

การจัดการทางการสื่อสาร ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

สุรพงษ์ ไสยะเสถียร ป.ร.ด., วัลลีย์ ศรีประภากรณ ศ.ศ.ม.**

*เมธีวิจัยอาวุโส สกว., คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐, **ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, สำนักงานคนบดี, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐.

งานวิจัยนี้ได้รับทุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารในองค์กร รวมถึงศึกษาการจัดการในองค์กรและศึกษาการจัดการทางการสื่อสาร

วิธีการ: การวิจัยในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยโดยวิเคราะห์มุมมองและความเห็นของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งเป็นมุมมองและความเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการบริหารจัดการของหน่วยงาน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยจากการแจกแบบสอบถามให้สำหรับบุคลากรภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราช โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๓๐๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน ๒๓๓ คน นอกจากนั้นยังได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหาร ๗ คน

ผลการศึกษา: พบว่าผู้บริหารทุกระดับโดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงได้นำเอาระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายขององค์กร ผู้บริหารทุกระดับชั้นโดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงมีระบบการบริหารจัดการที่ไม่ค่อยแตกต่างกัน และพยายามปรับให้เข้ากับเทคโนโลยีมากขึ้น โดยได้นำเอานวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้ในการบริหารงาน ผู้บริหารทุกระดับโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงได้นำเอาระบบการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น

สรุป: การนำระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ผู้บริหารทุกระดับชั้นของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานที่ตนเองบังคับบัญชาอยู่เพื่อความสะดวกในการเรียกหาข้อมูล การวางแผนเพื่อการบริหารและพัฒนาหน่วยงานการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ผู้บริหารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีระบบการบริหารจัดการที่ไม่ค่อยแตกต่างกัน เช่น ผู้บริหารทุกท่านรู้ถึงจุดเด่น จุดด้อย จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสที่จะพัฒนาหน่วยงานและอุปสรรคในแต่ละหน่วยงาน ได้มีการวางแผนการแก้ไขทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผู้บริหารทุกหน่วยงาน เห็นความสำคัญของการนำเอานวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในหน่วยงาน และผู้บริหารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลทุกท่านได้นำเอาระบบการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: การสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

Abstract : 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

บทนำ

ประชาชนในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) สามารถทราบข่าวสารและความเป็นไปของแห่งหนึ่งแห่งใดได้ทันที ความเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกดังกล่าวยังต้องทำให้องค์กรต่าง ๆ ในภาครัฐหรือภาคเอกชนต้องปรับตัวให้สอดคล้องและกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อความอยู่รอดขององค์กรต่าง ๆ โดยอาจมีการปรับขนาดองค์กรให้เล็กลง ปรับโครงสร้างขององค์กร^๑ ในขณะที่เดียวกันการสื่อสารก็เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร กล่าวคือเป็นวิธีที่จะนำข่าวสารที่เป็นประโยชน์มาสู่ผู้บริหาร เพื่อให้สามารถวินิจฉัยได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น หากผู้บริหารติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความ

เข้าใจผิดเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จะลดลงหรือหมดไปในที่สุด จะเห็นได้ว่าวิธีการสื่อสารของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานผู้บริหารทั้งในอดีตและปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือประเภทใด ล้วนแต่เคยประสบปัญหาทางการติดต่อสื่อสารและวิธีการการบริหารการสื่อสารภายในองค์กรมาแล้วทั้งสิ้น^๒ เช่น ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้ร่วมวิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันพบว่า คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นองค์กรที่ให้ความรู้ทางวิชาการ สร้างคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมให้แก่วิชาการ โดยมีจุดประสงค์ที่จะสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการและเป็นองค์กรทางการแพทย์ที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศ ส่วนการบริหารงานในองค์กรมีการบริหารงานตามลักษณะ

โครงสร้างขององค์กรโดยแบ่งสายงานของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยฯ ออกเป็น ๓ สาย ได้แก่ สาย ก. หมายถึง ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอน วิชา และให้บริการทางวิชาการ สาย ข. หมายถึง ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ และสาย ค. หมายถึง ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารในวงการแพทย์ เกือบทั้งหมดล้วนเป็นแพทย์ซึ่งมิได้เป็นผู้บริหารมืออาชีพ อาจมีบ้างที่เคยได้รับการอบรมทางการบริหารหลักสูตรระยะสั้น ๆ หรือเคยผ่านงานด้านการบริหารองค์กรเล็ก ๆ มาบ้าง เมื่อมาบริหารงานในองค์กรที่ใหญ่โตทั้งบุคลากร และงบประมาณ จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาทางการบริหารได้ เนื่องจากภูมิหลังของผู้บริหารมีส่วนทำให้ผู้บริหารในวงการแพทย์มีแนวคิด มุมมองในการทำงานแตกต่างจากผู้บริหารในองค์กรทั่วไป ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การบริหารการสื่อสารและการจัดการทางการสื่อสารของผู้บริหารโดยผ่านรูปแบบการสื่อสารย่อมก่อให้เกิดผลลัพธ์ในการบริหารที่แตกต่างกันไปตามการบริหารการสื่อสารและการจัดการทางการสื่อสารของผู้บริหารนั้น การบริหารการสื่อสารและพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บริหารเช่นนี้จะก่อให้เกิดผลอย่างไรต่อองค์กรและจะนำองค์กรไปในทิศทางใดภายหลังการออกนอกระบบราชการ

วัตถุประสงค์และวิธีการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยออกเก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๘-มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

วิธีดำเนินการวิจัย

๑. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัย โดยจะเรียงตามวัตถุประสงค์ดังนี้

- ๑) ศึกษาการสื่อสารในองค์กร
- ๒) ศึกษาการจัดการในองค์กร

๓) ศึกษาการจัดการทางการสื่อสาร

โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ให้แบบสอบถามกับหน่วยงานภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน ๒๓๓ ชุด จากแบบสอบถาม ๓๐๐ ชุด ลักษณะของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ออกแบบงานวิจัยในลักษณะเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน ๒๔ ข้อ โดยเป็นคำถามที่วัดทัศนคติของ จำนวน ๕ ตัวเลือก (Likert's scale) คือมากที่สุด = ๔ ใช้น้อย = ๓ ใช้น้อย = ๒ ใช้นาน ๆ ครั้ง = ๑ ใช้น้อยที่สุด = ๐ ในการวัดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล

๒. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

โดยสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นเดียวกันกับผู้บริหารระดับสูงจำนวน ๗ คน ซึ่งเป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการวางระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ผลการศึกษา

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจำนวน ๗ คน ได้ตอบคำถามการวางระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานโดยได้เรียงตามวัตถุประสงค์ โดยสรุปได้ดังนี้

๑. ศึกษาการสื่อสารในองค์กร พบว่าผู้บริหาร

ทุกระดับชั้นได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานที่ตนเองบังคับบัญชาอยู่เพื่อความสะดวกในการเรียกดูข้อมูล มีการวางแผนเพื่อการบริหารและพัฒนาหน่วยงาน การวิเคราะห์ข้อมูล ฯลฯ และการวางแผนระบบเอกสารได้ปรากฏอยู่ในโครงสร้างของทุกหน่วยงาน และผู้บริหารทุกท่านเห็นความจำเป็นในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ในหน่วยงาน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเพื่อการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารให้ความสำคัญในการสื่อสาร ๒ ทาง (Two Way Communication)

๒. ศึกษาการจัดการทางการสื่อสาร พบว่าผู้บริหารได้นำเอาระบบสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น โดยผู้บริหารได้นำเอากิจกรรมการสื่อสารต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณสามารถตอบวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

สำหรับการจัดการทางการสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล การติดต่อกับหน่วยงานอื่นเป็นการสื่อสารที่ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนิยมใช้ทั้งถ้อยคำต่าง ๆ ทั้งในการพูด และการเขียน รวมทั้งการติดต่อแบบการสื่อสาร ๒ ทาง เป็นแบบที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล นิยมใช้กันมาก ในขณะที่เดียวกันก็ยังนิยมใช้สื่อพื้นฐานภายใน เช่น การประชุม การเวียนหนังสือ หรือ คำสั่ง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ยังคงมีการใช้อยู่ การอาศัยสื่อในหน่วยงาน ได้แก่การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ระดับการใช้สื่อสาร ๒ ทาง ได้แก่ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง ส่วนเป้าหมายในการแก้ไขในระยะสั้นสำหรับการสื่อสาร คือ การแก้ไขข้อขัดแย้ง ส่วนความสำเร็จในการสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คือการมีเนื้อหาสาระและมีความชัดเจนในการสื่อสารทุกระดับชั้น การสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่ทำให้เกิดการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่นำมาใช้ใน

การพัฒนาการสื่อสารในองค์กร ดังแสดงในตารางที่ ๑

จะเห็นได้ว่าในบรรยากาศทั่วไปของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะมีการใช้จิตวิทยาในการสื่อสารน้อยที่สุด ขอบเขตของการสื่อสาร ใช้การสื่อสารภายในมากที่สุด ส่วนการสื่อสารภายนอกใช้น้อยที่สุด สำหรับระบบการสื่อสาร จะเห็นได้ว่าในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะใช้กลไกการสื่อสารมากเป็นอันดับที่ ๑ รองลงมาจะใช้เครือข่ายและความสัมพันธ์ ส่วนสภาพแวดล้อมในระบบการสื่อสารจะใช้น้อยที่สุด ยุทธศาสตร์การสื่อสาร นิยมใช้การไหลเวียนของข่าวสารเป็นอันดับที่ ๑ ส่วนการใช้เงื่อนไขของการจัดการทางการสื่อสารเป็นอันดับสุดท้าย หน้าที่ในการสื่อสารจะนิยมใช้การติดต่อกับราชการเป็นอันดับ ๑ ส่วนการสื่อสารการตลาดในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะใช้น้อยที่สุด เนื่องจากในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นส่วนของราชการ และภาษาที่ใช้ที่นิยมมากที่สุด ได้แก่ ภาษาอังกฤษ คือ บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล นิยมใช้ภาษาเขียน และภาษาพูดมากเป็นอันดับแรกๆ รองลงมาได้แก่ ภาษาอังกฤษ ใช้ทำทางการแสดงออก วิธีการติดต่อสื่อสารที่นิยมใช้มากในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คือ การสื่อสารแบบซึ่งหน้า รองลงมาอันดับ ๒ คือ การใช้ลายลักษณ์อักษร ในส่วนของกิจกรรมการสื่อสารที่นิยมมากที่สุด ได้แก่ การใช้สื่อพื้นฐาน รองลงมา คือ การใช้สื่อพัฒนาภาพลักษณ์ ลำดับ ๓ ได้แก่ การสื่อสารเพื่อสนทนา ส่วนอันดับ ๔ และ ๕ เท่ากัน คือ การใช้สื่อเพื่อการชี้แจง และการใช้สื่อดั้งเดิม เกณฑ์ในการเลือก คือ ดูในส่วนของคุณค่าเทคโนโลยีสื่อสารว่าเหมาะสมกับหน่วยงานหรือไม่ ประโยชน์ที่ได้รับจากสื่อ คือ ใช้ได้จริง ระดับของการสื่อสาร นิยมใช้การสื่อสาร ๒ ฝ่าย ส่วนการสื่อสารในที่สาธารณะใช้น้อยที่สุด เป้าหมายในการสื่อสารต้องแก้ไขความขัดแย้ง เป็นอันดับ ๑ ส่วนการวิพากษ์วิจารณ์มาเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนความสำเร็จของการสื่อสารต้องเป็นเนื้อหาสาระที่เข้าใจได้ทุกระดับ เป็นอันดับ ๑ ส่วนความสำเร็จจากการสื่อสารในเรื่ององค์การและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นอันดับสุดท้าย ในส่วนของผลกระทบจากการสื่อสารอันดับ

ตารางที่ ๑. การสื่อสารในองค์กร (N = ๒๓๓)

