

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้ การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง เบื้องหลังความสำเร็จในการบริหารองค์กร ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีม และปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนความสำเร็จร่วมกัน คือ การสื่อสาร เพราะการสื่อสาร เป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ในองค์กรธุรกิจเอกชนและองค์กรภาครัฐ ต่างมีโครงสร้างที่สลับซับซ้อนมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบและต้องมีความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และเป็นรากฐานที่สำคัญของการบริหารงาน ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคขัดขวางสำคัญของการบริหารงาน คือ การขาดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นหากบุคลากรในองค์กรได้สร้างสรรค์ความคิดดีๆ ขึ้นมาเพื่อองค์กร แต่ไม่มีการถ่ายทอดและสื่อสารให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจ นำไปใช้ประโยชน์ได้ก็ย่อมไม่เกิดประโยชน์อันใด ซึ่งการสื่อสารที่สมบูรณ์นั้น ผู้รับข่าวสารจะต้องเข้าใจเป็นอย่างดีเหมือนกับที่ผู้ส่งสารต้องการ

การติดต่อสื่อสารถือได้ว่าเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรรู้ถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร หากปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การวางแผนงาน การมอบหมายงาน การสั่งการ การประสานงาน ก็จะไม่เกิดขึ้นเลย เพราะการสื่อสารสามารถช่วยในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ระดับหัวหน้างาน หรือผู้บริหารองค์กร จึงทำให้การสื่อสารมีความสำคัญต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ในองค์กร

การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารและการจัดการ การที่พนักงานต้องการให้ผู้บริหารรับรู้ถึงความรู้สึก ความคิดของตนเองว่าเป็นเช่นไร ก็ต้องอาศัยการสื่อสาร (ปรีชาพร

วงศ่อนุตรโรจน์, 2535, น. 171) นอกจากนี้แล้ว การสื่อสารยังมีความสำคัญในการช่วยให้คนที่อยู่ร่วมกันรู้ความหมายจากการที่ได้ดู ได้ฟัง ได้สัมผัสบ่อยๆ ทำให้เข้าใจเรื่องนั้นๆ มากขึ้น การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ระหว่างหัวหน้ากับใต้บังคับบัญชา และระหว่างกลุ่มทำงานกับบุคคลภายนอก ก็เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน และทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทัศนคติและความคิดซึ่งกันและกัน มีทั้งการพูดระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างกลุ่มทำงานกับกลุ่มบุคคลภายนอก (เสนาะ ดีเยาว์, 2530, น. 16)

การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับบริหารไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกัน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้าน โครงสร้าง ระบบ การบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ แต่ในการจะเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในขององค์กรอาจทำได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมองค์กรที่ฝังรากลึกและไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุความต้องการที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กรนั้น การพยายามที่จะใช้การสื่อสารในองค์กรเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข่าวสารกัน โดยมุ่งให้เกิดความเข้าใจร่วมกันเพื่อที่จะผลักดันนโยบายขององค์กรไปสู่การปฏิบัติที่ไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุผลสำเร็จก็เป็นจริงได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีบุคลากรจำนวนมากซึ่งในขณะที่ยังมีวัฒนธรรมย่อยในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อและพฤติกรรมเดิมที่ทำกันมานาน เพราะยังมีคนบางกลุ่มที่คุ้นชินกับการทำงานแบบเดิม ความคิดความเชื่อแบบเดิม และกับพฤติกรรมส่วนตัวที่คุ้นชิน โดยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กรนั้นจำเป็นต้องใช้เวลา แต่ในปัจจุบันการทำงานและการแข่งขันกันทางธุรกิจนั้นกลับกลายมาเป็นการแข่งขันกับเวลา ดังนั้นการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นทางเลือกเดียวที่เป็นตัวเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้นได้ เช่นในแผนกใดที่มีการปรับตัวเพื่อตอบสนองนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรและเห็นผลจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ก็มีการชื่นชมและยกย่องในการเปลี่ยนแปลงนั้นผ่านการสื่อสารในองค์กรรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เป็นตัวอย่างในหน่วยงานอื่นๆ (Lewis, 1987)

แต่มนุษย์ก็ได้พยายามใช้ความสามารถเพื่อการสื่อสารในสังคม โดยการเลือกใช้เครื่องมือในการสื่อสารอย่างง่าย ๆ จนถึงสลับซับซ้อน เพื่อสนองปัจเจกชน (Individuals) กลุ่มชน (Groups) และมวลชน (Mass) สิ่งเอื้ออำนวยในการสื่อสารได้พัฒนาจนมีระบบที่ซับซ้อน โดยใช้

เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไม่ว่าจะเป็นด้านวัสดุและอุปกรณ์เพื่อการแสวงหา รวบรวม ผลิตสาร ส่งสาร รับสาร เก็บข้อมูล และการสื่อสารย้อนกลับ เพื่อให้สมาชิกภายในองค์กรได้ใช้ประโยชน์เพื่อการสื่อสารต่อไป ซึ่งการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเพื่อการสื่อสารนี้ ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อให้เครื่องมือเหล่านั้นได้ทำงานด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อช่วยให้อุปกรณ์ได้แลกเปลี่ยนสารกัน ได้โดยสะดวก รวดเร็ว และเกิดผลตามที่ต้องการ

โดยการบริหารงานในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลในองค์กร และการสื่อสารนับเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงาน เพราะช่วยในการตัดสินใจของหัวหน้าหน่วยงานให้บังเกิดผลที่ชัดเจน ดังนั้น บทบาทของการสื่อสารจึงมีความสำคัญยิ่งสำหรับนักบริหารหรือหัวหน้างานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ไป ลักษณะการสื่อสารที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร สิ่งที่ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงก็คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม มีความหมายต่อผู้รับ มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในเนื้อหา (ทรงธรรม ชีระกุล, 2548, เมษายน – กันยายน, น. 51 – 61 )

โรงพยาบาลนนทเวช เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกของจังหวัดนนทบุรี เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2524 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลโรคทั่วไปทุกสาขา โดยคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในแต่ละสาขา และทีมงานที่มีความรู้และประสบการณ์ พร้อมเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ

โรงพยาบาลนนทเวช เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายใต้ชื่อ บริษัทโรงพยาบาลนนทเวช จำกัด (มหาชน) สามารถให้บริการผู้ป่วยนอกได้วันละ 1,500 คน รองรับผู้ป่วยในได้ถึง 208 เตียง และพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โรงพยาบาล

นนทเวช มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และยังให้ความสำคัญในด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย และทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะตลอดจนทีมสหสาขาทางวิชาชีพต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย โรงพยาบาลนนทเวชได้มีการพัฒนาคุณภาพด้านการรักษาพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำมาตรฐานระบบคุณภาพ และมาตรฐานวิชาชีพ เข้ามาช่วยควบคุมกระบวนการทำงานป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ระบบมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) ระบบคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ ISO : 15189 และระบบมาตรฐานสากล JCI (Joint Commission International)

จะเห็นได้ว่าจากการที่โรงพยาบาลนนทเวช ได้นำระบบมาตรฐานระบบคุณภาพดังกล่าว เข้ามาใช้ในโรงพยาบาล เป็นผลให้ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ดังนั้นการ

สื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลฯ จึงต้องนำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสาร คือ Electronic mail (E-mail) ระบบ Intranet จากเดิมที่การติดต่อสื่อสารมีเพียง การจัดการประชุม หนังสือแจ้งเวียนภายใน วารสารภายใน บอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร โทศัพท์ภายใน แต่ในข้อจำกัดบางอย่างที่มีทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรยังเกิดข้อผิดพลาดหรือการตกหล่นของข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อ การบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็น อย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารภายใน องค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสาร ตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร (Szilagyi & Wakkace. 1990, pp. 502–504) ซึ่งการใช้กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้การสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่จะสื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

จากความเป็นมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใน โรงพยาบาลนนทเวชที่มีต่อการติดต่อสื่อสารกัน ในองค์กร เพื่อรวบรวมถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบการติดต่อสื่อสารและยังใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนา รูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผลการศึกษาจะได้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปอ้างอิงในการวางนโยบาย บริหารงานทางด้านการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และลดปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรในองค์กร

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ โรงพยาบาล นนทเวช
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ โรงพยาบาล นนทเวช จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และฝ่ายงาน

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน

2. พนักงานโรงพยาบาลนันทเวชที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

3. พนักงานโรงพยาบาลนันทเวชที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

4. พนักงานโรงพยาบาลนันทเวชที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

5. พนักงานโรงพยาบาลนันทเวชที่สังกัดฝ่ายต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากร ได้แก่ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนันทเวชจำนวนทั้งสิ้น 1,027 คน แต่เนื่องจากว่ากลุ่มประชากรเป้าหมายในครั้งนี้มีขนาดใหญ่ ผู้วิจัยจึงได้สุ่มตัวอย่างประชากรเป้าหมายมาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2544, น. 140) จำแนกตามฝ่ายภายในโรงพยาบาลจำนวน 289 คน

2. ด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะเรื่องของทิศทางการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวราบ การสื่อสารข้ามสายงาน และคุณภาพของข่าวสาร

3. ด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ เริ่มเก็บข้อมูลในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

#### 1.6 นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนันทเวช จังหวัดนนทบุรี

**ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร** หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านทิศทางการสื่อสาร และด้านคุณภาพของข่าวสาร

**ช่องทางการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง ช่องทางในการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันที่ทางโรงพยาบาลนทเวชใช้เป็นช่องทางการสื่อสารกันภายในองค์กร ได้แก่ ทาง Electronic mail (E-mail) ทาง Intranet ทางหนังสือเวียน ทางวารสารภายในโรงพยาบาล ทางบอร์ดข่าวสารทางเพื่อนร่วมงาน ทางโทรศัพท์ และทางการประชุม

**ทิศทางการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง ทิศทางในการติดต่อสื่อสารในลักษณะต่างๆ ขององค์กร ได้แก่

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารมายังพนักงานในรูปแบบการถ่ายทอดคำสั่ง นโยบาย เป้าหมาย กฎระเบียบต่างๆ การแจ้งข่าวสาร ประสานงาน หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงานหรือปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา

3. การสื่อสารในแนวราบ (Horizontal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันภายในหน่วยงานเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารในแนวนอนเพื่อให้ประสานงานกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน แก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจร่วมกัน

4. การสื่อสารข้ามสายงาน (Cross functional communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเดียวกัน ข้ามแผนก และข้ามระดับสายการบังคับบัญชา

**ด้านคุณภาพของข่าวสาร** (Quality of news) หมายถึง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดความสำเร็จในการสื่อสารข้อความที่ต้องการสื่อไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางวาจา การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความเข้าใจร่วมกัน ในการส่งข่าวสารนั้นๆ อย่างถูกต้องไม่คลุมเครือ จะช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้