



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาคือสื่อสารในมิติหนึ่งหมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่ง
ไต่แก บุคคลในครอบครัว บุคคลในที่ทำงาน หรือบุคคลทั่วไป เนื่องจากการดำเนิน
ชีวิตประจำวันของคนเรามักจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งกล่าวนี้อยู่เสมอ ทั้งในเรื่องของ
งาน และเรื่องส่วนตัว การศึกษาคือสื่อสารจึงมีความสำคัญมาก เพราะนอกจากจะเป็น
กระบวนการของการถ่ายทอดความต้องการ ความคิดเห็น เพื่อสร้างความสัมพันธ์แล้ว
ยังเป็นวิถีทางของการสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลโดยการแลกเปลี่ยนความต้องการ
ความคิดเห็นระหว่างกันและกันอีกด้วย

ในแง่ขององค์การ การศึกษาคือสื่อสารเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด
ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกัน บุคคลต่อกัน
หรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างลุล่วงหรือตรง
กับวัตถุประสงค์ขององค์การ (อรุณ วัชรธรรม 2526: 453)

ในแง่ของการบริหารงาน การศึกษาคือสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารทำหน้าที่
บริหารงานของตนได้ดียิ่งขึ้น เพราะการวางแผนจัดองค์การ หรือควบคุมงานต่าง ๆ ของ
องค์การจะไม่เกิดขึ้นถ้าปราศจากการศึกษาคือสื่อสาร การตัดสินใจในเรื่องเหล่านี้ต้อง
อาศัยข่าวสารข้อมูลจากแหล่งหรือผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ แล้วจึงตัดสินใจสั่งการ ไปยังผู้ปฏิบัติ
ในระบับต่าง ๆ ให้ปฏิบัติตามแผนเหล่านั้น (สุวรรณา ทองประสิทธิ์ 2521: 217)

จะเห็นได้ว่า การศึกษาคือสื่อสารนอกจากจะมีความสำคัญในแง่ของการสร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแล้ว ยังมีความสำคัญในแง่ขององค์การ และการบริหารงาน
อีกด้วย เพราะฉะนั้นองค์การซึ่งเป็นที่รวมของหน่วยงานต่าง ๆ และบุคคลที่ปฏิบัติงาน
ร่วมกันเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบการศึกษาคือสื่อสารที่จะช่วยนำความต้องการ
ความคิด ความรู้สึกระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือกลุ่มต่อกันไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน
ทั้งนี้เพราะเหตุว่า การทำให้คนมีความคิด มีความเข้าใจที่เหมือนกันหรืออย่างเดียวกัน

ย่อมจะทำให้การดำเนินงานในค้ำต่าง ๆ เป็นไปก็วดี มีประสิทธิภาพตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การนั่นเอง (อุทัย หิรัญโค 2520 : 134)

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นองค์การหนึ่งที่น่าจะเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกของบุคลากรไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน แต่เนื่องจากรามาธิบดีเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีโครงสร้างการบริหารงานที่สลับซับซ้อน ประกอบด้วยสายการบังคับบัญชาหลายสาย หน่วยงานหลายหน่วยและมีโครงสร้างทางกายภาพของหน่วยงานอยู่ในลักษณะที่กระจุกกระจายกันออกไปในแต่ละชั้นของอาคารหลายหลัง รามาธิบดียังมีการดำเนินงานในค้ำต่าง ๆ หลายค้ำ ทั้งค้ำทางการแพทย์ การพยาบาล การศึกษา การวิจัย การบริหารและการบริการทั่วไป โดยมีบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะค้ำในสาขาวิชาต่าง ๆ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักวิจัย ฯลฯ เป็นผู้ดำเนินงานตามบทบาทและหน้าที่ของตน (มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี 2522 : 1 - 31) รามาธิบดียังจัดเป็น "องค์การของระบบข่าวสาร" ในทัศนะของ Rogers (1976 : 8 - 9) กล่าวคือเป็นองค์การที่มีการรับ และส่งข่าวสารกันตลอดเวลาจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง ไม่มีวันหยุดนิ่ง

องค์การขนาดใหญ่ที่มีลักษณะต่าง ๆ ซับซ้อนเช่นนี้ ย่อมไม่อาจหลีกเลี่ยงอุปสรรคหรือปัญหาของการติดต่อสื่อสารซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทุกจุด เนื่องจากการติดต่อสื่อสารมิใช่เป็นเพียงการถ่ายทอดความคิดเห็นจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเท่านั้น หากยังเกี่ยวข้องกับภารกิจหรือการแปลความหมายเนื้อหาของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นหลายขั้นตอนในระหว่างทางนั้น (องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ 2521 : 138) ดังจะเห็นได้จาก ความผิดพลาดที่เกิดจากโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์การขนาดใหญ่ ซึ่งมักจะมีลำดับชั้นต่าง ๆ มากมาย ข่าวสารต้องผ่านจุดหลายจุด ขึ้นและลงระหว่างสายการบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ กัน ข่าวสารที่ถ่ายทอด ๆ กันไปอาจถูกบิดเบือน กลั่นกรอง หรือตกหล่นขาดหายไป ยังผลให้บุคลากรขององค์การบางส่วนที่อยู่ไกลออกไปไม่ได้รับข่าวสารที่แท้จริง ไม่ได้รับข่าวสารที่เขาควรจะได้รับ (ชงชัย สันติวงษ์ 2514 : 259 ; บุสดี สัตยยามานะ 2521 : 65 ; สุวรรณาทองประกิษฐ์ 2521 : 222)