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. บรรยากาศทั่วไป		
บรรยากาศองค์กร	๒.๗๓	๑.๒๓
บรรยากาศการสื่อสาร	๒.๖๔	๑.๒๓
วัฒนธรรมองค์กร	๒.๐๓	๑.๑๕
จิตวิทยาการสื่อสาร	๑.๘๐	๑.๑๐
๒. ขอบเขตการสื่อสาร		
การสื่อสารภายใน	๓.๓๒	๑.๐๒
การสื่อสารภายนอก	๒.๒๓	๑.๑๑
๓. ระบบการสื่อสาร		
กลไกการสื่อสาร	๒.๘๐	๑.๒๒
เนื้อหาข่าวสาร	๒.๓๕	๑.๑๙
เครือข่ายและความสัมพันธ์	๒.๕๑	๑.๒๒
สภาพแวดล้อม	๑.๗๖	๑.๐๕
๔. ยุทธศาสตร์การสื่อสาร		
เงื่อนไขของการจัดการสื่อสาร	๒.๐๐	๑.๑๔
การไหลเวียนของข่าวสาร	๒.๗๙	๑.๑๘
อุปกรณ์ทางการสื่อสาร	๒.๕๘	๑.๒๐
๕. หน้าที่ในการสื่อสาร		
ภาพลักษณ์	๒.๓๙	๑.๒๖
สื่อมวลชนสัมพันธ์	๒.๐๖	๑.๒๒
การสื่อสารการตลาด	๑.๕๖	.๙๔
การติดต่อบริษัท	๒.๔๑	๑.๓๓
การแก้ไขวิกฤตการณ์	๒.๐๔	๑.๑๘
๖. แบบภาษาที่ใช้		
วัจนภาษา	๓.๓๘	.๙๘
อวัจนภาษา	๒.๖๐	๑.๑๘
๗. วิธีการติดต่อสื่อสาร		
แบบซึ่งหน้า	๒.๘๕	๑.๒๑
ลายลักษณ์อักษร	๒.๗๙	๑.๑๖
เครื่องมือสื่อสารช่วย	๒.๖๐	๑.๑๖
๘. กิจกรรมการสื่อสาร		
สื่อพื้นฐาน	๓.๓๐	๑.๐๙
สื่อพัฒนาภาพลักษณ์	๒.๓๒	๑.๑๘
สื่อเพื่อการชี้แจง	๑.๖๓	.๙๖
สื่อเพื่อการสนทนา	๑.๘๙	๑.๐๙
สื่อดั้งเดิม	๑.๖๓	.๘๙

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๙. เกณฑ์ในการเลือกสื่อ		
งบประมาณและค่าใช้จ่าย	๒.๕๘	๑.๒๒
เทคโนโลยีการสื่อสาร	๒.๖๐	๑.๒๐
๑๐. ประโยชน์ที่ได้จากการใช้สื่อ		
การสร้างเครือข่ายในการสื่อสาร	๒.๑๒	๑.๑๗
การเป็นมืออาชีพ	๒.๐๓	๑.๑๘
การใช้ได้จริง	๒.๕๙	๑.๒๕
สามารถเข้าสู่ข้อมูลข่าวสาร	๒.๘๑	๑.๒๑
การพัฒนาบุคลิกภาพ	๑.๘๕	๑.๑๑
๑๑. ระดับการสื่อสาร		
การสื่อสารสองฝ่าย	๓.๑๘	๑.๑๕
การสื่อสารกลุ่มย่อย	๒.๗๖	๑.๑๗
การสื่อสารสาธารณะ	๑.๙๐	๑.๐๕
๑๒. เป้าหมายในการสื่อสาร		
แก้ไขความขัดแย้ง	๓.๐๓	๑.๑๙
วิพากษ์วิจารณ์	๑.๗๙	๑.๐๒
หาทางเลือก	๒.๔๑	๑.๑๘
๑๓. ความสำเร็จจากการสื่อสาร		
เนื้อหาสาระเป็นที่เข้าใจได้ในทุกระดับ	๒.๘๗	๑.๒๖
องค์การและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป	๑.๘๖	๑.๐๘
โครงการนำไปสู่ภาคปฏิบัติการ	๒.๓๗	๑.๒๑
ภาวะวิกฤตแก้ไขได้	๑.๙๖	๑.๑๗
๑๔. ผลกระทบจากการสื่อสาร		
การเพิ่มพูนประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล	๒.๖๔	๑.๓๑
การรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร	๒.๒๐	๑.๒๔
การแพร่พันธุ์วัฒนธรรม	๒.๓๑	๑.๒๗
การรับรู้งาน	๒.๑๑	๑.๒๐
ความรู้สึกต่องาน	๑.๙๓	๑.๑๗
พฤติกรรมการทำงาน	๑.๙๘	๑.๒๑
๑๕. การพัฒนาในการสื่อสาร		
การให้คำปรึกษาหารือ	๒.๓๐	๑.๒๓
การตรวจสอบประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล	๒.๘๖	๑.๒๑

หมายเหตุ คะแนนอยู่ระหว่าง ๐ - ๔
 วัจนภาษา หมายถึง ภาษาเขียนและภาษาพูด, อวัจนภาษา หมายถึง ท่าทางการแสดงออก
 การสื่อสารการตลาด หมายถึง การทำอย่างไรให้ผู้บริโภคมาซื้อสินค้า โดยโฆษณาผ่าน
 สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เป็นต้น

หนึ่งได้แก่ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล และอันดับสุดท้ายได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน ในการพัฒนาในการสื่อสาร อันดับ ๑ ได้แก่ การตรวจสอบประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล รองลงมาได้แก่ การให้คำปรึกษาหารือ

จากตารางจะเห็นได้ว่าแนวทางการปรับปรุงการจัดการ ได้แก่ การจัดการในด้านองค์รวมมาเป็นอันดับ ๑ ส่วนอันดับ ๒ ได้แก่ การจัดการในด้าน

องค์ประกอบ ปัจจัยในการจัดการ ลำดับที่ ๑ ได้แก่ ในด้านจุดแข็ง ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านในการให้โอกาส ยุทธศาสตร์การจัดการ คือ การจัดการในด้านเป้าหมาย รองลงมาได้แก่ ผู้บริหาร/พนักงาน ด้านแนววิเคราะห์นโยบายการจัดการ อันดับแรกได้แก่ พันธกิจ รองลงมาได้แก่ วิสัยทัศน์ สุดท้ายคือ ยุทธศาสตร์สำหรับกระบวนการในการจัดการ อันดับแรกได้แก่ การวางระบบ ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ การติดตามการ

ตารางที่ ๒. การจัดการในองค์กร (N = ๒๓๓)

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. แนวทางการปรับปรุงการจัดการ		
องค์รวม	๓.๒๐	๑.๐๗
องค์ประกอบ	๒.๔๐	๑.๒๖
๒. ปัจจัยในการจัดการ		
จุดแข็ง	๒.๙๑	๑.๒๘
จุดอ่อน	๒.๐๓	๑.๒๘
โอกาส	๑.๗๒	๑.๐๓
๓. ยุทธศาสตร์การจัดการ		
เป้าหมาย	๓.๒๓	๑.๑๓
ผู้บริหาร/พนักงาน	๒.๔๖	๑.๒๔
๔. แนววิเคราะห์นโยบายการจัดการ		
วิสัยทัศน์	๒.๖๓	๑.๒๖
พันธกิจ	๓.๑๗	๑.๐๖
ยุทธศาสตร์	๒.๕๒	๑.๒๒
๕. กระบวนการบริหารจัดการ		
การวางแผน	๒.๗๙	๑.๒๙
การสั่งงาน/การดำเนินงาน	๒.๖๓	๑.๒๖
การประสานงาน	๒.๕๗	๑.๑๙
การติดตาม/การประเมินผล	๒.๓๐	๑.๒๕
๖. ลักษณะที่ใช้ในการจัดการ		
งานและกิจกรรม	๒.๕๘	๑.๒๘
พฤติกรรมคนทำงาน	๒.๖๖	๑.๑๘
เทคนิคการทำงาน	๒.๔๗	๑.๑๙
๗. ผลกระทบจากการจัดการ		
การกระจายข้อมูลข่าวสาร	๒.๓๐	๑.๒๔
การตรวจสอบความก้าวหน้า	๒.๕๕	๑.๒๖
การจัดตารางการทำงาน	๒.๐๙	๑.๒๐
การตอบ/ถามข้อสงสัย	๒.๐๐	๑.๑๔

ประเมินผล ลักษณะที่ใช้ในการจัดการ ได้แก่ พฤติกรรมของคณาจารย์ ส่วนผลกระทบจากการจัดการ ได้แก่ การตรวจสอบความก้าวหน้า อันดับสองได้แก่ การกระจายข้อมูลข่าวสาร อันดับสุดท้าย ได้แก่ การตอบ/ถามข้อสงสัย

อภิปรายผล

บรรยากาศส่วนใหญ่ในที่ทำงานในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีบรรยากาศของการสื่อสารโดยการรับรู้เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ในหน่วยงาน ขอบเขตของการสื่อสารเป็นแบบการสื่อสารจากภายนอกองค์กรที่เน้นภาพลักษณ์ ระบบสื่อสารส่วนใหญ่ที่นำมาใช้ในหน่วยงานคือ การสื่อสารที่เน้นเนื้อหาสาระของข่าวสารในหน่วยงาน ยุทธศาสตร์การสื่อสารที่นำมาใช้ส่วนใหญ่ คือ การสื่อสารแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์ ภาษาที่หน่วยงานนำมาใช้เมื่อมีการติดต่อระหว่างกัน ได้แก่ การใช้ท่าทาง ท่าที น้ำเสียง หรือสภาพแวดล้อม การใช้เครื่องมือสื่อสารประกอบเป็นแบบที่หน่วยงานนิยมนำมาใช้สื่อที่หน่วยงานนำมาใช้คือ สื่อเพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การจัดนิทรรศการ หรือการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น อรรถประโยชน์เป็นเกณฑ์ในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้สื่อในหน่วยงาน การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในหน่วยงานสามารถตอบสนองในด้านการพัฒนาการเป็นมืออาชีพและเป้าหมายระยะสั้นของหน่วยงานได้คาดหวังจากการสื่อสารได้ตอบระหว่างคณาจารย์ คือ การโต้ตอบกันเพื่อการวิพากษ์วิจารณ์ ส่วนความสำเร็จในการสื่อสารคือการที่คณาจารย์สามารถเปลี่ยนองค์กรและวัฒนธรรมขององค์กรตลอดจนของหน่วยงานไปในทิศทางเดียวกับสารที่ส่งออกไป ผลกระทบของการสื่อสารในหน่วยงานคือการทำให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้ไม่แตกต่างกัน การฝึกอบรมคณาจารย์ เป็นการพัฒนาการสื่อสารที่หน่วยงานนำมาใช้การปรับปรุงแก้ไขต้องดำเนินกิจกรรมส่วนใดส่วนหนึ่ง เป็นพิเศษไปก่อนเป็นแบบที่หน่วยงานได้นำมาใช้ หลักในการวิเคราะห์นโยบายที่หน่วยงานนำมาใช้

คือ การใช้ศาสตร์ (หลักวิธีการ) และศิลปะในการส่งงานเพื่อไปสู่เป้าหมาย (Strategy) กระบวนการจัดการส่วนการประสานงาน เป็นส่วนที่หน่วยงานนำมาใช้การจัดการด้านเทคนิคในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

๑. องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงต่อผลกระทบอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของระบบสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของนโยบายและการสื่อสาร จึงต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไขอยู่ตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้าการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มของผู้บริหารระดับสูงของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งเป็นกลุ่มที่วางแผนนโยบายการบริหารการจัดการของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงองค์กรเดียว และการศึกษาในระยะเวลายังจำกัด ดังนั้นเพื่อเปรียบเทียบถึงความแตกต่างจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมจากองค์กรอื่น ที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน เพื่อเปรียบเทียบถึงผลที่จะได้รับว่าจะเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

๒. จากการศึกษาวิจัยพบว่าคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นองค์กรที่มีรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม แต่ในด้านปริมาณข่าวสารพบว่าปริมาณข่าวสารที่ผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาใช้ติดต่อกันค่อนข้างน้อย จึงก่อให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันในบางด้านของนโยบายการบริหาร

๓. อนาคตการจัดการทางการสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ข้อเสนอที่ค้นพบในงานวิจัยอาจนำไปวิเคราะห์ปัญหาการจัดการทางการสื่อสารปรับปรุง แก้ไข และหาทางออกที่นำไปอธิบายปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ และหลีกเลี่ยงปัญหา การจัดการทางการสื่อสารที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

๔. ในการติดต่อสื่อสารให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของงาน หรือควบคู่กับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การเคร่งครัดกฎระเบียบจะทำให้บรรยากาศในองค์กร

การสื่อสารที่เป็นพิธีการมากเกินไป ทำให้ไม่เอื้อต่อการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสาร

๕. จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้บริหารของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) ควรรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชา แม้ความคิดเห็นจะเป็นการขัดแย้งกับความคิดของตน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทาง

๖. ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นเพียงสรุปแนวคิดที่ได้จากการศึกษาวิจัยหากจะนำผลการศึกษาไปอ้างอิงในองค์กรอื่น ๆ ควรมีการพิจารณาเพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษานี้เป็นการส่งเสริมให้การสื่อสารมีบทบาทต่อการนำเข้าไปมีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กร (Organization Development) ตลอดจนพัฒนาประเทศในยุคสังคมแห่งข่าวสาร (Information Society) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ รศ.นพ. ประสงค์ ตันมหาสมุทร ที่ให้คำแนะนำในการเขียน Abstract ขอขอบคุณผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่ให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและคุณพอลอย วงศ์สุวรรณเดชา ที่ช่วยในการจัดพิมพ์

เอกสารอ้างอิง

๑. สำนักนายกรัฐมนตรี. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ฉบับที่ ๘ พ.ศ. ๒๕๔๐-๒๕๔๔. กรุงเทพมหานคร : เมตทรายพริ้นติ้ง. ๒๕๓๕
๒. เสนาะ ดิยาว. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ๒๕๓๘
๓. กฎหมาย ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๑๕) ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๐๘ ข้อ ๑๑. ๒๕๑๕. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.