑
๑๑. ระดับการสื่อสาร		
การสื่อสารสองฝ่าย	๓.๑๙	๑.๑๕
การสื่อสารจากผู้มีอยู่	๒.๗๖	๑.๑๙
การสื่อสารสาธารณะ	๑.๗๐	๑.๐๕
๑๒. เป้าหมายในการสื่อสาร		
แก้ไขความขัดแย้ง	๓.๓๓	๑.๑๙
วิพากษ์วิจารณ์	๑.๗๙	๑.๐๔
หาทางเลือก	๒.๔๑	๑.๑๙
๑๓. ความสำเร็จจากการสื่อสาร		
เนื้อหาสาระเป็นที่เข้าใจได้ในทุกระดับ	๒.๘๗	๑.๒๖
องค์การและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป	๑.๙๖	๑.๐๙
โครงการนำไปสู่ภาคปฏิบัติการ	๒.๗๙	๑.๒๑
ภาวะวิกฤตแก้ไขได้	๑.๙๖	๑.๑๗
๑๔. ผลกระทบจากการสื่อสาร		
การเพิ่มพูนประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล	๒.๖๔	๑.๓๑
การรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร	๒.๒๐	๑.๒๔
การแพร่แวนัตกรรม	๒.๓๑	๑.๒๗
การรับรู้ข่าว	๒.๑๑	๑.๑๐
ความรู้สึกต่องาน	๑.๗๓	๑.๑๗
พฤติกรรมการทำงาน	๑.๗๘	๑.๒๑
๑๕. การพัฒนาในการสื่อสาร		
การให้คำปรึกษาหารือ	๒.๓๐	๑.๒๓
การตรวจสอบประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล	๒.๘๖	๑.๒๑

หมายเหตุ

คะแนนอยู่ระหว่าง ๐ - ๕

วัฒนภาษา หมายถึง ภาษาเขียนและภาษาพูด, อรรถนภาษา หมายถึง ท่าทางการแสดงออก  
การสื่อสารการตลาด หมายถึง การทำอย่างไรที่ให้ผู้บริโภคมาเข้าสินค้า โดยโฆษณาผ่าน  
สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เป็นต้น

ໜຶ່ງໄດ້ແກ່ ການເພີ່ມພູນປະສິທິກາພ/ປະສິທິຜລ ແລະ ຂັ້ນດັບສຸດທ້າຍໄດ້ແກ່ ພຸດີກຽມການທຳການ ໃນການພັດນາໃນການສື່ສ່ວນ ຂັ້ນດັບ ๑ ໄດ້ແກ່ ການຕຽບຕົວປະສິທິກາພ/ປະສິທິຜລ ລອງລົງມາໄດ້ແກ່ ການໃຫ້ຄຳປັບປຸງທາງການ

ຈາກຕາງຈະເຫັນໄດ້ວ່າແນວທາງການປັບປຸງການຈັດການໄດ້ແກ່ ການຈັດການໃນດ້ານອົງປະວານມາເປັນຂັ້ນດັບ ๑ ສ່ວນຂັ້ນດັບ ๒ ໄດ້ແກ່ ການຈັດການໃນດ້ານ

ຕາງໆ ເພີ່ມພູນປະສິທິກາພ/ປະສິທິຜລ (N = ๒๒๓)

ອົງປະວານ ປັບປຸງໃນການຈັດການ ລຳດັບທີ ๑ ໄດ້ແກ່ ໃນດ້ານຈຸດແທັງ ສ່ວນຂັ້ນດັບສຸດທ້າຍ ໄດ້ແກ່ ດ້ານໃນການໃຫ້ໂຄກສ ຍຸທອສາສຕ່ວກາງຈັດການ ດື່ອ ການຈັດການໃນດ້ານເປົ້າໝາຍ ລອງລົງມາໄດ້ແກ່ ຜົ້ມວິຫາວ/ພັນກັງນາ ດ້ານແນວວິເຄຣະໜີນໂຍບາຍກາງຈັດການ ຂັ້ນດັບແກ່ໄດ້ແກ່ ພັນຍົກຈ ລອງລົງມາໄດ້ແກ່ ວິສີຍທັນ ສຸດທ້າຍດື່ອ ຍຸທອສາສຕ່ວກາງຈັດການ ສໍາໜັບກະບວນ ການໃນການຈັດການ ຂັ້ນດັບແກ່ໄດ້ແກ່ ການວາງວະບບ ສ່ວນຂັ້ນດັບສຸດທ້າຍໄດ້ແກ່ ການຕິດຕາມການ

#### ១. ແນວທາງການປັບປຸງການຈັດການ

ອົງປະວານ

ຄ່າເຊີລີຍ

ສ່ວນເນື່ອງເບັນມາຕຽບ

ອົງປະວານ

៣.២០

១.០៧

#### ២. ປັບປຸງໃນການຈັດການ

ຈຸດແທັງ

២.៩១

១.២៨

ຈຸດອ່ອນ

២.០៣

១.២៨

ໂຄກສ

១.៧១

១.០៣

#### ៣. ຍຸທອສາສຕ່ວກາງຈັດການ

ເປົ້າໝາຍ

៣.២៣

១.៣៣

ຜົ້ມວິຫາວ/ພັນກັງນາ

២.៤៦

១.២៤

#### ៤. ແນວວິເຄຣະໜີນໂຍບາຍກາງຈັດການ

ວິສີຍທັນ

២.៦៣

១.២៦

ພັນຍົກຈ

៣.១៧

១.០៦

ຍຸທອສາສຕ່ວກາງຈັດການ

២.៥១

១.២៥

#### ៥. ກະບວນການບົງລາຍການຈັດການ

ກາງວາງແພນ

២.៧៩

១.២៩

ກາງສັງການ/ກາງດຳເນີນມານາ

២.៦៣

១.២៦

ກາງປະສານມານາ

២.៥៧

១.១៧

ກາງຕິດຕາມ/ກາງປະເມີນຜລ

២.៣០

១.២៥

#### ៦. ລັກນະທີ່ໃຊ້ໃນການຈັດການ

ການແລະກິຈກຽມ

២.៥៨

១.២៨

ພຸດີກຽມຄົນທຳການ

២.៦៦

១.១៦

ເທົ່ານິກາທຳການ

២.៤៧

១.១៧

#### ៧. ພລກະທບຈາກກາງຈັດການ

ກາງກະຈາຍຂໍ້ມູນຂ່າວສາງ

២.៣០

១.២៥

ກາງຕຽບຕົວກວ່າໜ້າ

២.៥៥

១.២៥

ກາງຈັດຕາງໆກາງທຳການ

២.០៧

១.២០

ກາງຫອບ/ຕາມຂໍ້ອຳສົງສົມ

២.០០

១.១០

ประเมินผล ลักษณะที่ใช้ในการจัดการ ได้แก่ พฤติกรรม ของคนทำงาน ส่วนผลกระทบจากการจัดการ ได้แก่ การตรวจสอบความก้าวหน้า อันดับสองได้แก่ การกระจายข้อมูลข่าวสาร อันดับสุดท้าย ได้แก่ การตอบ/ถามข้อสงสัย

คือ การใช้ศาสตร์ (หลักวิธีการ) และศิลปะในการส่งงาน เพื่อไปสู่เป้าหมาย (Strategy) กระบวนการจัดการส่วน การประสานงาน เป็นส่วนที่หน่วยงานนำมาใช้การจัดการด้านเทคนิคในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะ

#### อภิปรายผล

บรรยากาศส่วนใหญ่ในที่ทำงานในคณะกรรมการพยาบาลมีบรรยากาศของการสื่อสารโดยการรับรู้เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่ให้ผลเวียนอยู่ในหน่วยงาน ขอบเขตของการสื่อสารเป็นแบบการสื่อสารจากภายนอกองค์กรที่เน้นภาพลักษณ์ ระบบสื่อสารส่วนใหญ่ที่นำมาใช้ในหน่วยงานคือ การสื่อสารที่เน้นเนื้อหาสาระของข่าวสารในหน่วยงาน ยุทธศาสตร์การสื่อสารที่นำมาใช้ส่วนใหญ่ คือ การสื่อสารแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์ภาษาที่หน่วยงานนำมาใช้เมื่อมีการติดต่อระหว่างกัน ได้แก่ การใช้ท่าทาง ท่าที น้ำเสียง หรือสภาพแวดล้อม การใช้เครื่องมือสื่อสารประกอบเป็นแบบที่หน่วยงานนิยมนำมาใช้สื่อที่หน่วยงานนำมาใช้คือ สื่อเพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การจัดนิทรรศการ หรือการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ผลกระทบโดยนัยเป็นเกณฑ์ในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้สื่อในหน่วยงาน การเลือกใช้ของทางการสื่อสารในหน่วยงานสามารถตอบสนองในด้านการพัฒนาการเป็นมืออาชีพ และเป้าหมายระยะสั้นของหน่วยงานได้คาดหวังจาก การสื่อสารได้ตอบระหว่างคนทำงาน คือ การติดต่อกันเพื่อการวิพากษ์วิจารณ์ ส่วนความสำเร็จในการสื่อสารคือการที่คนในองค์กรสามารถเปลี่ยนองค์กรและวัฒนธรรมขององค์กรตลอดจนของหน่วยงานไปในทิศทางเดียวกับสารที่ส่งออกไป ผลกระทบของการสื่อสารในหน่วยงานคือการทำให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้ไม่แตกต่างกัน การฝึกอบรมคนทำงาน เป็นการพัฒนาการสื่อสารที่หน่วยงานนำมาใช้การปรับปรุงแก้ไขดังนี้ในกิจกรรมส่วนได้ส่วนหนึ่ง เป็นพิเศษไปก่อนเป็นแบบที่หน่วยงานได้นำมาใช้ หลักในการวิเคราะห์ในนโยบายที่หน่วยงานนำมาใช้

๑. องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงต่อผลกระทบอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของระบบสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของนโยบายและการสื่อสาร จึงต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขอยู่ตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้าการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกุลของผู้บริหารระดับสูงของคณะกรรมการพยาบาลศิริราชพยาบาล ซึ่งเป็นกุลที่วางแผนนโยบายการบริหารการจัดการของคณะกรรมการพยาบาลศิริราชพยาบาลและกุลผู้ปฏิบัติงานการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพียงองค์กรเดียว และการศึกษาในระยะเวลากันจำกัด ดังนั้นเพื่อเปรียบเทียบถึงความแตกต่าง จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมจากองค์กรอื่น ที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน เพื่อเปรียบเทียบถึงผลที่จะได้รับว่าจะเมื่อไหร่หรือแตกต่างกันอย่างไร

๒. จากการศึกษาวิจัยพบว่าคณะกรรมการพยาบาลศิริราชพยาบาลเป็นองค์กรที่มีรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม แต่ในด้านปริมาณข่าวสารพบว่าปริมาณข่าวสารที่ผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาใช้ติดต่อกันค่อนข้างน้อย จึงก่อให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันในบางด้านของนโยบายการบริหาร

๓. อนาคตการจัดการทางการสื่อสารในคณะกรรมการพยาบาลศิริราชพยาบาล ข้อสรุปที่ค้นพบในงานวิจัยอาจนำไปวิเคราะห์ปัญหาการจัดการทางการสื่อสาร ปรับปรุง แก้ไข และหาทางออกที่นำไปอธิบายปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ และหลีกเลี่ยงปัญหา การจัดการทางการสื่อสารที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

๔. ในการติดต่อสื่อสารให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของงาน หรือควบคุกคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การเครื่องครัดกฎระเบียบจะทำให้บรรยายการในองค์กร

ການສື່ອສາວທີ່ເປັນພິທີກາມາກເກີນໄປ ທຳໄໝໄໝເຄື່ອຕ່ອກາຮ  
ເປີດໃກສີໃນການຕິດຕອສື່ອສາວ

៥. ຈາກການສຶກຂາວິຈີຍພບວ່າຜູ້ປົວຫວາງຂອງຄນະແພທຍຄາສຕົວສີຣາຊພຍາບາລ ໃຫ້ຄວາມສຳຄັນກັບກາຮສື່ອສາວສອງທາງ (Two Way Communication) ຄວາມຮັບພື້ນຄວາມຄົດເຫັນຕ່າງ ຈາກຜູ້ໄດ້ບັນດັບບັນຫຼຸງຊາ ແມ່ນຄວາມຄົດເຫັນຈະເປັນກາຮຊັດແຍ້ງກັບຄວາມຄົດຂອງຕົນ ຂຶ້ງຈະເປັນກາຮສົງເສລີມກາຮສື່ອສາວແບບສອງທາງ

៦. ຊົ້ວເສນອແນະຕ່າງ ພົບເປົ້າແປງສຽບແນວຄົດທີ່ໄດ້ຈາກການສຶກຂາວິຈີຍທາງຈະນຳພັກກາຮສຶກຂາໄປປ້ອງອີງໃນອົງຄຣອື່ນ ຄວາມຝຶກພິຈາລະນາເພີ່ມເຕີມເພື່ອເປົ້າມເຖິງພົບພັກກາຮສຶກຂາອັນເປັນກາຮສົງເສລີມໃຫ້ກາຮສື່ອສາວມີບພບາທຕ່ອກາຮນຳເຂົ້າໄປມີສ່ວນໜ່ວຍໃນກາຮພັດນາອົງຄຣ (Organization Development) ຕດອດຈົນພັດນາປະເທດໃນຢຸດສັງຄມແຮ່ງໜ້າສາຮ (Information Society) ໄດ້ອ່ານມີປະສິທິພາພີ່ງໜື້ນ

## ກົດຕິກາຮອມປະກາດ

ຂອຂອບຄຸນ ຮສ.ນພ. ປະສົງຄ ຕັນມາສຸມທິທີ່ໃຫ້ຄຳແນະນຳໃນກາຮເຂົ້າແໜ່ງ Abstract ຂອຂອບຄຸນຜູ້ປົວຫວາງຄນະແພທຍຄາສຕົວສີຣາຊພຍາບາລທີ່ໃຫ້ສັນກາຜະນີເຈົ້າໜ້າທີ່ທຸກທ່ານທີ່ໃຫ້ຄວາມອນຸເຄຣະໜີໃນກາຮຕອບແບບສອບຄາມແລະຄຸນພອພລອຍ ວົງສຸວະຮັນເດືອກ ທີ່ຊ່ວຍໃນກາຮຈັດພິມພົບ

## ເອກສາຮອ້າງອີງ

- ສໍານັກນາຍກົດສູມນິຕີ. ສໍານັກງານຄະກຽມກາຮພັດນາກາຮເໝາະກົດ ແລະສັງຄມແທງໜ້າຕີ. ຄູນບັນທຶກ ພ.ສ. ២៥២០-២៥៤៤. ກຽມທັກມານາຄຣ : ເນື້ອທີ່ມີການພິຈາລະນາ ໂດຍມີການພິຈາລະນາກາຮພັດນາກາຮເໝາະກົດ. ២៥៣៩
- ເສນາະ ຕີ່ມ້າວີ. ກາຮສື່ອສາວໃນອົງຄຣ. ພິມທັກຮັງທີ່ ៣. ກຽມທັກມານາຄຣ : ກພະພາສີຍຄາສຕົວແລະກາຮບັນຫຼຸງຊື່ ມາຫວັນຍາລັ້ງຮຽມກາສຕົວ. ២៥៣៨
- ກູ້ທັກວົງ ຄູນບັນທຶກ (ພ.ສ. ២៥១៩) ອອກຕາມຄວາມໃນພະຮາຍບັນຫຼຸງຊື່ ຮະເບີຍບ້າຮາກກາຮພລວິບອິນໄນມາທີ່ການພິຈາລະນາ ພ.ສ. ២៥០៣ ພ້ອ ១១. ២៥១៩. ກຽມທັກມານາຄຣ : ສໍານັກພິມພົບມາຫວັນຍາລັ້ງທົດລົມທົດລົມ.