โครงสร้างทางกายภาพ ภูมิศาสตร์ ขนาดของสำนักงาน โครงสร้างของคิกทางเดินของการทำงานในสำนักงาน การจักสำนักงานภายในแต่ละชั้นหนึ่ง ๆ มีผลกระทบต่อบรรยากาศในองค์กรในเรื่องสายของการสื่อสารสัมพันธ์ (อรุณ วัชรธรรม 2526 : 479)

ความแตกต่างของบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับสูง-ต่ำ บทบาทของบุคคลภายในองค์กรก็นับเป็นปัจจัยสำคัญในการติดต่อสื่อสาร เพราะความแตกต่างของบุคคลในเรื่องดังกล่าว เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การตีความข่าวสารข้อมูลแตกต่างกันเป็นผลทำให้การติดต่อสื่อสารบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ (Koehler, Anatol and Applbaum 1976 : 112 - 132 ; มุสกี สัตยามานะ 2521 : 65 ; เสถียร เหลืองอราม 2525 : 234)

ปัญหาของข่าวสารที่รับและส่งกันอยู่ในองค์กรนั้น อาจเกิดจากความไม่สมดุขยของข่าวสาร บุคลากรขององค์กร ใ้รับข่าวสารในปริมาณที่น้อยเกินไป หรือไม่ก็มากเกินไปกว่าขีดความสามารถ หรือขีดจำกัดของคนในการจัดการข่าวสาร (ประมะสตะเวทิน 2524 : 111 - 112) หรือไม่ก็ไม่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอเกี่ยวกับงานในหน้าที่และหน่วยงานของเขา ฝ่ายจัดการ หรือผู้บริหาร ไม่ได้ติดตามข่าวสารจากบุคลากร ข่าวสารถูกส่งไปยังบุคลากรก่อนเวลามากเกินไป หรือไม่ก็สายเกินกว่าที่จะเอาไปปฏิบัติได้ (กริช สืบสนธิ์ 2525 : 27)

ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอาจเกิดจากช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรในรูปของสิ่งพิมพ์ต่าง เช่น จดหมายเวียน ข่าวภายใน โปสเตอร์ หรือป้ายประกาศ สื่อต่าง ๆ เหล่านี้อาจล้าสมัย ขาดความน่าสนใจ และความดึงดูดใจให้ติดตาม (กริช สืบสนธิ์ 2525 : 117 - 118) นอกจากนี้การไม่รู้จักระวังมือในการติดต่อสื่อสาร การไม่บอกกล่าวเล่าสืบ การเก็บข่าวสารไว้ไม่ให้บุคลากรรับรู้และการขาดโอกาสที่จะติดต่อสื่อสาร ไปยังผู้บังคับบัญชาของบุคลากรนับเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น

จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดคอสื่อสารดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดคอสื่อสารไม่เป็นในแนวทางที่ต่องการ การติดคอสื่อสารที่ไม่เป็นไปในแนวทางที่ต่องการมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดคอสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์กร ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการติดคอสื่อสารนี้ จะเป็นผลทำให้บุคลากรขององค์กรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดคอสื่อสารที่เป็นอยู่ ไม่พึงพอใจในในสภาพแวดล้อมขององค์กร ตลอดจนไม่พึงพอใจในงานที่ทำ (Dubrin 1978 : 86 - 105)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเกิดความคิดว่า น่าจะมีการศึกษาถึงอุปสรรค หรือปัญหาต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้นเนื่องจากการติดคอสื่อสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้เป็นแนวทางในการสร้างการติดคอสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ และความพึงพอใจขึ้นกับทุกฝ่าย ด้วยเหตุว่า การติดคอสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ และความพึงพอใจนั้นสามารถจะมีผลทำให้บุคลากรขององค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานก็ย่อมจะมีผลของการปฏิบัติงานสูง (Mc Cay 1971 : 3)

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากร คนหนึ่งของคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการติดคอสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์จึงสนใจที่จะศึกษาการติดคอสื่อสารในรามาธิบดีที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร มีอุปสรรคหรือปัญหาประการใดบ้าง การติดคอสื่อสารในลักษณะใดที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น และถ้าหากว่าบุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจในการติดคอสื่อสารขึ้นแล้ว ความพึงพอใจในการติดคอสื่อสารนั้นจะมีผลทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วยหรือไม่ ผลของการวิจัยครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการติดคอสื่อสารภายในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการติดคอสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ภายในภาควิชาและหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะฯ
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน กับความพึงพอใจในการติดคอสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ปัจจัยบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงาน

3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าและ ความพึงพอใจในการทำงาน

4. เพื่อทราบถึงข้อมูลในการสร้างความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าและความ พึงพอใจในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้จะสำรวจความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าและความพึงพอใจ ในการทำงานของอาจารย์แพทย์ที่ปฏิบัติงานในภาควิชาและหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งมีระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 4 จนถึงระดับ 11 และมี ระยะเวลาของการทำงานตั้งแต่ 1-16 ปี

2. การวิจัยนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้า และความพึงพอใจ ในการทำงานของอาจารย์แพทย์ โดยมีได้มุ่งศึกษาถึงสาเหตุของความพึงพอใจหรือ ความไม่พึงพอใจแต่ประการใด

3. การวิจัยนี้ไม่รวมถึงอาจารย์แพทย์ที่เป็นหัวหน้าภาควิชาและหัวหน้าหน่วย งาน และไม่รวมถึงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วย เนื่องจากกลุ่ม ตัวอย่างมีระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์

1. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งของอาจารย์แพทย์ที่ได้รับการ บรรจุและแต่งตั้งจากทางราชการ ซึ่งมีการบรรจุตำแหน่งตั้งแต่ระดับที่ 4 จนถึงระดับ ที่ 11

2. ระยะเวลาของการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่นับตั้งแต่อาจารย์ แพทย์เริ่มเข้าปฏิบัติงานภายในคณะฯ จนถึงปัจจุบัน

3. ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของ อาจารย์แพทย์ที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นไปในทางบวก คือ ช่องทางที่ใช้ในการ เผยแพร่ข่าวสาร ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ ความเพียงพอของข่าวสาร การปรับปรุง การศึกษาค้นคว้า และการศึกษาค้นคว้าระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3.1 ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร หมายถึง ระดับความถี่เห็นของอาจารย์แพทย์ที่มีต่อช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ภายในคณะฯ ในรูปของหนังสือเวียน หนังสือข่าวรามาริบทิ หนังสือข่าวสภาอาจารย์ หนังสือจุลสารมหิตล บอร์ดหรือป้ายประกาศตามจุดต่าง ๆ ของคณะฯ ไปสเตอร์หน้าคาเฟ่เทวีเรีย และข้างหน่วยโทรศัพท์กลางซึ่งเป็นช่องทางที่อาจารย์แพทย์ได้รับข่าวสารจากการอ่านและได้รับความพึงพอใจในคุณภาพของช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารนั้น

3.2 ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ หมายถึง ระดับความถี่เห็นของอาจารย์แพทย์ที่มีต่อปริมาณของข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับคณะฯ และการทำงานที่ได้รับในปริมาณมากน้อยเพียงใดจากแหล่งสารต่าง ๆ เช่น หัวหน้าภาควิชา เพื่อนสนิภายในภาควิชา เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ภายในภาควิชา เพื่อนภายนอกภาควิชา บุคคลอื่นภายนอกภาควิชา หนังสือเวียนภายในคณะฯ หนังสือข่าวรามาริบทิ หนังสือข่าวสภาอาจารย์ หนังสือจุลสารมหิตล บอร์ดหรือป้ายประกาศตามจุดต่าง ๆ ของคณะฯ

3.3 ความเพียงพอของข่าวสาร หมายถึง ระดับความถี่เห็นของอาจารย์แพทย์ที่มีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอกับความต้องการหรือไม่ เช่น ข่าวสถานการณ์ทางการเงินของคณะฯ ข่าวอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ ข่าวกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ข่าวการจ้างงานหรือรับบุคคลเข้าทำงาน ข่าวงาน ข่าวการเปลี่ยนแปลงการทำงานและการบริการต่าง ๆ ข่าวผลของการทำงาน หรือการบริการต่าง ๆ

3.4 การปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับความถี่เห็นของอาจารย์แพทย์ที่ต้องการให้มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร เกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดระหว่างการติดต่อสื่อสารของอาจารย์แพทย์ที่มีต่อหัวหน้า การติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์แพทย์กับเพื่อนร่วมงาน และการติดต่อสื่อสารที่หัวหน้าภาควิชามีต่ออาจารย์แพทย์

3.5 การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ระดับความถี่เห็นของอาจารย์แพทย์ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนร่วมงานในเรื่องการโอภาปราศรัย การพบปะสนทนา สัมพันธภาพ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงานว่าดีหรือไม่มากน้อยเพียงใด

4. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจของอาจารย์แพทย์ที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้เป็นไปในทางบวกคือ การปกครองของหัวหน้า ตำแหน่งอัตราเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ชั่วโมงของการทำงาน งานที่ทำ สภาพการทำงาน ชำนาญและความรับผิดชอบ เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวก และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และในการตัดสินใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ว่ามีมากน้อยเพียงใด การติดต่อสื่อสาร และการทำงานในลักษณะใดบ้างที่เป็นที่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง
2. เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับอาจารย์แพทย์ของภาควิชา และหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะฯ
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย