

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของโรงพยาบาลนนทเวช และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด

ประชากรซึ่งได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาล ในโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 1,027 คน คำนวณหาขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1967, p. 886) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ตัวอย่าง 289 คน ใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Stratified Sampling) ได้ตัวอย่างเป็นฝ่ายงานสนับสนุนบริการ จำนวน 69 คน ฝ่ายงานบริการการแพทย์ จำนวน 63 คน และฝ่ายงานการพยาบาล จำนวน 157 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่สังกัด ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 3 ระดับ (Three-point rating scale) ครอบคลุมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้ง 11 ช่องทาง

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล จำนวน 30 ข้อ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวราบ การสื่อสารข้ามสายงานและด้านคุณภาพของข่าวสาร โดยแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ รวมทั้งฉบับอยู่ที่ .9615

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็นข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

พนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 91.70 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 8.30 โดยมีอายุต่ำกว่า

30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคือมีอายุ 30 - 39 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 30.10 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.90 และรองลงมาการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 6.90 มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 และรองลงมามีอายุการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 และส่วนใหญ่สังกัดอยู่ที่ฝ่ายการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 54.30 และรองลงมาสังกัดอยู่ที่ฝ่ายสนับสนุนบริการ คิดเป็นร้อยละ 23.90

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

2.1 พบว่า ช่องทางการสื่อสารแบบ โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 2.71 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.58 รองลงมาคือการจัดประชุมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.12 รองลงมาคือหนังสือเวียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.10 รองลงมาคือ Electronic mail (E-Mail) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.03 และบอร์ดข่าวสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.03 รองลงมาคือวารสารภายในโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.96 รองลงมาคือ Intranet มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.87 รองลงมาคือ E-Mail ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.65 รองลงมาคือ Facebook มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.62 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ MSN มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.51

3. ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช พบว่าพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในของโรงพยาบาลนนทเวชโดยรวมอยู่ในระดับมากมาก ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาตามทิศทางของการสื่อสาร พบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาได้แก่การสื่อสารแนวราบ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่การสื่อสารข้ามสายงาน ($\bar{X} = 3.79$) สำหรับการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านคุณภาพข่าวสาร เรื่องความชัดเจนของข่าวสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$)

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร โดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทาง การสื่อสารข้ามสายงานและด้านความชัดเจนของข่าวสาร มีความแตกต่างกัน โดยพนักงานที่สังกัดฝ่ายการพยาบาล มีความคิดเห็นต่อทิศทาง การสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์ และพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์มีความคิดเห็นต่อทิศทาง การสื่อสารข้ามสายงานแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายสนับสนุนบริการ และพนักงานที่สังกัดฝ่ายการพยาบาล มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของข่าวสารแตกต่างกับพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริการการแพทย์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการศึกษานี้ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ประเด็นด้านการใช้ช่องทางการสื่อสาร 3 ลำดับแรก ของช่องทางทั้งหมด พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลนนทเวช ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรผ่านช่องทาง การใช้โทรศัพท์ เพื่อร่วมงาน และการจัดประชุม

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 ช่องทางดังกล่าวเป็นลักษณะการสื่อสาร (Two way communication) มีการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกันได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจตรงกันในสารระหว่างผู้รับและผู้ส่งสารได้มากขึ้น และ 2 ลำดับแรกคือการใช้โทรศัพท์และเพื่อนร่วมงาน ทั้ง 2 แบบเป็นลักษณะการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการทำให้การส่งสารได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์การ

สื่อสารทางคำพูดจะให้ความกระจ่าง อธิบายได้ทันทีและแสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงพยาบาล นนทเวชมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อสรุปของวิรัช สงวนวงษ์วาน (2547, น. 115) ได้กล่าวถึง การสื่อสารคือการถ่ายโอน (Transfer and understanding of meaning) การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้องการสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization communication) สำหรับช่องทางลำดับที่ 3 คือการจัดประชุมเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการมีการระดมสมอง เปิดโอกาสให้แสดงความเห็นอย่างกว้างขวาง มีการวิเคราะห์ และอภิปราย มีการลงมติที่ประชุม ทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกันในนโยบายหรือปัญหาที่เกิดขึ้น แต่การจัดประชุมอาจจะล่าช้า อาจส่งผลให้ แก้ปัญหาไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อสรุปของวิรัช ลภีรัตนกุล (2546, น. 159) ได้กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนเองสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปความต้องการ ความปรารถนาความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ดังนั้นการใช้ช่องทางทางโทรศัพท์และเพื่อร่วมงานจึงค่อนข้างเหมาะสมกับองค์การแบบโรงพยาบาลที่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือ และประสานงานกับทุกๆ คนและจากทุกฝ่ายงาน สำหรับงานที่ไม่เร่งด่วนมากนักและต้องการให้ทุกคนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การจัดประชุมจึงเป็นการใช้ช่องทางที่เหมาะสม

2. ประเด็นด้านทิศทางการสื่อสาร พบว่าพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีความคิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสารทั้ง 4 คือ 1) ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง 2) ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน 3) ทิศทางการสื่อสารในแนวราบ 4) ทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ทิศทาง แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวชมีความหลากหลายและสมดุลกันในทุกทิศทาง ซึ่งเหมาะสมสำหรับองค์การขนาดใหญ่ที่มีความจำเป็นต้องเปิดทิศทางให้พนักงานสื่อสารกันได้อย่างรอบด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายทิศทางมีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

2.1 ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.61$) ได้แก่ข้อที่ว่า ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งให้ท่านทราบถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของท่าน สำหรับงานในโรงพยาบาลการให้ข้อมูลย้อนกลับของลูกค้าควรได้รับการตอบสนองอย่างทันที ซึ่งแม้ว่าข้อนี้จะมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดใน 6 ข้อคำถาม จึงเป็นข้อค้นพบที่น่าสนใจ และควรนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

2.2 ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.73$) ได้แก่ ข้อที่ว่า หากท่านมีปัญหาส่วนตัวที่ต้องการความช่วยเหลือท่านสามารถร้องขอหรือขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาท่านได้เสมอ แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ของพนักงานในโรงพยาบาลนทเวชรับฟังปัญหาของพนักงาน ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและลูกน้อง

2.3 ทิศทางการสื่อสารในแนวราบ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.94$) ได้แก่ ข้อที่ว่า หน่วยงานของท่านมีการบริการร่วมกัน กรณีพบปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อหาทางแก้ไข แสดงให้เห็นถึงพนักงานมีความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหา

2.4 ทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.12$) ได้แก่ ข้อที่ว่า ท่านให้ความสำคัญต่องานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายโดยผู้บังคับบัญชาโดยตรงมากกว่างานที่มาจากการสั่งการข้ามสายงาน ซึ่งข้อดีก็คือ แม้ว่าจะมีการสื่อสารข้ามสายงาน แต่พนักงานก็ยังให้ความสำคัญต่องานของผู้บังคับบัญชาโดยตรงมากกว่าผู้บังคับบัญชาจากหน่วยงานอื่น กรณีเช่นนี้ปัญหาการสั่งการข้ามสายงานก็ยากที่จะเกิดขึ้น

3. ประเด็นด้านคุณภาพข่าวสาร พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกๆ ข้อคำถาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลนทเวชมีการสื่อสารที่ทันสมัยมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีความน่าสนใจโน้มน้าวให้อยากปฏิบัติ และข่าวสารที่ได้รับเข้าใจง่าย เป็นข้อดีขององค์กรที่มีการแข่งขันสูงอย่างโรงพยาบาล คุณภาพของข่าวสารก็จะสร้างความน่าเชื่อถือทั้งพนักงานและลูกค้านำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยพบว่าพนักงานใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ E-mail / Facebook / และ Msn อยู่ใน 3 ลำดับสุดท้าย จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข โดย

1. สนับสนุนให้ใช้ E-mail บันทึกผลหรือข้อสรุปจากการที่ได้สื่อสารกันทางโทรศัพท์หรือหัวหน้าฝ่ายต่างๆ หลังจากการมาพบปะหารือกันอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาเป็นต้น

2. สำหรับช่องทางการสื่อสารผ่านทาง MSN และ Facebook ถึงแม้ว่า 2 ช่องทางนี้จะเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ แต่ก็เป็นการสื่อสารยุคใหม่ที่ช่วยให้พนักงานในองค์กรมีความ

ใกล้ชิดกันมากขึ้น จึงเป็นช่องทางที่ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีอยู่ต่อไป ซึ่งอาจใช้เป็นช่องทางที่ช่วยผู้บริหารในการสอดส่องหรือเป็นข้อมูลป้อนกลับ เรื่องนโยบาย หรือคำสั่งต่างๆ ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือองค์กรนำไปปฏิบัตินั้น ได้รับการยอมรับมากน้อยเพียงไร เป็นต้น

3. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา โรงพยาบาลนนทเวชมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ตามที่กล่าวข้างต้น และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ การนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาการติดต่อสื่อสาร เช่น การประชุมผ่านจอภาพ (Video conference) การประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer conference) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร MIS (Management information system) จะทำให้การตัดสินใจรวดเร็วและช่วยให้เป้าหมายและแผนงานบรรลุผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรทำการศึกษาในแง่มุมอื่นของการสื่อสารภายในองค์กร โดยอาจกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเพิ่มจากการวิจัยครั้งนี้ เช่น วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร พฤติกรรมในการสื่อสารและวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร

2. การศึกษานี้มุ่งศึกษาเฉพาะในโรงพยาบาลนนทเวช เท่านั้น ดังนั้นควรศึกษาวิจัยในเรื่องนี้เกี่ยวกับพนักงานในองค์กรอื่นๆ เพื่อดูผลว่าพนักงานในองค์กรอื่นมีความคิดเห็นในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร