

รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร  
สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



อรรค์ สว่างแสง

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์  
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2548

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ  
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์

ชื่อเรื่อง

รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร  
สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดย

อรรัตน์ สว่างแสง

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร. รังควัต)

วันที่ 10 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2548 .

กรรมการที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยา คำรงค์เกียรติศักดิ์)

วันที่ 10 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2548

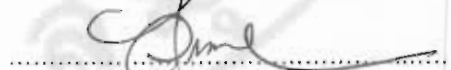
กรรมการที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร. จิต ศรีพรรณ โรเบิร์ต)

วันที่ 10 เดือน พ.ค. พ.ศ. 48

หัวหน้าภาควิชาส่งเสริมการเกษตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ทองมา)

วันที่ 16 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2548

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทรงวุฒิ เพ็ชรประดับ)

รองประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 17 เดือน พ.ค. พ.ศ. 48

|                        |                                                                                                                |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง             | รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของ<br>บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| ชื่อผู้เขียน           | นางสาวอรรรัตน์ สว่างแสง                                                                                        |
| ชื่อปริญญา             | ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์                                                                          |
| ประธานกรรมการที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์นกรศ รังควัต                                                                                     |

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ รูปแบบการสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงศึกษาความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 250 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืน จนครบร้อยละ 100.00 แล้วนำไปประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอนุมานเพื่อหาค่า  $t$  - test ผลการศึกษพบว่า

กลุ่มตัวอย่างของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 41.07 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว มีรายได้เฉลี่ย 9,518.64 บาทต่อเดือน ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นระยะเวลา 11 – 20 ปี

บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรูปแบบการสื่อสารออกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านลักษณะการสื่อสารบุคลากรมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การสื่อสารแบบเป็นทางการตามลำดับ โดยพิจารณาจากการที่สามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้ ส่วนด้านทิศทางการสื่อสารในภาพรวมของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในระดับ ปานกลางกับการสื่อสารสองทาง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารทางเดียวอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย

โดยพิจารณาจากการเกิดปัญหาในโรงงาน สามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงาน ตามลำดับ

บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อจำแนกตามประเภทของรูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารในภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

|                                       |                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Title</b>                          | Communication Patterns and Job Satisfaction of Secretarial Administrative Staff in the Office of the Dean of the Faculty of Medicine, Chiang Mai University |
| <b>Author</b>                         | Miss Orarat Sawangsang                                                                                                                                      |
| <b>Degree of</b>                      | Master of Arts in Communications                                                                                                                            |
| <b>Advisory Committee Chairperson</b> | Associate Professor Nakarate Rungkawat                                                                                                                      |

### ABSTRACT

This research aimed to find out demographic characteristics, the communication pattern, job satisfaction of secretarial administrative staff in the Office of the Dean of the Faculty of Medicine, Chiang Mai University and the relation between their communication pattern and job satisfaction. The data was collected by distributing 250 questionnaires to government officials, permanent employees and temporary employees and all were returned. The collected data was interpreted by using the descriptive statistics to find out frequency, percentage, average, standard deviation and inferential statistics to find out factors' relation by using t - test.

The results revealed that more of the secretarial administrative staff in the Office of the Dean of the Faculty of Medicine, Chiang Mai University were females than males. Their average age was 41.07 years and they had completed a bachelor level of education or equivalent. Most of them were temporary employees. They had an average income of 9,518.64 baht per month and have worked in this faculty for 11-20 years.

The secretarial administrative staff had a moderate level of overall concept of the communication pattern. In the aspect of communication characteristics, they had the opinion score for informal communication at a moderate level, higher than that for formal communication, i.e. they were capable of talking informally about their work with colleagues. As for the direction of communication, their opinion on two-way communication was at a moderate level while that on one-way communication was at a disagreeable level i.e. when having problems in their job, they were able to discuss and exchange ideas to find the way to solve the problems.

The overall job satisfaction of the secretarial administrative staff was at a high level in the aspects of recognition by superiors, work achievement, types of jobs, responsibility for assigned jobs, job stability and working situations, respectively.

Differences in communication patterns of the secretarial administrative staff resulted in differences in their job satisfaction at a significance level of 0.01. Differences in types of communication in the organization caused differences in their job satisfaction at a significance level of 0.01 and differences in the direction of communication caused differences in their job satisfaction at a significance level of 0.05.



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือจากคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยรองศาสตราจารย์นเรศ รังควัต ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ และรองศาสตราจารย์จจิต ศรีพรรณ โรเบิร์ต กรรมการที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือและให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษายังได้รับความช่วยเหลือจากบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นอย่างดี รวมถึงเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ยังมีอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม โดยเฉพาะพ่อ แม่ พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือผู้ศึกษาในเรื่องต่าง ๆ จึงขอขอบคุณทุกท่านในโอกาสนี้ด้วย

อรรรัตน์ สว่างแสง

พฤษภาคม 2548

## สารบัญ

|                                                                                              | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อ                                                                                     | (3)  |
| ABSTRACT                                                                                     | (5)  |
| สารบัญ                                                                                       | (8)  |
| สารบัญตาราง                                                                                  | (10) |
| สารบัญภาพ                                                                                    | (11) |
| บทที่ 1 บทนำ                                                                                 | 1    |
| ความเป็นมาของปัญหา                                                                           | 1    |
| ความสำคัญของปัญหา                                                                            | 3    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                                                      | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย                                                                            | 5    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                                                    | 6    |
| นิยามศัพท์ปฏิบัติการ                                                                         | 6    |
| บทที่ 2 การตรวจเอกสาร                                                                        | 8    |
| แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร                                                              | 8    |
| การสื่อสารในองค์กร                                                                           | 12   |
| ความพึงพอใจในการทำงาน                                                                        | 20   |
| ทฤษฎีการจูงใจ                                                                                | 23   |
| ภาระหน้าที่หลักของงานต่าง ๆ ที่สังกัดสำนักงานเลขานุการ<br>คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | 25   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                        | 35   |
| กรอบแนวความคิดในการวิจัย                                                                     | 38   |
| สมมติฐานในการวิจัย                                                                           | 39   |
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย                                                                         | 40   |
| สถานที่ดำเนินการวิจัย                                                                        | 40   |
| ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง                                                                    | 40   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                                   | 42   |
| การทดสอบเครื่องมือ                                                                           | 44   |

|                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------|------|
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                                   | 44   |
| วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล                                | 45   |
| บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล                        | 47   |
| ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร สังกัดงาน          |      |
| เลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่           | 47   |
| ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์การของบุคลากรสังกัดงาน |      |
| เลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่           | 52   |
| ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงาน     |      |
| เลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่           | 58   |
| ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน                             | 69   |
| บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ                            | 82   |
| สรุปผลการวิจัย                                        | 82   |
| ข้อเสนอแนะ                                            | 88   |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป                        | 91   |
| บรรณานุกรม                                            | 93   |
| ภาคผนวก                                               | 96   |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม                                   | 97   |
| ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย                             | 104  |

## สารบัญตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                           | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละงาน                                                                                                               | 42   |
| 2 จำนวน และร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ<br>คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่                                                             | 50   |
| 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับ<br>รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่        | 53   |
| 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ<br>การสื่อสารของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่              | 56   |
| 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโดยรวม<br>เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ<br>คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ | 59   |
| 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อลักษณะงาน<br>ของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่                             | 67   |
| 7 จำนวน และร้อยละ ของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามคะแนนที่จัดกลุ่มตามเกณฑ์สัมบูรณ์แบบ                                 | 80   |
| 8 แสดงความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน<br>ของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่                             | 80   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของปัญหา

การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีมนุษย์รู้จักและคุ้นเคยมาตั้งแต่เกิด การสื่อสารเป็นเครื่องช่วยมนุษย์ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ช่วยขยายข้อมูลประกอบการตัดสินใจและช่วยให้เกิดการเรียนรู้ พร้อมกับการสืบทอดมรดกทางสังคม การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคน และเป็นกิจกรรมที่มนุษย์จะต้องเผชิญอยู่ทุกวัน (กรีซ สืบสนธิ์, 2526: 1)

การติดต่อสื่อสารเป็นการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญอย่างหนึ่งในองค์การ เพราะว่าการติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นต่อการเป็นผู้นำ การวางแผน การควบคุม การประสานงาน การบริหารความขัดแย้ง การตัดสินใจ และกระบวนการองค์การอื่น ๆ (สมยศ นาวิการ, 2524: 304) ทุกสิ่งทุกอย่างดำเนินอยู่ได้ด้วยการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่ดำเนินไปได้ก็ด้วยการติดต่อสื่อสาร หากพิจารณาในแง่พฤติกรรมการบริหารงานแล้ว ก็เป็นที่ประจักษ์ชัดว่า การบริหารงานองค์การนั้นไม่อาจดำเนินไปได้หากขาดการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นเสมือนสื่อที่จะนำความต้องการ ความนึกคิด ทั้งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521: 253)

ในแง่ขององค์การ การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อในการนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้อง หรือตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การ (อรุณ รัชธรรม, 2522: 453)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยในการเพิ่มผลผลิตและช่วยให้ผลงานโดยทั่ว ๆ ไปขององค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทุกวันนี้ผู้บริหารในต่างประเทศได้เห็นความจำเป็นและความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่มีความเชื่อมั่นว่าการให้ข่าวสารที่เพียงพอแก่บุคลากร จะช่วยให้เกิดการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถทำให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องคลายความสงสัยไม่หวาดระแวงและไม่เข้าใจผิด เกิดความมั่นใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สวัสดิการการลา และการออกจากงานจะลดลง (กรีซ สืบสนธิ์, 2526: 6)

องค์การขนาดใหญ่ ที่มีลักษณะที่ซับซ้อน ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหา หรืออุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกจุด เนื่องจากการติดต่อสื่อสารมิใช่เป็นเพียงการถ่ายทอดความคิดเห็นจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเท่านั้น หากยังเกี่ยวข้องกับการตีความหรือการแปลความหมายเนื้อหาของ การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นหลายขั้นตอนในระหว่างทางนั้น ดังจะเห็นได้จากความผิดพลาดที่เกิดจากโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์การขนาดใหญ่ ซึ่งจะมีลำดับขั้นต่าง ๆ มากมาย ข่าวสารต้องผ่านหลายจุดทั้งขึ้นและลงระหว่างสายการบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ข่าวสารที่ถ่ายทอดคือ ๆ กัน อาจถูกบิดเบือน กลั่นกรอง หรือคดกล่นขาดหายไปได้ ยังผลให้บุคลากรขององค์การบางส่วนที่อยู่ไกลออกไปไม่ได้รับข่าวสารที่แท้จริง หรือไม่ได้รับข่าวที่เขาควรได้รับ (ธงชัย สันติวงษ์, 2514: 259)

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบริหารงานในองค์การขนาดใหญ่ที่มีสายงานการบังคับบัญชา ซ้ำซ้อนแตกต่างกันไป รวมทั้งมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ที่จะช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรกับองค์การ ทำให้บรรยากาศในองค์การมีสภาพคล่องตัวในอันที่จะดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญและจะทวีความสำคัญยิ่ง ๆ ขึ้น ตามอัตราการขยายตัวของหน่วยงานและสังคม นักบริหารทุกระดับชั้นของหน่วยงานต่าง ๆ ได้หันมาสนใจศึกษาเรื่องของการสื่อสาร เพราะมีความเชื่อว่าปัญหาแรงงานสัมพันธ์ ปัญหาความขัดแย้งในผลประโยชน์ และปัญหาต่าง ๆ อีกมากมายที่ผู้บริหารเผชิญอยู่จะหมดไปต่อเมื่อผู้บริหารมุ่งที่เรื่องของการสื่อสารเป็นประเด็นแรก หากผู้บริหารติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จะลดลงหรือหมดไปในที่สุด ในทางตรงกันข้ามกลับจะช่วยให้หน่วยงานย่อย ๆ และผู้เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์การจะช่วยให้บุคลากรขององค์การเกิดความเข้าใจอันดีในงานขององค์การ และเกิดความภาคภูมิใจในงานของตน (บุทธิวัฒน์ ภัทรานุภัทร, 2530: 18)

### ความสำคัญของปัญหา

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นโรงเรียนแพทย์แห่งที่สามของประเทศไทย และเป็นโรงเรียนแพทย์แห่งแรกในส่วนภูมิภาค ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2501 โดยในระยะแรกเป็นคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ สังกัดมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2508 ได้โอนมาสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัจจุบันคณะแพทยศาสตร์ถือเป็นองค์กรระดับคณะที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ภาควิชาต่าง ๆ 21 ภาควิชา โรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ ประกอบด้วย 2 ฝ่าย 22 งาน และสำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ซึ่งมี 11 หน่วยงาน

สำหรับในการศึกษารั้วนี้ ดำเนินการศึกษาเฉพาะสำนักงานเลขานุการคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีหน่วยงานในสังกัดจำนวน 11 หน่วยงาน มีองค์ประกอบของงาน คือ งานด้านบริหารและธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานเวชสารสนเทศ งานคลัง งานพัสดุและยานพาหนะ งานบริการการศึกษา งานอาคารสถานที่ งานโสตทัศนศึกษา งานแพทยศาสตรศึกษา งานนโยบายและแผน และงานซ่อมบำรุง มีจำนวนบุคลากรมากถึง 656 คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีองค์กรขนาดใหญ่องค์กรหนึ่ง และขั้นตอนในการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารงานที่ซับซ้อน ทำให้ผลงานที่ได้เกิดความล่าช้า ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารไม่ชัดเจน ไม่มีการบันทึกหรือไม่มีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร มีแต่การสั่งงานโดยตรงหรือใช้โทรศัพท์สั่งงาน ส่วนในด้านทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ ไม่มีการแลกเปลี่ยนแนวความคิดเห็น ทำให้งานเกิดความขัดแย้ง ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รวมถึงไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในระดับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ต้องรอการตัดสินใจของผู้บริหาร และเกิดจากความซับซ้อนของหน้าที่การทำงาน จึงส่งผลให้งานที่ได้ไม่ตรงกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระบบการสื่อสารที่ดี การจัดสรรงานให้ตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงจะช่วยสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรในงานต่าง ๆ และมีความจำเป็นต้องศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าในด้านในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน รายได้และสวัสดิการ โอกาสการหาความรู้เพิ่มเติมหรือการฝึกอบรมจากหน่วยงานเพราะหากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกคนโดยไม่แยกว่า หญิง/ชาย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน เป็นผู้อาวุโสในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน จะเป็นผลให้งานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพซึ่งพร้อมที่จะทุ่มเทร่างกาย กำลังใจ และสติปัญญา

ให้แก่งานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งยังทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นภายในสำนักงาน แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในงานแล้ว ก็จะขาดความต้อหรือรู้ในการทำงานไม่เอาใจใส่ต้องงานทำให้งานขาดประสิทธิภาพ มีการขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือลาออกจากงาน อันจะเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายกับหน่วยงานได้

ดังจะกล่าวได้ว่า และเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นผู้ที่มีส่วนอย่างมากในการผลักดันให้นโยบาย เป้าหมายต่าง ๆ ของสำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้สำเร็จ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจท้าวิจัยในหัวข้อเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ว่าบุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันหรือไม่ รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกันหรือไม่

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน
2. รูปแบบการสื่อสารในองค์การของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เท่านั้น

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2545 จำนวน 656 คน จาก 11 งาน คือ

|                         |       |     |    |
|-------------------------|-------|-----|----|
| 2.1 งานการเจ้าหน้าที่   | จำนวน | 26  | คน |
| 2.2 งานคลัง             | จำนวน | 71  | คน |
| 2.3 งานซ่อมบำรุง        | จำนวน | 126 | คน |
| 2.4 งานนโยบายและแผน     | จำนวน | 10  | คน |
| 2.5 งานบริการการศึกษา   | จำนวน | 38  | คน |
| 2.6 งานบริหารและธุรการ  | จำนวน | 33  | คน |
| 2.7 งานพัสดุและยานพาหนะ | จำนวน | 79  | คน |
| 2.8 งานแพทยศาสตรศึกษา   | จำนวน | 10  | คน |
| 2.9 งานเวชสารสนเทศ      | จำนวน | 14  | คน |
| 2.10 งานโสตทัศนศึกษา    | จำนวน | 19  | คน |
| 2.11 งานอาคารสถานที่    | จำนวน | 230 | คน |

3. ขอบเขตเนื้อหา มุ่งศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการสื่อสาร ศึกษาถึงลักษณะการสื่อสาร การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และด้านทิศทางการสื่อสาร การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง

3.2 ความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน รายได้และสวัสดิการ โอกาสการหาความรู้เพิ่มเติมหรือการฝึกอบรมจากหน่วยงาน

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัยระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2547 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ได้ในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อก่อให้เกิดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรสามารถเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กรและสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน
3. นักนิเทศศาสตร์ นักวิจัย และผู้สนใจ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

### นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**รูปแบบการสื่อสาร** หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นประจําระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ ลักษณะการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และทิศทางการสื่อสาร ซึ่งแบ่งเป็น การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง

**ลักษณะทางประชากรศาสตร์** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ ในทางบวก เช่น ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหารของหน่วยงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพการทำงาน

**การสื่อสาร** หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดความคิดหรือข่าวสาร (message) ที่มีความหมายจากผู้ส่งสาร (sender) ไปยังผู้รับสาร (receiver) ผ่านช่องทางการสื่อสาร (channel) โดยใช้สัญลักษณ์ที่สามารถเข้าใจกันได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งอาจเป็นคำพูด ภาพ เครื่องหมาย เป็นต้น

องค์การ หมายถึง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีหน่วยงานภายใต้สังกัด ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ สำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ และภาควิชา จำนวน 21 ภาควิชา

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในสังกัด งานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2545

หน่วยงานสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ หมายถึง หน่วยงานซึ่งอยู่ภายใต้ สังกัดของงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงาน ต่าง ๆ 11 งาน คือ

1. งานการเจ้าหน้าที่
2. งานคลัง
3. งานซ่อมบำรุง
4. งานนโยบายและแผน
5. งานบริการการศึกษา
6. งานบริหารและธุรการ
7. งานพัสดุและยานพาหนะ
8. งานแพทยศาสตรศึกษา
9. งานเวชสารสนเทศ
10. งานโสตทัศนศึกษา
11. งานอาคารสถานที่

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร
2. การสื่อสารในองค์กร
3. ความพึงพอใจในการทำงาน
4. ทฤษฎีการจูงใจ
5. ภาระหน้าที่หลักของงานต่าง ๆ ที่สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มีความรู้ความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้ก็ต้องอาศัยการสื่อสาร (เสถียร เชยประทับ, 2528: 27)

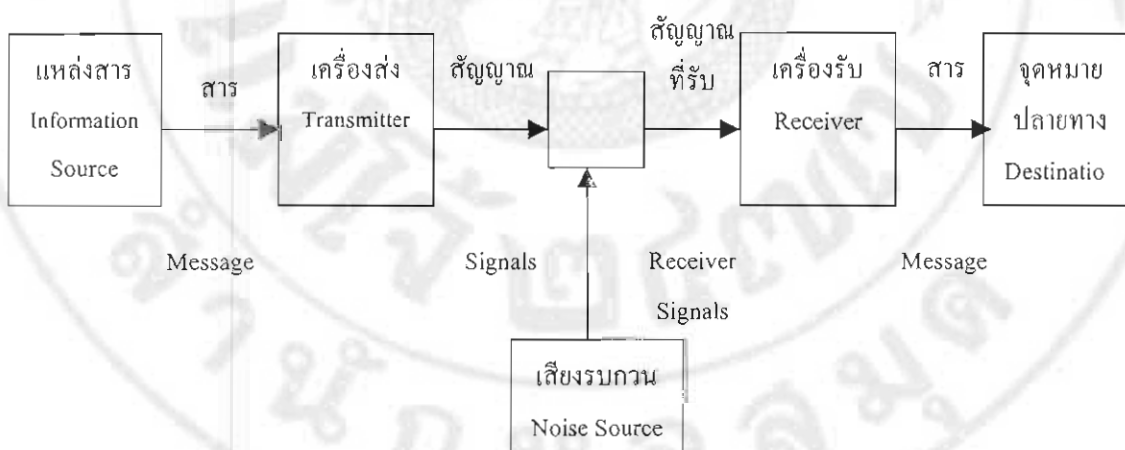
การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อความรู้ ความเข้าใจร่วมกัน เพราะการสื่อสารระหว่างมนุษย์ มิใช่การส่งสารเพื่อก่อให้เกิดผลตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารตามความหมายที่ใช้กันอยู่ทั่วไปเท่านั้น แต่หมายถึงการรับสาร การป้อนกลับ (feedback) ปฏิกิริยาระหว่างกัน (interaction) ระหว่างผู้ส่งสารทั้งสองฝ่าย นำไปสู่ความรู้ความเข้าใจในความหมาย (meaning) อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่าง การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการสองวิถี (two – way) อยู่ในตัวของมันเอง เสมือนหนึ่งวงจรความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นมาเพื่อแลกเปลี่ยนความหมายอยู่ในสมองของบุคคลที่สื่อสารกัน (สมควร กวียะ, 2536: 1)

การสื่อสารคือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel) (ปรมะ สตะเวทิน, 2538: 30)

กริช สืบสนธิ์ (2526: 21) กล่าวไว้ว่า ไม่ว่าจะแยกการสื่อสารไปศึกษาเฉพาะใน รายละเอียดอย่างไรก็ตาม การสื่อสารแต่ละประเภทก็ยังคงมีองค์ประกอบสำคัญเหมือนกันอยู่ ก็คือ ผู้ทำการสื่อสาร หมายถึง ผู้ส่งสารและผู้รับสาร สาร ได้แก่ เนื้อหาสาระของสารและระบบสัญลักษณ์ สื่อ และผลจากการสื่อสาร

Shannon and Weaver, 1949 อ้างถึงใน บุพา สุภากุล (2534: 11) ตามความคิดของ แชนนอนและวีเวอร์นั้น การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากขึ้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 ประการ คือ แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร (information source) เครื่องส่ง (transmitter) สัญญาณ (signal) เครื่องรับ (receiver) จุดหมายปลายทางหรือผู้รับสาร (destination) และเสียงรบกวน (noise source)

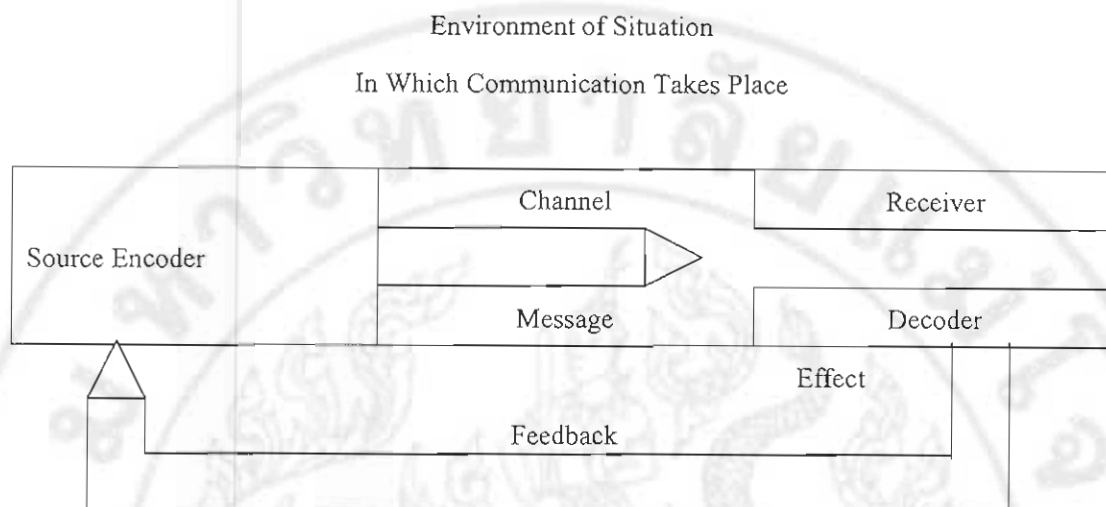
แบบจำลองแชนนอนและวีเวอร์ เสนอองค์ประกอบที่สามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมของการสื่อสารของมนุษย์ได้ กล่าวคือ ผู้ส่งสารก็คือผู้พูด เครื่องมือส่งคือผู้ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เครื่องส่งจะแปลงสารให้เป็นสัญญาณ เครื่องรับคือผู้ทำหน้าที่รับสารในรูปของสัญญาณที่ส่งมา แล้วส่งต่อไปยังผู้รับสารในรูปที่เข้าใจได้ ผู้ฟังก็คือ ผู้รับสารที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร ส่วนเสียงรบกวนนั้น หมายความว่าสิ่งที่มีผลกระทบหรือแข่งขันกับการสื่อสารนั้น ทำให้การสื่อสารนั้นขาดความชัดเจนและด้อยประสิทธิภาพ แบบจำลองของ Shannon and Weaver อาจแสดงได้ดังนี้



ภาพ 1 แบบจำลองการสื่อสารของ Shannon and Weaver

ต่อมา Rogers อ้างในบุญเลิศ สุกคิด (2523: 12) ได้ขยายแบบจำลองของ Berlo โดยเพิ่มเติมองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผลของการสื่อสาร (effect) เช่นเดียวกับ Lasswell ดังนั้นนิยามการสื่อสารตามแนวคิดของ Rogers และ Lasswell จึงมีองค์ประกอบเหมือนกันทุกประการ แต่รวม

ปฏิกิริยาโต้ตอบ (feedback) เข้าไว้ แบบจำลองนี้ชี้ให้เห็นความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อม (environment) หรือสถานการณ์ (situation) ซึ่งการสื่อสารเกิดขึ้นด้วย แบบจำลองของ Rogers แสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพ 2 แบบจำลองการสื่อสารของ Rogers

ผลของการสื่อสาร (effect) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือข้อแตกต่าง (change or discrepancy) ซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอันเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับในระดับบุคคล ซึ่งเป็นระดับจุลภาค (micro individual level) นั้น ผลของการสื่อสารมักจะปรากฏในรูปของการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของชน (บุญเลิศ สุภคิลก, 2523: 12)

ส่วนปฏิกิริยาโต้ตอบ (feedback) หมายถึง วิธีการหรือกิจวัตรที่ฝ่ายผู้รับสารใช้ หรือแสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้รับทราบ ทั้งนี้เนื่องจากผล (consequence) ของข่าวสารปฏิกิริยาโต้ตอบนับว่าเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ส่งสารสามารถหยั่งรู้ว่าข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นได้รับผลตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใด และยังทำหน้าที่เป็นกลไกควบคุม (control or cybermatic mechanism) ของกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปฏิกิริยาโต้ตอบที่เป็นผลเสีย หรือเชิงลบมีบทบาทสำคัญมาก เพราะจะคอยแจ้งให้ผู้ส่งสารทราบว่าการสื่อสารผิดพลาด ล้มเหลว หรือบกพร่องแค่ไหน เพียงไร เพื่อจะได้หาทางปรับปรุง และแก้ไขให้ดีขึ้น ส่วนปฏิกิริยาโต้ตอบที่เป็นผลดีหรือเชิงบวกไม่เกี่ยวข้องเท่าไร (บุญเลิศ สุภคิลก, 2523: 18)

เสถียร เขยประทับ (2522: 50) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. **แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร (source)** คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะทำการสื่อสาร ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสารและวัตถุประสงค์ของตน โดยการพูด เขียน หรือแสดงกิริยาท่าทางให้ผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นทราบ

ปัจจัยที่สำคัญอย่างน้อย 4 ประการที่กำหนดประสิทธิภาพมากน้อยของผู้ส่งสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม ปัจจัยเหล่านี้จะพบมากในสื่อบุคคล เพื่อใช้ในการโน้มน้าวใจผู้รับสาร

2. **สาร (message)** คือ ผลผลิตของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสาร และวัตถุประสงค์ของคนที่ปรากฏออกมาในรูปของรหัส (code) เช่น คำพูดที่เราพูด สิ่งที่เราเขียนกิริยาท่าทาง ข่าวข้อความ สัญลัทธิ (signal)

ปัจจัยที่สำคัญของสาร ประกอบด้วย รหัส เนื้อหา การจัดเสนอ ทั้ง 3 ประการนั้นจะประกอบด้วย ส่วนประกอบและโครงสร้าง

3. **ช่องทางหรือสื่อ (channel)** คือ วิธีการติดต่อสื่อสาร ที่จะช่วยให้ข่าวสาร (message) ที่เข้ารหัส (end code) แล้วผ่านไปยังผู้รับสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยช่องทางไปสู่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส วิธีปฏิบัติเพื่อให้ใช้ช่องทาง เช่น การบันทึกข้อความ คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อความหมายจะมีประสิทธิภาพ ควรใช้ช่องทางหลายๆ ช่องทาง เพื่อกระตุ้นประสาทรับรู้

4. **ผู้รับสาร (receiver)** คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่งสาร ผู้รับสารอาจเป็นคน ๆ เดียว หรือหลายคน เป็นสถาบัน องค์การ บริษัท ปัจจัยที่สำคัญของผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม

5. **ผลของการสื่อสาร (effect)** คือ ผลที่เกิดจากการสื่อสาร อาจเป็นไปได้ทั้งผลในทางลบจนถึงผลในทางบวก อาจมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้ ทักษะคติหรือพฤติกรรมในตัวผู้รับสารได้ และผลการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้น ย่อมต้องการให้เกิดความเข้าใจ การตอบสนองที่ตรงตามจุดหมายของการส่ง

6. **ปฏิกิริยาตอบสนอง (feedback)** คือ ปฏิกิริยาของผู้รับสารที่แสดงตอบต่อสารของแหล่งสาร ในกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง (two - way communication) จะมีลักษณะตอบโต้กัน ดังนั้น บุคคลหรือองค์การจึงเป็นแหล่ง และผู้รับสารในเวลาเดียวกัน การสื่อสารกลับทำให้ผู้ส่งสารทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และสามารถควบคุมพฤติกรรมในการสื่อสารในเวลาต่อมาของผู้ส่งสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารต่าง ๆ ที่กล่าวมาโดยสังเขปนี้ จะมีความสัมพันธ์กันและจะเกิดขึ้น เมื่อมนุษย์ทำการสื่อสารกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและสาธารณชน

### การสื่อสารในองค์การ

#### ความหมายของการสื่อสารในองค์การ

สมยศ นาวิการ (2527: 4) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การว่าเป็น การแสดงออก และการแปลความหมายของข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ หรือบุคคล ในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์การ

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534: 128) ให้คำจำกัดความของการติดต่อสื่อสารในองค์การว่า เป็นการแสดงออก และการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ หรือบุคคล ในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์การ

สมยศ นาวิการ (2520: 2) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การว่าเป็น การแสดงออก และการแปลความหมายของข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ หรือ บุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์การ

ทิชาพร เลิศสมบูรณ์ (2532: 15) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์การว่าเป็น กระบวนการของสมาชิกในองค์การที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนิน ไปได้ และช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ ทั้งในด้านความคิด (ideas) ความรู้สึก (feeling) และทัศนคติ (attitude)

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 423-424) กล่าวถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การว่า คือ การกระจายหรือสื่อความเกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับเอา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น และความรู้สึกต่าง ๆ กลับขึ้นมา และความพยายามต้องตระหนักถึง ความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน

นอกจากนี้ กริช สืบสนธิ์ (2538: 64-65) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของการ สื่อสารในองค์การว่า คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตาม กาลเทศะบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

จากนิยามความหมายข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่าการสื่อสารในองค์กร หมายถึง การแสดงออกของสมาชิกในการแปลความหมายของข่าวสารระหว่างหน่วยงาน หรือบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร

### ประเภทของการสื่อสารในองค์กร

ทิตาพร เลิศสมบูรณ์ (2532: 20-23) ได้จำแนกการสื่อสารภายในองค์กรไว้ 4 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร
2. จำแนกตามลักษณะของการใช้
3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร
4. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร

แนวความคิดของการสื่อสารแต่ละประเภทแจกแจงได้ดังนี้

#### จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร

แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (one-way communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปสู่ผู้รับสาร มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือตอบปฏิกิริยาของผู้รับสาร โดยทั่วไปการติดต่อสื่อสารแบบนี้ จะเป็นไปในรูปของนโยบาย คำสั่ง ของผู้บริหารระดับสูง ในองค์กรสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ที่อาจผ่านสื่อในประเภทต่าง ๆ หรือสื่อมวลชนในการเสนอข่าวสาร รายงานข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร เช่น วิทยุ โทรศัพท์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารแบบทางเดียวก็มีข้อได้เปรียบ คือ รวดเร็ว เมื่อคนหลายคนร่วมกันคิดว่าจะตกลงกันได้ต้องใช้เวลาานานมาก แต่ถ้าคนเดียวเสนอความคิด ความคิดนั้นจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วกว่า การสื่อสารแบบทางเดียวนี้ เหมาะกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อความมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ สูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ขวัญและกำลังใจอีกฝ่ายหนึ่งถูกกระทบกระเทือน

2. การสื่อสารสองทาง (two-way communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารสองทางนี้ ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการบริหาร เปรียบเสมือนหัวหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้อง ในขณะที่เดียวกันเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจ

ในเรื่อง ต่าง ๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดี ป้องกันการตีความหมายผิด ประการสำคัญ คือ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงานความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของ ผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบของการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือการปรึกษาหารือ

### จำแนกตามลักษณะการใช้

แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสาร ในลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่ และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งมีลักษณะเป็น ระเบียบแบบแผนชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ในประกาศแจ้งนโยบาย หรือผลความก้าวหน้าขององค์กร บันทึกต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร อาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง หรือใช้โทรศัพท์สั่งงาน

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กร มีทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอนและข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อย มากเนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการ และเป็นส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้

เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้จักชอบพอกันเคยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อมักดำเนินไปในรูปของบุคคล ต่อบุคคล หรือบุคคลกับองค์กรเสียเป็นส่วนใหญ่ การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นวิธีสำคัญประการ หนึ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับองค์การอุปนัย หรือองค์การที่ไม่มีรูปแบบ

การสื่อสารไม่เป็นทางการหรือที่เรียกกันอีกชื่อหนึ่งว่า การสื่อสารแบบเถาเถา (grapevine communication) เป็นการสื่อสารที่ไม่อาจกำหนดทิศทางที่แน่นอนได้ มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลาไม่สัมพันธ์กับงาน ไม่อาจคาดคะเนได้ และไม่มีรูปแบบ แต่มีผลทำให้ข่าวสารกระจาย ไปทั่วองค์กร การสื่อสารแบบเถาเถาจะเข้ามามีบทบาทก็ต่อเมื่อการสื่อสารแบบเป็น ทางการ ประสบความล้มเหลวในการทำหน้าที่ส่งสาร ไม่สามารถสร้างความเข้าใจ หรือไม่เป็นที่ยอมรับของ สมาชิกในองค์กร ยังมีความต้องการข่าวสารมากเท่าใดความต้องการเครือข่ายการ สื่อสารแบบ ไม่เป็นทางการจะยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น กล่าวคือ มีความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างความต้องการข่าวสาร กับความเจริญเติบโตของการสื่อสารแบบเถาเถาตนเอง ในขณะเดียวกันมีข้อควรระวังเกี่ยวกับการ สื่อสารแบบไม่เป็นทางการจำพวกข่าวลือ (rumor) การซุบซิบนิทา (gossip) ต่าง ๆ อยู่ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะสามารถทำลายขวัญและกำลังใจของสมาชิกภายในองค์กรได้

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในหน่วยงาน อาจครอบคลุมถึงการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร บันทึก คำสั่ง ทางวาจา หรือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การประชุม สัมมนา การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั่วไป การสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น จดหมายข่าวในหน่วยงาน ดังนั้น การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยทำให้องค์การ มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ (กริช สืบสนธิ, 2526: 27)

#### จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำหรือแบบวจนะ (verbal communication) หมายถึง การสื่อสารทั่วๆ ไปที่อาศัยคำ (word) หรือเลขจำนวน (number) หรือการเน้น (punctuation) เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร สัญลักษณ์นี้อาจเป็นในรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ผู้ได้รับข่าวสารตรงตามที่ผู้ให้ข่าวสารต้องการ

ดังนั้น การสื่อสารแบบวจนะจึงเป็นการใช้ถ้อยคำวาจา หรือลายลักษณ์อักษรที่มีลักษณะสามารถตีความได้โดยตรงหรือโดยอ้อม

2. การสื่อสารแบบอวัจนะ (non-verbal communication) หมายถึง การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากคำ หรือเลขจำนวน หรือเครื่องหมายการเน้น ซึ่งโดยธรรมชาติได้สร้างให้มนุษย์มีอารมณ์ต่าง ๆ จะแสดงออกโดยใช้ท่าทางและการปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเรายู่ในสถานการณ์ใด การสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูดเป็นการใช้ท่าทางที่จะช่วยให้ผู้พูดสะดวกในการที่จะสื่อสารมากยิ่งขึ้น ท่าทางที่แสดงออกเป็นธรรมชาติและเป็นลักษณะสากลที่ทุกคนดูแล้วเข้าใจได้ เช่น อาการสั่นศีรษะแสดงการปฏิเสธ หรือการพยักหน้าแสดงถึงการเข้าใจหรือเห็นด้วย ร้องไห้แสดงว่าเศร้าโศก เป็นต้น ซึ่งยังมีความหมายพิเศษสำหรับคนบางคนขึ้นอยู่กับมารยาทและความเข้าใจของแต่ละคน

การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำมีลักษณะเป็นสากลที่ยอมรับกัน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ภาษาใบ้ ซึ่งเป็นการใช้กิริยาท่าทางต่าง ๆ แสดงถึงความต้องการของมนุษย์ แต่ท่าทางเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำลักษณะหนึ่งเท่านั้น ยังมีการสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาพูด หรือภาษาเขียนในลักษณะอื่น ๆ อีก ดังนี้

1. เวลา (time) การที่ผู้ส่งสารใช้เวลาในการสื่อสารอย่างไร ก็เป็นสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายหรือตีความออกเป็นสารได้ด้วยการพูด การกระทำที่ใช้เวลานาน อาจหมายถึงความพอใจในสิ่งนั้น เช่น ประมุขของประเทศใดให้เวลาการเข้าพบแก่ผู้นำของประเทศอื่นมาก

ก็จะแสดงถึงความสำคัญหรือการต้อนรับที่เป็นพิเศษนอกเหนือจากพิธีการทูตทั่วไป ในทางธุรกิจก็เช่นกันหากผู้ส่งสารใช้เวลาในการติดต่อกันอย่างไร ก็จะมีคามหมายตามจังหวะเวลานั้น ๆ ด้วย

2. วัตถุ (object) การใช้วัตถุหรือภาชนะ แม้กระทั่งเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายล้วนให้ความหมายในการสื่อสารได้ทั้งสิ้น วัตถุจึงเป็นสารอย่างหนึ่ง ซึ่งแม้ว่าจะไม่มีถ้อยคำที่เป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน ก็เป็นสัญลักษณ์ที่ให้ความหมายได้ เช่น การแต่งกายชุดดำเป็นการไว้อาลัย การใช้เครื่องประดับแสดงฐานะทางเศรษฐกิจ การใช้เครื่องแต่งกายแสดงรสนิยม การนำผ้าพันแผลมาผูกแขนเพื่อสื่อความหมายว่าเป็นฝ่ายยึดอำนาจหรือกระทำรัฐประหาร เป็นต้น

3. สถานที่ตั้ง/ระยะห่าง (space) เป็นสิ่งที่ให้ความหมายในลักษณะของข่าวสารอย่างหนึ่งด้วย ขนาดของห้องทำงาน ที่ตั้งของโต๊ะทำงาน ระยะห่างที่คนยืนสนทนากัน ลักษณะของการนั่งการยืนในภาพถ่าย ตำแหน่งที่นั่งที่ขึ้นล้วนสื่อความหมายแทบทั้งสิ้น

4. สัญญาณ (signal) เป็นสัญลักษณ์ที่มีความเคลื่อนไหวซึ่งมนุษย์ทำขึ้นและใช้ให้สื่อความหมาย เป็นที่เข้าใจกันในลักษณะต่าง ๆ กัน ทั้งที่ต้องการให้เกิดความหมายเป็นสากลและมีความหมายเฉพาะในหมู่เหล่าของตน โดยเฉพาะตามที่ตกลงกัน ทั้งนี้รวมถึงการใช้แสง สี เสียง เข้ามาประกอบด้วย เช่น สัญญาณควันไฟ สัญญาณมือ สัญญาณธง สัญญาณนกหวีดสัญญาณเสียงกลอง เสียงหวูด พลุสัญญาณ และสัญลักษณ์อื่นใดที่มนุษย์คิดค้นขึ้น และนำมาใช้ให้เกิดความหมายระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ เช่น ขศ ดาวิดต่าง ๆ ที่ติดบนบ่า เป็นต้น โดยที่ไม่ได้ใช้ข้อความหรือถ้อยคำทั้งภาษาพูดหรือภาษาเขียน

#### จำแนกตามช่องทางเดินของสาร

แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารตามแนวตั้ง (vertical dimension or hierarchy effects) แบ่งออก เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า (สมยศ นาวิการ, 2527: 21) เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายการบังคับบัญชา จากผู้บังคับบัญชาลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปการแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง คำยืนยัน การชักจูงความเข้าใจ หรือการให้ข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะใช้ในช่องทางการส่งสารดังต่อไปนี้

- การสั่งงานตามลำดับชั้น (chain of command)
- โปสเตอร์ และกระดานปิดประกาศ (poster & bulletin boards)
- วารสารของบริษัท (company periodicals)

- จดหมายถึงพนักงานโดยตรง (letters to employees)
- คู่มือพนักงาน (employee handbooks)
- ที่เสียบข่าวสาร (information racks)
- รายงานประจำปี (annual reports)
- ระบบสื่อสารทางเครื่องกระจายเสียง (loudspeaker system)
- ข่าวสารที่ใส่ในซองเงินเดือน (pay inserts)
- สหภาพแรงงาน (labor union)
- การประชุมกลุ่ม (group meeting)

1.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication) การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่า (ผู้ใต้บังคับบัญชา) ไปยังระดับสูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) เป็นลักษณะกลับกันกับแบบแรก คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้รับการสื่อสารแบบนี้ ข่าวสารมักเป็นไปในรูปการรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ เป็นต้น ช่องทางสื่อสารจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

- การประชุมกลุ่ม (group meeting)
- การร้องทุกข์ (grievance procedure)
- การเรียกร้อง (complaint system)
- การปรึกษาหารือ (counseling)
- การสัมภาษณ์พนักงานที่ออก (exit interview)
- สหภาพแรงงาน (labor union)

กรีซ สืบสนธิ์ (2526: 26) ได้กล่าวว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนี้เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับตำแหน่งหรือส่วนต่าง ๆ ที่ต้องทำงานประสานกัน ซึ่งจะช่วยเหลือเสริมสร้างขวัญในการทำงานและทัศนคติของบุคลากร สารจากบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความค่าแก่ผู้บริหาร เพราะจะช่วยชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้ และความเข้าใจในสารที่เขาได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด ในบางครั้งการ สื่อสารจากล่างขึ้นบนมักจะมีการกรอข่าว หรือบิดเบือนข่าวสารเฉพาะที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ ผู้บริหารทราบเท่านั้น

2. การสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวทะแยง (horizontal communication or lateral communication) หมายถึง ลักษณะการเดินทางของข่าวสาร ระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกัน หรือใกล้เคียงในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ขึ้นอยู่กัสายการบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร และความคิดเห็นกันระหว่างผู้ร่วมงาน หรือ

ระหว่างหน่วยงานที่อยู่องค์การเดียวกัน เช่น การปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารระดับเดียวกัน โดยทั่วไปจะมีการสื่อสารในลักษณะดังต่อไปนี้

- การประชุมกลุ่ม (group meeting)
- หนังสือเวียนและบันทึกโต้ตอบ (circular-notes-letters-memo)
- การร่วมมือ (co-operation)
- การประสานงาน (co-ordination)

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทต่าง ๆ ของการสื่อสารภายในองค์การ จุดหลักมีเพียง 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อยที่มีเกณฑ์การพิจารณาจากตำแหน่ง รูปแบบและวิธีการ กล่าวคือ การสื่อสารทางเดียว คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทาง คือ การสื่อสารทั้งจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบน ทั้งนี้การสื่อสารจากบนลงล่าง หรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา ในขณะที่เดียวกันระหว่างการสื่อสารอาจใช้วิธีการสื่อสารทั้งวัจนะหรืออวัจนะควบคู่กันไปก็ได้

ในทางปฏิบัติสมาชิกภายในองค์การทุก ๆ องค์การ จะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุก ๆ ประเภท ทั้งนี้เพื่อให้ความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพของงาน และความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การในการทำงานตามความรับผิดชอบ

ดังนั้นองค์การต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารทั้งภายนอกและภายในที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะองค์การขนาดใหญ่ที่มีสายงานซับซ้อนและมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานรวมกันเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีที่จะช่วยเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากร ซึ่งจะทำให้บรรยากาศภายในองค์การมีสภาพคล่องตัวสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## หลักสำคัญ 7 ประการในการสื่อสาร

วิจิตร อวะกุล (2522: 102) เสนอความเห็นไว้ว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิผลต้องมีองค์ประกอบหรือมีหลักที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ของข่าวสารและวิธีการส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสารจะต้องมีความเชื่อมั่นในผู้ส่งข่าวสาร
2. ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (context) ความสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่ท่าทางคำพูด ภาษาที่เหมาะสม นอกเหนือไปจากสังคม วัฒนธรรม หรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ
3. เนื้อหาสาระ (content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายต่อผู้รับสาร มีลักษณะน่าสนใจและเป็นเรื่องราวที่อาจจะให้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ พร้อมกับมีการชี้แจงแนะนำให้มีการตัดสินใจด้วย
4. ความต่อเนื่องและอยู่กันบริบูรณ์ (continuity and consistency) ต้องมีกรรมวิธีที่สม่ำเสมอต่อเนื่องหรือทำบ่อย มีการย้ำหรือซ้ำเพื่อเตือนความจำ และต้องมีความเที่ยงตรงและแน่นอน
5. ช่องทางสื่อสาร (channels) ข่าวสารและเผยแพร่ได้ดีจะต้องส่งให้ถูกช่องสื่อสาร ซึ่งควรเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด
6. ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (capability of audience) ต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับข่าวสาร สะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจให้มากที่สุด ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้พื้นฐานที่ช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น
7. ความแจ่มชัดของข่าวสาร (clarity) ข่าวสารควรจัดขึ้นด้วยถ้อยคำและภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ ศัพท์ที่ยากหรือข้อความที่มีความหมายคลุมเครือหลายแง่ไม่ควรใช้ เพราะยิ่งการเดินทางของข่าวสารมีระยะทางยาว จะทำให้ข่าวสารมีความคลาดเคลื่อนได้ง่าย

## ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการบริหารงาน เนื่องจากบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมุ่งหวังจะให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 100) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานอาจอธิบายได้ว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่า งานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

เพราะฉะนั้นความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของงาน จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ถึงส่วนประกอบของงาน ซึ่งมีมิติต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้ หรือเกิดขึ้นในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถประมวลได้ดังนี้ (Herzberz อ้างใน เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540: 103-104)

|                  |                                                                                                                                                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| งาน              | : จะรวมถึงความพึงพอใจทางด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสในการที่จะเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุม และการกำหนดเวลาของงาน |
| ค่าจ้าง          | : ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในการจ้างวิธีการให้ค่าจ้าง                                                                                               |
| การเลื่อนตำแหน่ง | : โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานของการเลื่อนตำแหน่ง                                                                                       |
| การยกย่องนับถือ  | : การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การให้เกียรติ และการเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์                                                                              |
| ผลประโยชน์       | : บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี การให้ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน                                                                                                     |
| สภาพการทำงาน     | : จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ การระบายอากาศ ความชื้น สถานที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้างของการวางผังที่ทำงาน                                |

- การนิเทศงาน : แบบหรือวิธีการนิเทศงาน อิทธิพลจากการนิเทศงาน  
เทคนิคของการนิเทศงาน มนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการ  
บริหาร
- เพื่อนร่วมงาน : ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็น  
เพื่อน
- บริษัทและการจัดการ : การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้าง และนโยบาย

ปัจจัยหรือองค์ประกอบในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง และกำหนด  
ขึ้นให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารหน่วยงานและการบริหารงานบุคคลสามารถดำเนินไปได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยในการปฏิบัติงานยังสามารถใช้เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลในหน่วยงานเกิด  
แรงจูงใจในการทำงาน และใช้เสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้อีกด้วย

มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พอสรุปได้ ดังนี้  
สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) กล่าวถึง ความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับ  
ความพึงพอใจในการทำงาน

1. ความมั่นคงในการทำงาน หมายความว่า ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมี  
หลักประกันว่า ตราบดีที่ตนได้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ และผลงานเข้าขั้นมาตรฐานของ  
งานแก่องค์กรก็สามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป
2. ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน คือ ได้ทำงานที่ตนพอใจย่อมได้ผลงานที่ดีกว่า
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไป  
ได้ด้วยดี
4. การได้รับการยกย่องนับถือ ทุกคนย่อมพึงพอใจในความสำเร็จแห่งกิจการงาน  
ของตน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรยกย่องชมเชย สนับสนุน เพื่อเสริมสร้างกำลังใจ สร้างขวัญในการ  
ทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนรวมและส่วนบุคคล
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ ทั้งในการประสานน้ำใจของคนในองค์กร  
ให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน และการปฏิบัติงาน
6. การได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม อัตราเงินเดือนเป็นค่าตอบแทนโดยตรง และเป็นสิ่ง  
สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การกำหนดอัตราเงินเดือน การเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม จึง  
มีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

7. ความเสมอภาค หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนภายในองค์กร ไม่มีการแบ่งผิวพรรณ เชื้อชาติ เล่นพรรคเล่นพวก หรือลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา

8. ความมุ่งมั่นและแน่วแน่ การมีปณิธานเป็นที่รักใคร่แก่คนทั่วไปและผู้ร่วมงาน เสนอผู้บังคับบัญชาที่ดีควรพึงระวังในการสอน แนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะเมื่อทำงานผิดพลาดควรชี้แจงอย่างสุภาพมีนวล

9. การยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมย่อมต้องการการยอมรับนับถือในฐานะที่เป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและองค์กรนั้น ๆ

10. ความพอใจในสภาพการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี สภาวะแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ดี ควรประกอบด้วยเครื่องใช้เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

แน่งน้อย แพเพอร์ (2525: 260) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ความน่าดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5. องค์กรและฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคมของงาน
10. สภาพการทำงาน
11. การสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลได้ต่าง ๆ จากการทำงาน

## ทฤษฎีการจูงใจ

Maslow อ้างในธงชัย สันติวงษ์ (2514: 381-384) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นที่รู้จักและยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ มีข้อสมมติเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมิอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรม พฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ ในขณะที่ความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการระดับสูงถัดไป ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองตามมาและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

Maslow อ้างใน คาริกา จารุวัฒนกิจ (2539: 46-47) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ซึ่งลำดับขั้นของความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. **ความต้องการทางด้านร่างกาย** (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย อากาศ และความต้องการทางเพศ ความต้องการนี้หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะไม่เกิดความต้องการในลำดับขั้นต่อไป และในปัจจุบันนี้มนุษย์ก็จำเป็นต้องพึ่งพา หรือทำงานให้กับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อที่จะหาทางตอบสนองความต้องการทางร่างกายของตน

2. **ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย** (security or safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โรคร้าย หรือจากภัยต่าง ๆ และความปลอดภัย หรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3. **ความต้องการทางด้านสังคม** (social or belongingness needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง รวมทั้งความเป็นเจ้าของ

#### 4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem or status needs)

ความต้องการนี้มีความสำคัญมากในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการได้รับความยกย่องนับถือ ซึ่งจะเกี่ยวกับความต้องการมีชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี การมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ได้รับความสนใจเอาใจใส่ และได้รับการระลึกถึงจากบุคคลอื่น และความต้องการมีอิสระ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ต้องการการสนับสนุน เชื่อมั่นในความสามารถของ ตนเอง ต้องการความเป็นอิสระและมีเสรีภาพ

#### 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self actualization) เป็นความต้องการ

ขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสี่ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังคงมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

สาเหตุทั้ง 5 ประการนี้ นับได้ว่ามีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิดกับการที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น (เก็จวลี จิตวัฒนวิไล, 2530: 39)



ภาพ 3 แบบจำลองลำดับความต้องการของมนุษย์ของ Maslow

## ภาระหน้าที่หลักของงานต่าง ๆ ที่สังกัดสำนักงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาระหน้าที่หลักของงานต่าง ๆ ที่สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (พ.ศ. 2541) ได้กำหนดภาระหน้าที่ไว้ดังต่อไปนี้ คือ

### 1. งานบริหารและธุรการ มีหน่วยสารบรรณ และ หน่วยเลขานุการและการประชุม

1.1 หน่วยสารบรรณ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรับส่งหนังสือ ดำเนินการ ลงทะเบียนการรับและเสนอหนังสือ ให้บริการรับ-ส่งเอกสารและพัสดุทางอากาศยานและรถยนต์ จัดเก็บเอกสารที่อยู่ในระหว่างดำเนินการหรือได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว รวบรวมหนังสือ ราชการทุกชนิด ตรวจสอบเอกสารที่ครบกำหนดการทำลายเพื่อดำเนินการทำลาย งานทะเบียนบ้าน แจ้งย้ายเข้า-ย้ายออก การแจ้งเกิดและแจ้งตาย ส่งหนังสือรับรองการตายไปยังแขวงศรีวิชัย งาน เกี่ยวกับไปรษณีย์โทรเลข การร่างหนังสือและโต้ตอบ การเสนอหนังสือ การติดตามเอกสารที่อยู่ใน ระหว่างดำเนินการ อัดสำเนาและถ่ายเอกสาร จัดทำหนังสือและบัตรประจำตัวผู้ถือศรัทธา รวบรวมเอกสารที่อยู่ในระหว่างดำเนินการเพื่อเสนอมหาวิทยาลัย จัดทำหนังสืออนุโมทนาแก่ ผู้บริจาคทรัพย์สินและสิ่งของให้คณะแพทยศาสตร์ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกจัดทำ ประกาศชมเชยผู้กระทำความดี และงานที่ผู้บริหารมอบหมาย

### 1.2 หน่วยเลขานุการและการประชุม แบ่งการปฏิบัติหน้าที่เป็น 2 หมวด คือ

1.2.1 หมวดเลขานุการผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเสนอเอกสารให้ ผู้บริหารพิจารณา การติดต่อนัดหมาย การต้อนรับผู้มาติดต่อ ร่าง-โต้ตอบหนังสือราชการ พิมพ์ เอกสารที่ผู้บริหารมอบหมาย จัดเก็บเอกสาร

1.2.2 หมวดการประชุม ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรองรับการจัดการประชุม ของคณะแพทยศาสตร์ เตรียมการประชุมและจัดรายงานการประชุม แจกมติที่ประชุมแก่หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และจัดทำรายงานการประชุม

### 2. งานการเจ้าหน้าที่ มีหน่วยบริหารงานบุคคล และ หน่วยพัฒนาบุคลากร

2.1 หน่วยบริหารงานบุคคล ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดสอบแข่งขันเข้ารับ ราชการเป็นข้าราชการ การสอบคัดเลือก การรับโอนและโอนย้าย การแต่งตั้งมอบหมายหน้าที่ การพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี การคัดเลือกลูกจ้างประจำ ตรวจสอบและควบคุมการลา การประเมิน การทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ การควบคุมประวัติของข้าราชการ การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และ เบิกจ่าย การควบคุมทะเบียนประวัติลูกจ้างชั่วคราว การทำบัตรประจำตัวข้าราชการและลูกจ้าง การเปลี่ยนชื่อสกุล การรับรองลูกจ้างเพื่อเบิกค่ารักษาพยาบาล การสอบสวนและลงโทษทางวินัย

บุคลากรที่ประพฤติดุสิต การทำสัญญาและต่อสัญญาการจ้างบุคลากร การขออนุมัติลาออกของบุคลากร การขอขานาญการ งานประกันสังคม การสอบแข่งขันและอนุมัติจ้างลูกจ้างชั่วคราว

2.2 หน่วยพัฒนาบุคลากร ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาฝึกอบรม คูงาน และเดินทางไปราชการ ทั้งในและต่างประเทศของบุคลากร การจัดสัมมนาและฝึกอบรม การจัดบรรยายพิเศษ งานด้านส่งเสริมจริยธรรม

3. งานเวชสารสนเทศ มีหน่วยข้อมูลทางการบริหาร หน่วยข้อมูลทางวิชาการ และหน่วยข้อมูลทางการบริการรักษาพยาบาล

3.1 หน่วยข้อมูลทางการบริหาร ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง งานด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และงานด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

3.1.1 งานด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้กำหนดรายละเอียดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการจัดซื้อ การติดตั้ง และทดสอบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง การค้นหาข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและประสานงานกับบริษัทที่รับผิดชอบ การบำรุงรักษาและปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน

3.1.2 งานด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ การออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์ การพัฒนาและบำรุงรักษาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ถูกต้อง และทันสมัย การจัดทำคู่มือโปรแกรมและติดตั้งพร้อมทดสอบการใช้งาน การปรับแต่ง การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ การกำหนดรายละเอียดโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน

3.1.3 งานด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดสิทธิเข้าใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (internet) และระบบการสืบค้นข้อมูลในคณะแพทยศาสตร์ การบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาสายนำสัญญาณและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้สามารถใช้งานได้ การควบคุมดูแลจัดสรรทรัพยากรของระบบการสำรองข้อมูลและเรียกคืนข้อมูลในระบบเครือข่าย การปรับปรุงเครือข่ายให้สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้และปริมาณข้อมูลที่เพิ่มในอนาคต การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้ที่มีปัญหาในการใช้ระบบเครือข่าย

3.2 หน่วยข้อมูลทางวิชาการ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับด้านบริการให้คำปรึกษา ปัญหาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การเผยแพร่ความรู้ทางคอมพิวเตอร์ การทดสอบความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อคัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน การบริการสืบค้นข้อมูลทางด้านการแพทย์ การพิจารณาเรื่องการฝึกอบรมสัมมนาทางคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น การจัดฝึกอบรมความรู้ทางคอมพิวเตอร์การจัด

คิดเห็นกับเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น การจัดฝึกอบรมความรู้ทางคอมพิวเตอร์การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการ การจัดให้มีระบบเครือข่ายสื่อสารของคณะแพทยศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับระบบคอมพิวเตอร์ทั่วโลก

3.3 หน่วยข้อมูลทางการบริการรักษาพยาบาล ปฏิบัติหน้าที่ด้านการรวบรวมและบันทึกข้อมูลผู้ป่วยให้เป็นฐานข้อมูลกลาง เพื่อให้แพทย์และหน่วยงานอื่นมาร่วมใช้ เพื่อเป็นจุดเริ่มระบบเครือข่ายและการสื่อสารระยะไกล ติดตามข้อมูลที่สำคัญเพื่อนำมาปรับให้เป็นปัจจุบันทั้งในและนอกโรงพยาบาล โดยติดตามข้อมูลสำคัญจากสถานพยาบาลอื่น รับผิดชอบระบบการส่งต่อระหว่างโรงพยาบาลกับหน่วยงานภายนอก และส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยในระบบตลอด 24 ชั่วโมง การให้ ข้อมูลกับแพทย์เพื่อประโยชน์ทางการรักษาและการออกใบรับรองแพทย์ การให้ข้อมูลสนับสนุนงานวิจัยของแพทย์โดยการค้นหาข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ การพัฒนาโปรแกรมขึ้นใช้เอง

#### 4. งานคลัง มีหน่วยการเงิน หน่วยบัญชี หน่วยงบประมาณ และหน่วยเงินรายได้

4.1 หน่วยการเงิน ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินทุกหมวดรายจ่ายตามการจำแนกประเภทรายจ่ายงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วย หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุน และหมวดรายจ่ายอื่น ๆ

4.2 หน่วยบัญชี ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดทำบัญชีเงินเดือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของคณะแพทยศาสตร์ รวมทั้งบัญชีรับ-จ่ายตามงบประมาณแผ่นดิน บัญชีรายรับเงินบำรุงโรงพยาบาล และบัญชีตามงบประมาณเงินบำรุงโรงพยาบาล บัญชีเงินงบประมาณ เงินรายได้มหาวิทยาลัย บัญชีเงินกองทุนต่าง ๆ รวมถึงการจัดเก็บหลักฐานการจ่ายตามระเบียบ การรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย การหักเงิน กบข. และการหักเงิน กสจ.

4.3 หน่วยงบประมาณ ปฏิบัติหน้าที่ด้านข้อมูลประกอบการจัดทำงบประมาณ รายจ่ายประจำปี การบริหารงบประมาณ การควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณ แผ่นดิน งบประมาณเงินบำรุงโรงพยาบาล การตรวจสอบการก่อหนี้ผูกพัน การขอกันเงินงบประมาณรายจ่ายไว้เบิกจ่ายเหลือในปี รวมถึงการตรวจสอบเอกสารประกอบการขอเบิกจ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.4 หน่วยเงินรายได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน รับเงินค่าลงทะเบียนของนักศึกษาแพทย์ รวมถึงการจัดเก็บเงินรักษาเงินในความรับผิดชอบทั้งหมด และมีหน้าที่ในการจ่ายเงินตามงบประมาณเงินบำรุงโรงพยาบาล และเงินรายได้มหาวิทยาลัย

5. งานพัสดุและยานพาหนะ มีหน่วยจัดหาพัสดุ หน่วยทะเบียนพัสดุ หน่วยคลังพัสดุ และหน่วยยานพาหนะ

5.1 หน่วยจัดหาพัสดุ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การซ่อมวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง เพื่อใช้ในราชการของคณะแพทยศาสตร์

5.2 หน่วยทะเบียนพัสดุ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมการรับ-จ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ การจัดทำข้อมูลและสถิติทางบัญชีเกี่ยวกับการพัสดุ

5.3 หน่วยคลังพัสดุ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรับ-จ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ การเก็บรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ของคณะแพทยศาสตร์

5.4 หน่วยยานพาหนะ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมรถยนต์ของ คณะแพทยศาสตร์ การจัดพนักงานขับรถยนต์ตามที่ผู้บริหารอนุมัติให้ใช้รถยนต์ การดูแลรักษา รถยนต์ และการให้บริการรถยนต์ในงานที่เกี่ยวข้องกับคณะแพทยศาสตร์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย นครเชียงใหม่

6. งานบริการการศึกษา มีหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา หน่วยกิจการ นักศึกษา หน่วยส่งเสริมพัฒนาทางวิชาการและการศึกษาหลังปริญญา หน่วยสัตว์ทดลอง และหน่วย วารสารวิชาการ

6.1 หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรองรับ การผลิตบัณฑิตแพทย์ บัณฑิตสาธารณสุขศาสตร์ต่อเนื่อง 2 ปี และนักศึกษาประกาศนียบัตรพนักงาน เซลล์วิทยา ตั้งแต่กระบวนการรับเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา โดยได้แบ่งงานภายในเป็น 6 หมวด คือ หลักสูตรการเรียนการสอน ทะเบียนนักศึกษา คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา การรับ นักศึกษาดังประเทศฝึกปฏิบัติงานวิชาเลือก การจัดประชุม ชุรการงานบริการและงานพิเศษ

6.2 หน่วยกิจการนักศึกษา ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ และสวัสดิการ นักศึกษา กิจกรรมนักศึกษา แนะนำและจัดหางานให้นักศึกษา การจัดหาทุนการศึกษา งานเกี่ยวกับวินัยและทะเบียนนักศึกษา การเงินและงบประมาณของนักศึกษา การจัดทุนกู้ยืมรัฐบาล สำหรับนักศึกษา งานบริการเครื่องมือและอุปกรณ์วินิจฉัยโรคสำหรับนักศึกษา

6.3 หน่วยส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการและการศึกษาหลังปริญญา ปฏิบัติ หน้าที่เกี่ยวกับงานวิจัย จริยธรรมการวิจัย ทุนวิจัย ศูนย์เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการวิจัย งาน บัณฑิตศึกษาหลักสูตรปริญญาโท ปริญญาเอก และประกาศนียบัตรทางวิทยาศาสตร์ การแพทย์คลินิก และหลักสูตรสาขาวิชาร่วมสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรฝึกอบรม คุงานระยะสั้น (นานาชาติ) หลักสูตรการศึกษาต่อเนื่อง งานกองทุนพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ ทุนพัฒนาอาจารย์ ทบวงมหาวิทยาลัย ทุนก.พ. งานวิเทศสัมพันธ์ โครงการความร่วมมือและช่วยเหลือกับต่างประเทศ การลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันต่างประเทศ และอาคันตุกะสัมพันธ์

6.4 หน่วยสัตวทดลอง ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับผลิตสัตว์ทดลอง บริการ สัตว์ทดลอง รักษาสัตว์ทดลอง การวิจัยและผลิตอาหาร รวมถึงธุรการของหน่วย

6.5 หน่วยวารสารวิชาการ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดพิมพ์ และเผยแพร่ “เชิงใหม่เวชสาร” ให้บริการพิมพ์ออฟเซต จัดทำโครงการตำรา

7. งานอาคารสถานที่ มีหน่วยอาคารสถานที่ หน่วยรักษาความปลอดภัย หน่วย สนามและสิ่งแวดล้อม

7.1 หน่วยอาคารสถานที่ ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับบ้านพักอาศัย ดูแลความสะอาดหอพัก แฟลต การบริการโทรศัพท์ในหอพัก แฟลต บ้านพักรับรอง อาคาร สันทนาการ ดูแลเกี่ยวกับการก่อสร้างต่าง ๆ การจัดเวรดูแลความเรียบร้อยในหน่วยงาน และ งานธุรการ

7.2 หน่วยรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบ เรียบร้อย ความปลอดภัยภายในคณะแพทยศาสตร์ การรักษาตามจุดต่าง ๆ การจราจร และ อัตรากำลังรวมถึงการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง งานเฉพาะกิจที่ได้รับมอบหมายรวมถึงงานธุรการของหน่วย

7.3 หน่วยสนามและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ทั่วไปบริเวณภายนอกอาคารและจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม รวมถึงงานเฉพาะกิจที่ได้รับ มอบหมาย

8. งานโสตทัศนศึกษา มีหน่วยผลิตอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา และหน่วยบริการ โสต ทัศนศึกษา

8.1 หน่วยผลิตอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา ปฏิบัติหน้าที่ด้านผลิตสื่อเพื่อประกอบการ เรียนการสอนของคณาจารย์และข้าราชการของคณะแพทยศาสตร์ ประเภทภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และสื่อประสม

8.2 หน่วยบริการโสตทัศนศึกษา ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับด้านวาดเขียนภาพ ออกแบบและเขียนภาพ จัดทำแผ่นภาพโปสเตอร์สำหรับการเสนอผลงานทางวิชาการ ปั่นหล่อแบบ ซ่อมแซมหุ่นและภาพปั้น ตัดตัวหนังสือ โฟม และกระดาษ ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ทาง โสตทัศนศึกษา

9. งานแพทยศาสตรศึกษา มีหน่วยพัฒนาอาจารย์ หน่วยสนับสนุนการสอน และ หน่วยระบาดวิทยา

9.1 หน่วยพัฒนาอาจารย์ ปฏิบัติหน้าที่ในการเพิ่มพูนทักษะด้านการศึกษาแก่ อาจารย์ การให้คำแนะนำปรึกษาและเผยแพร่ข้อมูล การส่งเสริมการเข้าร่วมประชุม อบรม และ

ประเมินผลการฝึกอบรม ประสานงานด้านการเรียนการสอนกับหน่วยงานต่าง ๆ การนิเทศและฝึกอบรมผู้ขอทุน

9.2 หน่วยสนับสนุนการสอน ปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงานประเมินโครงการ โสตทัศนูปกรณ์ด้านการเรียนการสอน แก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ การแนะนำออกแบบจัดทำสื่อและเอกสารคำสอนด้วยคอมพิวเตอร์ การติดตามและประเมินผลการผลิตโสตทัศนูปกรณ์

9.3 หน่วยระบาควิทยา ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำปรึกษา ด้านระบาควิทยา เผยแพร่ข้อมูลด้านระบาควิทยา ประสานงานสอน การวัดและประเมินผลกระบวนการ วิชาการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล

10. งานนโยบายและแผน มีหน่วยวิจัยสถาบันและสารสนเทศ หน่วยวิเคราะห์และติดตามงบประมาณ หน่วยวิเคราะห์แผนอัตรากำลัง และหน่วยธุรการ

10.1 หน่วยวิจัยสถาบันและสารสนเทศ แบ่งเป็น งานจัดทำระบบคลังข้อมูล งานจัดทำรายงาน งานแลกเปลี่ยนข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูล และงานวิจัยสถาบัน

10.2 งานจัดทำระบบคลังข้อมูล ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดทำร่วมกับ ทบวงมหาวิทยาลัย สถาบันในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้แก่ การออกแบบข้อมูล การสร้างฐานข้อมูลด้วยไมโครคอมพิวเตอร์ การปรับแก้ข้อมูลให้ทันสมัย เช่น ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลการเงิน ข้อมูลรายรับ-รายจ่ายเงินบำรุงโรงพยาบาล ข้อมูลผู้ป่วยรายได้น้อย ข้อมูลครุภัณฑ์ ข้อมูลสาธารณูปโภค เป็นต้น

10.2.1 งานจัดทำรายงาน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำตารางวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำแผนภูมิต่าง ๆ

10.2.2 งานแลกเปลี่ยนข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูล ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

10.2.3 งานวิจัยสถาบัน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับทำการวิเคราะห์วิจัย การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของคณะแพทยศาสตร์ เพื่อหาข้อสรุปแนวทางแก้ไข หรือทางเลือกต่าง ๆ ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารสำหรับการแก้ไขปัญหา ตลอดจนกำหนดนโยบายในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของคณะแพทยศาสตร์ และการจัดทำรายงานประจำปีของคณะแพทยศาสตร์

10.3 หน่วยวิเคราะห์และติดตามงบประมาณ แบ่งเป็นการวิเคราะห์งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย การวิเคราะห์งบประมาณแผ่นดิน และการวิเคราะห์งบประมาณเงินบำรุงโรงพยาบาล

10.3.1 การวิเคราะห์งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประมาณการรับจากเงินรายได้ เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงห้องสมุด ค่าบำรุงกิจกรรมนักศึกษา และรายรับอื่น ๆ การประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะแพทยศาสตร์ ในการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ การวิเคราะห์คำขอตั้งงบประมาณ การจัดทำเอกสารคำขอตั้งงบประมาณเสนอมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และติดตามวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย

10.3.2 การวิเคราะห์งบประมาณแผ่นดิน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประมาณวงเงินที่คณะแพทยศาสตร์ควรจะได้รับ การร่างกำหนดแนวทางและนโยบายเกี่ยวกับการขอตั้งงบประมาณแผ่นดินของคณะแพทยศาสตร์ การประสานงานขอตั้งงบประมาณกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะแพทยศาสตร์ การวิเคราะห์คำขอตั้งงบประมาณ การจัดทำเอกสารคำขอตั้งงบประมาณเสนอมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และสำนักงานประมาณ ตลอดจนการเตรียมข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อชี้แจงแก่สำนักงานประมาณและสภาผู้แทนราษฎร และติดตามวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน

10.3.3 การวิเคราะห์งบประมาณเงินบำรุงโรงพยาบาล ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำประมาณการรับจากเงินบำรุงโรงพยาบาล การประสานงานการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณกับหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะแพทยศาสตร์ การวิเคราะห์คำขอตั้งงบประมาณเงินบำรุงโรงพยาบาลเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย และติดตามวิเคราะห์การใช้จ่ายเงินบำรุงโรงพยาบาล

10.4 หน่วยวิเคราะห์แผนอัตรากำลัง แบ่งเป็นการวางแผนระยะยาว การปรับแผน การดำเนินการตามแผน การประเมินผลการดำเนินงานตามแผน การวิเคราะห์ อัตรากำลังข้าราชการ การวิเคราะห์อัตรากำลังลูกจ้างประจำ การวิเคราะห์อัตรากำลังลูกจ้างชั่วคราว

10.4.1 การวางแผนระยะยาว ปฏิบัติงานวางแผนระยะ 5 ปีของคณะแพทยศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดทำแผน การวิเคราะห์แผนงานและโครงการต่าง ๆ การจัดทำเอกสารแผนระยะ 5 ปีของคณะแพทยศาสตร์เสนอต่อมหาวิทยาลัยและหน่วยงานระดับสูง

10.4.2 การปรับแผน ปฏิบัติงานการปรับแผนระยะยาวของคณะแพทยศาสตร์ที่วางไว้แล้ว เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง และการประมาณการว่าจะปฏิบัติได้ในช่วงที่เหลือของแผน เช่น การปรับเป้าหมายของงาน การปรับวงเงิน การปรับระยะเวลาเริ่ม โครงการใหม่ ๆ เป็นต้น

10.4.3 การดำเนินการตามแผน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินโครงการตามแผนโดยเฉพาะโครงการใหม่ ๆ

10.4.4 การประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานแต่ละปี การประเมินผลกลางแผนและการประเมินผลเมื่อปลายแผน เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงแก้ไขในแผนต่อไป

10.4.5 การวิเคราะห์อัตรากำลังข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางและนโยบายในการขอตี้อัตรากำลัง การวิเคราะห์ภาระงานหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะแพทยศาสตร์ การวิเคราะห์คำขอตี้อัตรากำลังของหน่วยงานต่าง ๆ การจัดทำเอกสารคำขอตี้อัตรากำลัง ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านอัตรากำลังของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และทบวงมหาวิทยาลัย

10.4.6 การวิเคราะห์อัตรากำลังลูกจ้างประจำ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางและนโยบายการขอตี้อัตรากำลัง การวิเคราะห์ภาระงานหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะแพทยศาสตร์ การวิเคราะห์คำขอตี้อัตรากำลังของหน่วยงานต่าง ๆ การจัดทำเอกสารคำขอตี้อัตรากำลัง ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านอัตรากำลังของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และสำนักงานประมาณ

10.4.7 การวิเคราะห์อัตรากำลังลูกจ้างชั่วคราว ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์คำขอตี้อัตรากำลังลูกจ้างชั่วคราวประเภทต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในคณะแพทยศาสตร์ การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรอบอัตรากำลังข้าราชการและลูกจ้างประจำ เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร

10.4.8 หน่วยธุรการ ปฏิบัติหน้าที่งานด้านธุรการของงานนโยบายและแผน ได้แก่ การรับส่งหนังสือ การเสนอหนังสือและจัดพิมพ์หนังสือราชการ รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย

11. งานซ่อมบำรุง มีหน่วยโยธา หน่วยไฟฟ้า หน่วยอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยเครื่องกล

11.1 หน่วยโยธา ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานซ่อมแซมอาคาร งานซ่อมแซมอุปกรณ์ผู้ป่วย งานซ่อมส้วมอาคาร งานไม้และเหล็กต่าง ๆ รวมทั้งงานซ่อมแซมเฟอร์นิเจอร์

11.2 หน่วยไฟฟ้า แบ่งเป็นหมวดไฟฟ้าภายในและภายนอกอาคาร หมวดเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและระบบแรงสูง หมวดระบบลิฟท์ หมวดเครื่องปรับอากาศและทำความเย็น และหมวดโทรศัพท์และเครื่องมือสื่อสาร

11.2.1 หมวดไฟฟ้าภายในและภายนอกอาคาร ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าส่องสว่าง ปลั๊กไฟ เครื่องใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องใช้สำนักงาน และระบบสัญญาณเตือนไฟ (fire alarm)

11.2.2 หมวดเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและระบบแรงสูง ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแล บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแรงสูง เครื่องกำเนิดไฟฟ้า การใช้พลังงานไฟฟ้า และปรับปรุงระบบไฟฟ้า

11.2.3 หมวดระบบลิฟท์ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลรักษา ลิฟท์ ดูแลและบริการการใช้ลิฟท์

11.2.4 หมวดเครื่องปรับอากาศและทำความเย็น ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลรักษาและซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ

11.2.5 หมวดโทรศัพท์และเครื่องมือสื่อสาร ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาตู้สาขา ซ่อมแซมเครื่องโทรศัพท์ และออกเรียกพยาบาล

11.3 หน่วยอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษา ซ่อมแซม เครื่องมือแพทย์ เครื่องมือทางรังสีการแพทย์ และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ คัดแปลงและผลิตอุปกรณ์ รวมถึงงานตรวจสอบอุปกรณ์ การบำรุงรักษาและอบรมผู้ใช้เครื่องช่วยหายใจ การติดตั้งและอบรม ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การควบคุมผู้ใช้เครื่องมือแพทย์เฉพาะทาง การซ่อมแซม เครื่องมือ ห้องผ่าตัด การซ่อมแซมเครื่องอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา เครื่องวิทยุสื่อสาร และบริการยืมเครื่องช่วยหายใจ

11.4 หน่วยเครื่องกล แบ่งเป็นหมวดประปา หมวดไอน้ำ หมวดเครื่องผลิตออกซิเจน

11.4.1 หมวดประปา ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการผลิตน้ำประปาจาก บ่อบาดาล บำรุงรักษาปั๊มน้ำไฟฟ้าตั้งแต่ ½ - 75 แรงม้า ซ่อมแซมสุขภัณฑ์ กำจัดสิ่งอุดตันและท่อเมนประปา

11.4.2 หมวดไอน้ำ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการผลิตไอน้ำ ซ่อมแซม เครื่องจักรกล สตรีมทางการแพทย์ และพลังงานแสงอาทิตย์

11.4.3 หมวดเครื่องผลิตออกซิเจน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดูแล การจ่ายออกซิเจน ซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่อง Vacuum Pump แก๊สหุงต้ม และเครื่องปรับอากาศ

## โครงสร้างการบริหารงานคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ภาพ 4 โครงสร้างการบริหารงานคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกีวลิ จิตวัฒนวิไล (2530: 108-109) ทำการวิจัยเรื่อง “รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะข้าราชการ สาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความ พึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา แต่สถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อาวุธการ ตำแหน่ง สายงาน ระดับ และเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมศรี สานติเกษม (2529: 73) ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะ แพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ” พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน

กรชวล หอมไกรลาส (2540: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารกับความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม” พบว่า รูปแบบ การสื่อสารทั้งแบบทางการและการสื่อสารแบบสองทางมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับ ความพึงพอใจในการทำงาน

ณัฐวุฒิ นิธิธิยุ (2540: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารกับความ พึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์กรด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ” พบว่า รูปแบบการสื่อสารของสองหน่วยงานในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน แต่พบว่าบรรยากาศการสื่อสารของทั้งสองหน่วยงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานของทั้งสองหน่วย มีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

พิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารในองค์กรและความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น” พบว่า พนักงานได้รับข่าวสาร ต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัทจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด แหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง คือ หนังสือเวียน วิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานมากที่สุด คือ การเรียกประชุม แต่พนักงานจะชอบให้ หัวหน้าสั่งงานโดยการเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัวมากที่สุด การติดต่อสื่อสารระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง

ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

วิญญู สุทธิวิเศษ (2540: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญ กำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม” พบว่า เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

บุญณิกา วงศ์วณิช (2533: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา” การวิจัยครั้งนี้พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร

อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ” พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และพบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

### ภาคสรุป

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มีความรู้ความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกรหรือพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของงานในรูปแบบของความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการอาทิเช่น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แต่ละคนมีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานเหมือนหรือแตกต่างกันออกไปตามลักษณะส่วนบุคคล

รูปแบบการสื่อสารในที่นี้ประกอบด้วย ลักษณะการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และทิศทางการสื่อสาร ซึ่งแบ่งเป็น การสื่อสาร

ทางเดียว และการสื่อสารสองทาง ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อความรู้ ความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งในการรับสารมีการป้อนกลับที่ทำให้เกิดปฏิกริยาระหว่างผู้ส่งสารทั้งสองฝ่าย นำไปสู่ความรู้ความเข้าใจในความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่าง เสมือนวงจรความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นมา เพื่อแลกเปลี่ยนความหมายอยู่ในสมองของบุคคลที่สื่อสารกันเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหารของหน่วยงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพการทำงาน



### กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพ 5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

รูปแบบการสื่อสารในองค์การแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน



### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) แบบวัดครั้งเดียว (one-shot descriptive study) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

#### สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ หน่วยงานสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 11 หน่วยงาน ประกอบด้วย งานการเจ้าหน้าที่ งานคลัง งานซ่อมบำรุง งานนโยบายและแผน งานบริการการศึกษา งานบริหารและธุรการ งานพัสดุและยานพาหนะ งานแพทยศาสตรศึกษา งานเวชสารสนเทศ งานโสตทัศนศึกษา และงานอาคารสถานที่

#### ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2545 จำนวน 656 คน จาก 11 งาน โดยแยกเป็นงานได้ดังนี้

|                     |       |     |    |
|---------------------|-------|-----|----|
| งานการเจ้าหน้าที่   | จำนวน | 26  | คน |
| งานคลัง             | จำนวน | 71  | คน |
| งานซ่อมบำรุง        | จำนวน | 126 | คน |
| งานนโยบายและแผน     | จำนวน | 10  | คน |
| งานบริการการศึกษา   | จำนวน | 38  | คน |
| งานบริหารและธุรการ  | จำนวน | 33  | คน |
| งานพัสดุและยานพาหนะ | จำนวน | 79  | คน |
| งานแพทยศาสตรศึกษา   | จำนวน | 10  | คน |
| งานเวชสารสนเทศ      | จำนวน | 14  | คน |

|                 |            |     |    |
|-----------------|------------|-----|----|
| งานโสตทัศนศึกษา | จำนวน      | 19  | คน |
| งานอาคารสถานที่ | จำนวน      | 230 | คน |
|                 | รวมทั้งหมด | 656 | คน |

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเท่ากับ 248 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมาจากคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (1970) อ้างในเพ็ญแข แสงแก้ว (2541: 56) ด้วยสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากจำนวนตัวอย่าง

ในที่นี้ใช้ร้อยละ 5 ฉะนั้นค่า e = 0.05

เมื่อแทนค่าสูตรได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 248 คน เพื่อให้เหมาะสมกับการคำนวณและสะดวกในการเก็บรวบรวม ผู้วิจัยจึงได้ใช้จำนวนที่ใกล้เคียงกับการคำนวณมากที่สุดคือ 250 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแยกเป็นแต่ละงาน โดยการคำนวณสูตร Taro Yamane (1970) อ้างใน เพ็ญแข แสงแก้ว (2541: 56) ด้วยสูตร

$$ni = \frac{nNi}{N}$$

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

ni = จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่มตัวอย่างในแต่ละงาน

Ni = จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

## ผลการสุ่มตัวอย่างปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละงาน

| งาน                 | จำนวนบุคลากร/คน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง/คน |
|---------------------|-----------------|-----------------------|
| งานการเจ้าหน้าที่   | 26              | 10                    |
| งานคลัง             | 71              | 27                    |
| งานซ่อมบำรุง        | 126             | 48                    |
| งานนโยบายและแผน     | 10              | 4                     |
| งานบริการการศึกษา   | 38              | 14                    |
| งานบริหารและธุรการ  | 33              | 13                    |
| งานพัสดุและยานพาหนะ | 79              | 30                    |
| งานแพทยศาสตรศึกษา   | 10              | 4                     |
| งานเวชสารสนเทศ      | 14              | 5                     |
| งานโสตทัศนศึกษา     | 19              | 7                     |
| งานอาคารสถานที่     | 230             | 88                    |
| รวม                 | 656             | 250                   |

หลังจากผู้วิจัยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของสมาชิกในแต่ละงานได้แล้ว ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการจับสลากชื่อของบุคลากรในแต่ละงานให้ได้ตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณไว้ตามตารางที่ 1

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยค้นคว้าจากตำราต่าง ๆ พร้อมทั้งขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด (close-ended and open-ended questionnaires) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยแบ่งรูปแบบการสื่อสารในองค์กรตามลักษณะการสื่อสาร คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และรูปแบบการสื่อสารในองค์กรตามทิศทางการสื่อสาร คือ การสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่ให้ผู้ตอบประเมินค่าเป็น 5 ระดับคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนน ตามวิธีการของ Likert's scale ที่ระบุไว้โดย จรัส กาใหญ่ (2527: 34 - 36)

|                      |          |   |
|----------------------|----------|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | ค่าคะแนน | 5 |
| เห็นด้วย             | ค่าคะแนน | 4 |
| ปานกลาง              | ค่าคะแนน | 3 |
| ไม่เห็นด้วย          | ค่าคะแนน | 2 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ค่าคะแนน | 1 |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่ให้ผู้ตอบประเมินค่าเป็น 5 ระดับคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์ คือ พอใจมากที่สุด พอใจ เฉย ๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจเลย เกณฑ์การให้คะแนน ตามวิธีการของ Likert's scale ที่ระบุไว้โดย จรัส กาใหญ่ (2527: 34 - 36)

|            |          |   |
|------------|----------|---|
| มากที่สุด  | ค่าคะแนน | 5 |
| มาก        | ค่าคะแนน | 4 |
| ปานกลาง    | ค่าคะแนน | 3 |
| น้อย       | ค่าคะแนน | 2 |
| น้อยที่สุด | ค่าคะแนน | 1 |

นอกจากนี้ยังมีคำถามชนิดปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยต่อไป

### การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้การใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ ข้อมูลที่มีคุณค่าและถูกต้อง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการทดสอบเครื่องมือก่อนนำไปใช้ โดยมี ขั้นตอนดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาค้นคว้าตามแนวทางการตรวจเอกสาร แล้วนำไป ประเมินการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของคำถาม และครอบคลุมในทุกประเด็นของ วัตถุประสงค์

2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบ (pre-test) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของคำถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha) ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2538: 174)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.87 เมื่อเทียบกับเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาของนงนุช ภัทรนคร (2538: 339) ซึ่งระบุว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ควรต่ำกว่า 0.70 ดังนั้นจึงถือว่าแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไป ใช้ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือในนามบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมข้อมูลในแต่ละงาน สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลเอง

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยประสานงานโดยตรงกับผู้ให้ ข้อมูลเพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ช่วยตอบแบบสอบถามแล้วรวบรวม ข้อมูลส่งกลับมายังผู้ทำวิจัย และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 250 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรด้านลักษณะการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ตลอดจนทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารแบบเป็นสองทาง วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักเฉลี่ย (weight mean score) โดยเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมาย ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประมวลผล โดยระบุใน จรัส กาใหญ่ (2527: 34 – 36) ดังนี้

|           |             |             |                      |
|-----------|-------------|-------------|----------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | แปลความหมาย | เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | แปลความหมาย | เห็นด้วย             |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 | แปลความหมาย | ปานกลาง              |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 | แปลความหมาย | ไม่เห็นด้วย          |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | แปลความหมาย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ความพึงพอใจในการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักเฉลี่ย (weight mean score) โดยเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมาย ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประมวลผล โดยระบุใน จรัส กาใหญ่ (2527: 34–36) ดังนี้

|           |             |             |            |
|-----------|-------------|-------------|------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | แปลความหมาย | มากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | แปลความหมาย | มาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 | แปลความหมาย | ปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 | แปลความหมาย | น้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | แปลความหมาย | น้อยที่สุด |

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอ้างอิง (inferential statistics)

การทดสอบสมมติฐาน เป็นการเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยและทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย  $t$ -test โดยกำหนดระดับสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบค่าเฉลี่ย  $t$ -test เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของรูปแบบการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยลักษณะการสื่อสารและทิศทางการสื่อสารจำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งการออกแบบสอบถาม ในส่วนของรูปแบบการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยลักษณะการสื่อสารและทิศทางการสื่อสาร ได้ประยุกต์คำตอบให้เลือก 5 ระดับ สำหรับเกณฑ์มาตรฐาน ได้ทำการวิเคราะห์และอธิบายการกระจายของข้อมูลส่วนที่เป็นคำถามที่วัดด้วย Likert's scale โดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (mean difference) ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในประเด็นคำถามต่าง ๆ กับคะแนนของรูปแบบการสื่อสารด้วยค่าเปรียบเทียบ = 3.50 ซึ่งพิจารณาคะแนนที่ได้จากการอ้างอิงเกณฑ์สัมบูรณ์แบบ (standard criterion) แบ่งคะแนนออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2539: หน้า 317-318)

#### ลักษณะการสื่อสาร

|                        |                                                |
|------------------------|------------------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.50 | มีความคิดเห็นที่เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ    |
| ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.50  | มีความคิดเห็นที่เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ |

#### ทิศทางการสื่อสาร

|                        |                                        |
|------------------------|----------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.50 | มีความคิดเห็นที่เป็นการสื่อสารทางเดียว |
| ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.50  | มีความคิดเห็นที่เป็นการสื่อสารสองทาง   |

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ รูปแบบการสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงศึกษาความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 250 ฉบับ ผลการวิจัยสามารถนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์การของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (แสดงผลในตาราง 2) มีดังนี้

#### 1. เพศ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.40 และ 45.60 ตามลำดับ

## 2. อายุ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุในช่วง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.40 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.80 และช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.60 ตามลำดับ จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำสุด 23 ปี สูงสุด 59 ปี และมีอายุโดยเฉลี่ย 41.07 ปี

## 3. ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.20 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 9.60 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 3.60 ระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 3.20 และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

## 4. ตำแหน่ง

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 34.00 และลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 25.20 ตามลำดับ

## 5. รายได้ต่อเดือน (บาท)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 71.20 รองลงมารายได้ประมาณ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.80 รายได้ประมาณ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.60 และรายได้ประมาณ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ และโดยรวมแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างมี รายได้ต่ำสุด 5,500 บาทต่อเดือน สูงสุด 23,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้เฉลี่ย 9,518.64 บาทต่อเดือน

## 6. ระยะเวลาการทำงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประมาณ 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.60 รองลงามีระยะเวลาการทำงานประมาณ 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระยะเวลาการทำงานประมาณ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.60 ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.40 และระยะเวลาการทำงานมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ

0.40 ตามลำดับ และโดยรวมแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการทำงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 32 ปี และมีระยะเวลาการทำงานโดยเฉลี่ย 13.95 ปี

สรุปโดยรวมกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุในช่วง 31 – 40 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จบระดับ การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และเป็นลูกจ้างชั่วคราว ทำให้มีอัตราเงินเดือนประมาณ 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน และมีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 20 ปี

จากข้อมูลจะเห็นว่าบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายแต่ก็อยู่ในสัดส่วนที่ไม่มากนัก ดังนั้นจึงสรุป ได้ว่า ความแตกต่างของเพศไม่มีผลต่อโอกาสที่จะเป็นบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี ซึ่งถือว่าอยู่ในช่วงของวัยทำงานที่ค่อนข้างจะ มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า นั่นคือ การศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เห็นว่ามีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของสังกัด งานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านบริหารและธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานเวชสารสนเทศ งานคลัง งานบริการการศึกษา งานแพทยศาสตรศึกษาและ งานนโยบายและแผน เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว และมีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 12 ปี หาก พิจารณาผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วน ใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว และผลการวิจัยของระดับการศึกษากระจายในช่วง มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ตามลำดับ จึงมีผลทำให้รายได้ต่อเดือนไม่มากตามเช่นกัน

**ตาราง 2** จำนวน และร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ข้อมูลทั่วไป                     | จำนวน (250 คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ             |
|----------------------------------|----------------|--------|----------------------|
| <b>เพศ</b>                       |                |        |                      |
| ชาย                              | 114            | 45.60  |                      |
| หญิง                             | 136            | 54.40  |                      |
| <b>อายุ (ปี)</b>                 |                |        |                      |
| 20-30                            | 19             | 7.60   | $\bar{x} = 41.07$ ปี |
| 31-40                            | 103            | 41.20  | S.D. = 7.70          |
| 41-50                            | 96             | 38.40  | Max = 59.00 ปี       |
| 51-60                            | 32             | 12.80  | Min = 23.00 ปี       |
| <b>ระดับการศึกษา</b>             |                |        |                      |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า    | 9              | 3.60   |                      |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า   | 58             | 23.20  |                      |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า           | 24             | 9.60   |                      |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า           | 147            | 58.80  |                      |
| ประกาศนียบัตรบัณฑิตหรือเทียบเท่า | 4              | 1.60   |                      |
| ปริญญาโทหรือเทียบเท่า            | 8              | 3.20   |                      |
| <b>ตำแหน่ง</b>                   |                |        |                      |
| ข้าราชการ                        | 85             | 34.00  |                      |
| ลูกจ้างประจำ                     | 63             | 25.20  |                      |
| ลูกจ้างชั่วคราว                  | 102            | 40.80  |                      |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป          | จำนวน<br>(250 คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ                 |
|-----------------------|-------------------|--------|--------------------------|
| รายได้ต่อเดือน (บาท)  |                   |        |                          |
| 5,000 - 10,000        | 178               | 71.20  | $\bar{x} = 9,518.64$ บาท |
| 10,001 - 15,000       | 47                | 18.80  | S.D. = 3,637.50          |
| 15,001 - 20,000       | 19                | 7.60   | Max = 23,000 บาท         |
| 20,001 - 25,000       | 6                 | 2.40   | Min = 5,200 บาท          |
| ระยะเวลาการทำงาน (ปี) |                   |        |                          |
| น้อยกว่า 5            | 26                | 10.40  | $\bar{x} = 13.95$ ปี     |
| 5 - 10                | 55                | 22.00  | S.D. = 7.02              |
| 11 - 20               | 119               | 47.60  | Max = 32 ปี              |
| 21 - 30               | 49                | 19.60  | Min = 1 ปี               |
| มากกว่า 30            | 1                 | 0.40   |                          |

## ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์การของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสาร โดยจำแนกรูปแบบการสื่อสารออกเป็น

1. ลักษณะการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
2. ทิศทางการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง

### ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในภาพรวม

ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.19) โดยมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลางกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การด้านลักษณะการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.37) และด้านทิศทางการสื่อสารของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 3.00) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารูปแบบการสื่อสารในองค์การด้านลักษณะการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมเกี่ยวกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.87) รองลงมาคือการสื่อสารแบบเป็นทางการ (ค่าเฉลี่ย = 3.23) ตามลำดับ ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารของบุคลากรพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมเกี่ยวกับการสื่อสารสองทางอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.24) และความคิดเห็นในภาพรวมของการสื่อสารทางเดียวอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.49)

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การด้านลักษณะการสื่อสารในระดับปานกลาง โดยการติดต่อสื่อสารเป็นไปในลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ในประกาศแจ้งนโยบายหรือผลความก้าวหน้าขององค์การ บันทึกข้อความต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรอาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรงหรือใช้โทรศัพท์สั่งงาน

ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ กรชวัล หอมไกรลาศ เรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารทั้งแบบทางการและการสื่อสารแบบสองทางมีอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ลำดับที่ | รูปแบบการสื่อสาร           | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|----------|----------------------------|-----------|------|----------------------|
| 1        | ด้านลักษณะการสื่อสาร       | 3.37      | 0.49 | ปานกลาง              |
|          | การสื่อสารแบบเป็นทางการ    | 3.23      | 0.47 | ปานกลาง              |
|          | การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ | 3.87      | 0.87 | ปานกลาง              |
| 2        | ด้านทิศทางการสื่อสาร       | 3.00      | 0.40 | ปานกลาง              |
|          | การสื่อสารทางเดียว         | 2.49      | 0.45 | ไม่เห็นด้วย          |
|          | การสื่อสารสองทาง           | 3.24      | 0.37 | ปานด้วย              |
|          | ค่าเฉลี่ยโดยรวม            | 3.19      |      | ปานกลาง              |

#### ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

ผลการวิจัยในตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในภาพรวมเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของคำถามแต่ละข้อพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในระดับเห็นด้วยกับ บุคลากรสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาไม่ถือตัว มีความเป็นกันเอง และง่ายต่อการเข้าพบในทุกเรื่อง (ค่าเฉลี่ย = 3.80) และสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเรื่องงานนอกเวลางานได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.74) ตามลำดับ ส่วนบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในระดับปานกลางกับมีความเข้มงวดต่อ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สายการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.42) รองลงมาคือ การสื่อสารต้องเป็นไปตามสายการบัญชา

(ค่าเฉลี่ย = 3.41) และบรรยากาศในการทำงาน มักจะเคร่งเครียด มีความยืดหยุ่นน้อย มีลักษณะเป็น การเป็นงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.01) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในภาพรวมเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารอยู่ในระดับปาน กลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.00) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของคำถามแต่ละข้อพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการ สื่อสารในระดับเห็นด้วยกับ เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน สามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.80) มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาเต็มใจรับฟัง และ พร้อมที่จะช่วยเหลือ เมื่อมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.67) ตามลำดับ ส่วนบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารในระดับ ปานกลางกับมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.45) รองลงมาคือ มีการให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ และมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.31) และผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าที่จำเป็นเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย = 2.97) ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการ สื่อสารกับเมื่อมีการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ส่วนใหญ่จะไม่ให้โอกาสเขาได้ ชักถามหรือเสนอแนะแต่อย่างใด (ค่าเฉลี่ย = 2.25) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้ท่าน ชักถาม เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย หรือรายงานเกี่ยวกับงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.13) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ในด้านลักษณะการสื่อสารของ บุคลากร พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความ คิดเห็นในระดับเห็นด้วยเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรในด้านลักษณะการสื่อสารคือ สามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) โดยการสื่อสารที่ เกิดขึ้นอาจเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อความรู้ ความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้งานสามารถดำเนินไป ได้ และช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ ทั้งในด้านความคิด (ideas) ความรู้สึก (feeling) และทัศนคติ (attitude) ซึ่งสอดคล้องกับการสื่อสารภายในองค์กรของ ทิชาพร เลิศสมบูรณ์ (2532: 20-23) ได้จำแนกไว้ว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal

communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กร มีทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอนและข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการ และเป็นส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้จักชอบพอคุ้นเคยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อมักดำเนินไปในรูปของบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลกับองค์การเสียเป็นส่วนใหญ่ การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นวิธีสำคัญประการหนึ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับองค์การอุปนัยหรือองค์การที่ไม่มีรูปแบบ ในขณะเดียวกันมีข้อควรระวังเกี่ยวกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจำพวกข่าวลือ (rumor) การซุบซิบนินทา (gossip) ต่าง ๆ อยู่ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะสามารถทำลายขวัญและกำลังใจของสมาชิกภายในองค์กรได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ กริช สืบสนธิ์ (2526: 27) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยทำให้องค์การ มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

ส่วนรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ด้านทิศทางการสื่อสารของบุคลากร พบว่าบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเกี่ยวกับทิศทางการสื่อสารของบุคลากรคือ เมื่อมีปัญหาในเรื่องงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ด้านทิศทางการสื่อสารภายในองค์กรของ ทิชาพร เลิศสมบูรณ์ (2532: 20-23) ได้จำแนกการสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปสู่ผู้รับสารเป็นไปในรูปของนโยบาย คำสั่ง ของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ที่อาจผ่านสื่อในประกาศต่าง ๆ หรือสื่อมวลชนในการเสนอข่าวสาร รายงานข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร เช่น วิทยุ โทรศัพท์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น โดยผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน และผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการบริหาร เปรียบเสมือนหัวหน้าทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้อง ในขณะเดียวกันการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดีป้องกันการตีความหมายผิด ประการสำคัญ คือ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงานความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบของการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานออกมาในลักษณะของการประชุมหรือการปรึกษาหารือ

**ตาราง 4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ลำดับที่                    | รูปแบบการสื่อสาร                                                                                             | ค่าเฉลี่ย<br>(n = 250) | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|----------------------|
| <b>ด้านลักษณะการสื่อสาร</b> |                                                                                                              |                        |      |                      |
| 1**                         | สามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงาน<br>ด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการได้                                   | 4.06                   | 0.73 | เห็นด้วย             |
| 2**                         | ผู้บังคับบัญชาไม่ถือตัว มีความเป็นกันเอง<br>และง่ายต่อการเข้าพบในทุกเรื่อง                                   | 3.80                   | 0.95 | เห็นด้วย             |
| 3**                         | สามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเรื่องงาน<br>นอกเวลางานได้                                                      | 3.74                   | 0.87 | เห็นด้วย             |
| 4**                         | การสื่อสารสามารถ เริ่มต้นจากพนักงานทุกระดับได้<br>โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มจากผู้บังคับบัญชาเสมอไป               | 3.68                   | 0.86 | เห็นด้วย             |
| 5*                          | สามารถรับทราบนโยบายในการดำเนินงานของหน่วยงาน<br>จากคำสั่ง ประกาศ หรือ หนังสือเวียนของหน่วยงาน                | 3.67                   | 0.82 | เห็นด้วย             |
| 6*                          | มีความเข้มงวดต่อ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ<br>สายการบังคับบัญชา                                                   | 3.42                   | 0.87 | ปานกลาง              |
| 7*                          | การสื่อสาร ต้องเป็นไปตามสายการบัญชา                                                                          | 3.41                   | 0.75 | ปานกลาง              |
| 8*                          | บรรยากาศในการทำงาน มักจะเคร่งเครียด<br>มีความยืดหยุ่นน้อย มีลักษณะเป็นการเป็นงานเสมอ                         | 3.01                   | 0.83 | ปานกลาง              |
| 9*                          | ในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องถือความเป็น<br>ทางการในการปฏิบัติงาน                                      | 2.96                   | 0.72 | ปานกลาง              |
| 10*                         | หากมีปัญหาในการทำงาน สามารถแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชา<br>ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การทำบันทึก<br>การร้องทุกข์ | 2.63                   | 1.02 | ปานกลาง              |
| รวม                         |                                                                                                              | 3.37                   | 0.49 | ปานกลาง              |

\* การสื่อสารแบบเป็นทางการ

\*\* การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ตาราง 4 (ต่อ)

| ลำดับที่                    | รูปแบบการสื่อสาร                                                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>(n = 250) | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|----------------------|
| <b>ด้านทิศทางการสื่อสาร</b> |                                                                                                           |                        |      |                      |
| 1****                       | เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน สามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน | 3.80                   | 0.73 | เห็นด้วย             |
| 2****                       | ผู้บังคับบัญชาเต็มใจรับฟัง และ พร้อมที่จะช่วยเหลือ เมื่อมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชา      | 3.67                   | 0.85 | เห็นด้วย             |
| 3****                       | มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ต่อผู้บังคับบัญชา                                                 | 3.45                   | 0.89 | ปานกลาง              |
| 4****                       | มีการให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ                                | 3.31                   | 0.85 | ปานกลาง              |
| 5****                       | มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงานร่วมกัน                            | 3.31                   | 0.87 | ปานกลาง              |
| 6***                        | ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าที่จำเป็นเท่านั้น      | 2.97                   | 0.93 | ปานกลาง              |
| 7***                        | ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามักออกคำสั่งอย่างเดียว โดยไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา          | 2.91                   | 1.04 | ปานกลาง              |
| 8****                       | คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ถูกนำมาทบทวน และ ร่วมกันพิจารณาโดยพนักงานทุกระดับก่อนประกาศเป็นนโยบาย      | 2.83                   | 1.04 | ปานกลาง              |
| 9***                        | เมื่อมีการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ส่วนใหญ่ มักจะไม่ให้โอกาสเขาได้ซักถามหรือเสนอแนะแต่อย่างใด   | 2.25                   | 1.02 | ไม่เห็นด้วย          |
| 10***                       | ผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้ท่าน ซักถาม เมื่อมี                                                          |                        |      |                      |
| *                           | ข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย หรือ รายงานเกี่ยวกับงาน                                    | 2.13                   | 1.03 | ไม่เห็นด้วย          |
| รวม                         |                                                                                                           | 3.00                   | 0.40 | ปานกลาง              |

\*\*\* การสื่อสารทางเดียว

\*\*\*\*การสื่อสารสองทาง

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม

ผลการวิจัยในตาราง 5 พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.53) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในภาพรวมของคำถามแต่ละด้านพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมในระดับมากกับ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.81) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.71) ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.63) ความมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.59) และสภาพการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.56) ตามลำดับ และ บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมในระดับปานกลางกับ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.37) เงินเดือน (ค่าเฉลี่ย = 3.17) และความก้าวหน้าในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.15) ตามลำดับ

**ตาราง 5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ลำดับที่ | รายละเอียด                                       | ค่าเฉลี่ย<br>(n = 250) | S.D. | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------|--------------------------------------------------|------------------------|------|----------------------|
| 1        | การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | 3.81                   | 0.48 | มาก                  |
| 2        | ความสำเร็จในการทำงาน                             | 3.79                   | 0.49 | มาก                  |
| 3        | ลักษณะงานที่ปฏิบัติ                              | 3.71                   | 0.61 | มาก                  |
| 4        | ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย           | 3.63                   | 0.69 | มาก                  |
| 5        | ความมั่นคงในงาน                                  | 3.59                   | 0.71 | มาก                  |
| 6        | สภาพการทำงาน                                     | 3.56                   | 0.56 | มาก                  |
| 7        | นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน                    | 3.37                   | 0.63 | ปานกลาง              |
| 8        | เงินเดือน                                        | 3.17                   | 0.77 | ปานกลาง              |
| 9        | ความก้าวหน้าในงาน                                | 3.15                   | 0.54 | ปานกลาง              |
| รวม      |                                                  | 3.53                   | 0.30 | มาก                  |

#### ความพึงพอใจในลักษณะงาน

ผลการวิจัยในตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อลักษณะงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จำแนกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับมากกับการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.39) รองลงมาคือ การได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.76) และเพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.68) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย ให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.42) ของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับมากกับการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.39) เนื่องจากบุคคลมีความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งจะเกี่ยวกับความต้องการมีชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี การมีความรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญได้รับความสนใจเอาใจใส่ และได้รับการระลึกถึงจากบุคคลอื่น จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมุ่งหวังจะให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของ Herzberz, 1959 (อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540: 103-104) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของงาน เกิดจากความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อนของเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) ที่กล่าวถึงความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมย่อมต้องการการยอมรับนับถือในฐานะที่เป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและองค์การนั้น ๆ ดังนั้นการได้รับการยกย่องนับถือจากทุกคน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในความสำเร็จแห่งกิจการงานของตน ดังเช่น ผู้บังคับบัญชามอบรางวัลชมเชย สนับสนุน เพื่อเสริมสร้างกำลังใจ สร้างขวัญในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนรวมและส่วนบุคคล

**ด้านความสำเร็จในการทำงาน** พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากกับความสามารถเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานและสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี (ค่าเฉลี่ย = 3.82) รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากกับความสามารถเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานและสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี (ค่าเฉลี่ย = 3.82) เนื่องจากความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดที่ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีกำลังใจ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับคำกล่าวของ แม่งน้อย แพเพอร์ (2525: 260) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล

ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความน่าสนใจของงาน ความน่าดึงดูดใจจาก หัวหน้างาน องค์การและฝ่ายบริหาร เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้าง ความหมายทางสังคมของงาน สภาพการทำงาน การสื่อสาร ชั่วโมงการทำงาน ความยากง่ายของงาน และผลได้ต่าง ๆ จากการทำงานซึ่งในที่นี้หมายถึงความสำเร็จในการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของ Herzberg, 1959 (อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540: 103-104) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับ โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุม และการกำหนดเวลาของงาน

**ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ** พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับมากกับงานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติ ช่วยทำให้เพิ่มพูนประสบการณ์มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.78) และงานที่ปฏิบัติเสร็จแล้วส่วนใหญ่มีความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ตามลำดับ ส่วนงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย = 3.39) บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับมากกับงานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) เนื่องจากในปัจจุบันนี้มนุษย์จำเป็นที่จะต้องทำงานให้กับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยที่งานนั้นจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถของตน เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมุ่งหวังจะให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของ Herzberg, 1959 (อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540: 103-104) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานรวมถึงความพึงพอใจทางด้านจิตใจ ขึ้นอยู่กับชนิดของงาน โอกาสในการที่จะเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุม และการกำหนดเวลาของงาน

**ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย** พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระดับมากกับงานที่ปฏิบัติอยู่ และเปิดโอกาสให้ท่านเป็นผู้รับผิดชอบ

โดยตรง (ค่าเฉลี่ย = 3.83) ส่วนการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ ทำให้มีโอกาสแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.43) บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระดับมากกับงานที่ปฏิบัติอยู่ และเปิดโอกาสให้ท่านเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง (ค่าเฉลี่ย = 3.83) เนื่องจากบุคคลมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ต้องการการสนับสนุนในความสามารถของตนเอง จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมุ่งหวังที่จะทำให้ได้ผลงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) ที่กล่าวถึงความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า การได้ทำงานที่ตนพอใจย่อมทำให้ได้ผลงานที่ดีกว่า และสอดคล้องกับคำกล่าวของ แนน้อย แพเพอร์ (2525: 260) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล คือ เนื้อหาเฉพาะของงาน ชั่วโมงการทำงาน ความยากง่ายของงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ได้รับหมายให้รับผิดชอบ

**ด้านความมั่นคงในงาน** พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานในระดับมากกับการมีความมั่นใจในความมั่นคงของหน่วยงานจะไม่ถูกยุบ และเลิกในอนาคต (ค่าเฉลี่ย = 3.64) รองลงมา คือ ความพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.55) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานในระดับมากกับการมีความมั่นใจในความมั่นคงของหน่วยงานจะไม่ถูกยุบ และเลิกในอนาคต (ค่าเฉลี่ย = 3.64) เนื่องจากบุคคลมีความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งจะเกี่ยวกับความต้องการมีชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี การมีความรู้ดีกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญได้รับความสนใจเอาใจใส่ และได้รับการระลึกถึงจากบุคคลอื่น จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมุ่งหวังจะให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) ที่กล่าวถึงความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่า トラบใดที่ตนได้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ และผลงานเข้าขั้น

มาตรฐานของงานแก่องค์กรก็สามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป เพื่อเสริมสร้างกำลังใจ สร้างขวัญในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนรวมและส่วนบุคคล และสอดคล้องกับคำกล่าวของ แม่งน้อย แพเพอร์ (2525: 260) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล ได้แก่ ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความน่าสนใจของงาน เป็นต้น

**ด้านสภาพการทำงาน** พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานในระดับมากกับการมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.64) รองลงมาคือ การมีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.58) และการมีอาคารสถานที่เป็นส่วน สะดวก เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.56) ตามลำดับ ส่วนการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.48) บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานในระดับมากกับการมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.64) ซึ่งในปัจจุบันในการทำงานนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง งานด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และงานด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ดังนั้นอุปกรณ์และเครื่องมือจึงจำเป็นที่จะต้องมีความคุณภาพ และเพียงพอต่อการทำงานของบุคลากร เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของ Herzberz, 1959 อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และ สวริ สุวรรณ (2540: 103 -104) ที่พบว่า สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ การระบายอากาศ ความชื้น สถานที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้างของการวางผังที่ทำงาน เป็นปัจจัยในการจูงใจให้บุคคลในหน่วยงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และใช้เสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้อีกด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) ที่กล่าวถึงความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี สภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ดี ควรประกอบด้วยเครื่องใช้เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ส่งผลให้เกิดความพอใจในสภาพการทำงาน ตลอดจนสอดคล้องกับคำกล่าวของ แม่งน้อย แพเพอร์ (2525: 260) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล ได้แก่ สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ผลที่ได้จากการทำงาน เป็นต้น

**ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน** พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานในระดับปานกลางกับ ระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีความชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย = 3.39) รองลงมาคือ นโยบายและการบริหารในหน่วยงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.36) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานในระดับปานกลางกับระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีความชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย = 3.39) ซึ่งการที่ในสังคมมีสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มในอาณานิคมเดียวกัน สมาชิกจะมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีการกระทำติดต่อกันระหว่างสมาชิกซึ่งกันและกัน มีระยะเวลานานพอสมควร ทำให้มีความสัมพันธ์กันเกิดขึ้นทั้งแบบใกล้ชิดและเห็นห่าง สมาชิกในสังคมจะรู้จักแบ่งหน้าที่และร่วมมือกัน และมีระบบความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานร่วมกัน ต่อมาได้กลายมาเป็นระเบียบกฎเกณฑ์ที่สมาชิกส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับว่าเป็นสิ่งจำเป็นในสังคม ดังเช่นในองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างสังกัดจะต้องมีนโยบายและการบริหารในหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงาน หรือกระทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ หรือได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของ Herzberz, 1959 (อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และ สวึง สุวรรณ, 2540: 103-104) ที่พบว่า การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้าง และนโยบายการจัดการขององค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) ที่กล่าวถึงความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนภายในองค์กร ไม่มีการแบ่งผิวพรรณ เชื้อชาติ เล่นพรรคเล่นพวก หรือลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

**ด้านเงินเดือน** พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนในระดับปานกลางกับความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 3.18) รองลงมาคือ รายได้ที่ได้รับ (เงินเดือน) เหมาะสมกับความสามารถ หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.17) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนในระดับปานกลางกับ

ความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 3.18) ในปัจจุบันนี้มนุษย์จำเป็นที่จะต้องพึ่งพา หรือทำงานให้กับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อที่จะหาทางตอบสนองความต้องการทางร่างกายของตน โดยความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องใช้เงินเพื่อซื้อหรือเพื่อให้ได้เป็นเจ้าของครอบครองไว้ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ Herzberz, 1959 อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 103-104) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลมาจากปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในการจ้างวิธีการให้ค่าจ้าง ตลอดจนผลประโยชน์ที่ได้รับในเรื่องของบำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักร้อนประจำปี การให้ค่าใช้จ่ายในการพักร้อน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) ที่กล่าวถึงความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า การได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม อัตราเงินเดือนเป็นค่าตอบแทนโดยตรง และเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การกำหนดอัตราเงินเดือน การเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรมจึงมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสอดคล้องกับคำกล่าวของ แม่งน้อย แพเพอร์ (2525: 260) ที่กล่าวไว้ว่า ค่าจ้างเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล

**ด้านความก้าวหน้าในงาน** พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลางกับการมีความเชื่อมั่นว่าในอนาคตสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.30) รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรม ฐาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.15) และมีความพอใจในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และสามารถส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (ค่าเฉลี่ย = 3.02) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลางกับการมีความเชื่อมั่นว่าในอนาคตสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 3.30) เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งในขณะที่ความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการระดับสูงถัดไปก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองตามมา ซึ่งความต้องการนี้มีความสำคัญมากในการทำงาน โดยต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ต้องการการสนับสนุน เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และเชื่อว่าตนเองจะมีความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของ Herzberz, 1959 อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540:

103-104) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานของการเลื่อนตำแหน่ง และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) ที่กล่าวถึงความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า ความพอใจในการทำงาน คือ การได้ทำงานที่ตนพอใจย่อมได้ผลงานที่ดีกว่า และมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ลุ่ลงไปได้ด้วยดี ตลอดจนสอดคล้องกับคำกล่าวของ เน่งน้อย แพเพอร์ (2525: 260) ที่กล่าวไว้ว่า ความมั่นคง ตลอดจนโอกาสก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล

สรุปโดยรวมกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

จากข้อมูลจะเห็นว่าบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมาก ในด้านการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานมาก สามารถเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานและสามารถแก้ไขให้ลุ่ลงได้ด้วยดี มาก งานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เปิดโอกาสให้ท่านเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง มีความมั่นใจในความมั่นคงของหน่วยงานจะไม่ถูกยุบและเลิกในอนาคต มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพต่อการปฏิบัติงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงานของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) คือ ความมั่นคงในการทำงาน หมายความว่าในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่า ตราบใดที่ตนได้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ และผลงานเข้าขั้นมาตรฐานของงานแก่องค์กรก็สามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป ความพอใจในการทำงาน คือ ได้ทำงานที่ตนพอใจย่อมได้ผลงานที่ดีกว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ลุ่ลงไปได้ด้วยดี การได้รับการยกย่องนับถือ ทุกคน ย่อมพึงพอใจในความสำเร็จแห่งกิจการงานของตน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรยกย่องชมเชย สนับสนุน เพื่อเสริมสร้างกำลังใจ สร้างขวัญในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนรวมและส่วนบุคคล การมี ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ ทั้งในการประสานน้ำใจของคนในองค์กรให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน และการปฏิบัติงาน ความนุ่มนวลและแนบเนียน การมีปรีชาญาณที่รักใคร่แก่คนทั่วไปและผู้ร่วมงานเสมอผู้บังคับบัญชาที่ดีควรพึงระวังในการสอน แนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเฉพาะเมื่อทำงานผิดพลาดควรชี้แจงอย่างสุภาพนุ่มนวล การยอมรับ นับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมย่อมต้องการการยอมรับนับถือในฐานะที่เป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและองค์กรนั้น ๆ และความพอใจในสภาพการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีสภาวะ

แวดล้อมและสภาพการทำงานที่ดีควรประกอบด้วยเครื่องใช้เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

**ตาราง 6** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อลักษณะงานของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ลักษณะงาน                                                                                            | ค่าเฉลี่ย<br>(n = 250) | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|----------------------|
| <b>การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน</b>                                              |                        |      |                      |
| ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน                                                     | 4.39                   | 0.85 | มาก                  |
| ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน                                                       | 3.76                   | 0.81 | มาก                  |
| เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการงาน                                                                | 3.68                   | 0.65 | มาก                  |
| ความพอใจที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย ให้เกียรติจาก<br>ผู้บังคับบัญชา                                     | 3.42                   | 0.84 | ปานกลาง              |
| <b>ความสำเร็จในการทำงาน</b>                                                                          |                        |      |                      |
| สามารถเผชิญปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงาน และ<br>สามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี                             | 3.82                   | 0.68 | มาก                  |
| งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ                                                     | 3.77                   | 0.71 | มาก                  |
| <b>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>                                                                           |                        |      |                      |
| งานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ                                                            | 3.94                   | 1.01 | มาก                  |
| งานที่ปฏิบัติ ช่วยทำให้เพิ่มพูนประสบการณ์มากขึ้น                                                     | 3.78                   | 0.85 | มาก                  |
| งานที่ปฏิบัติเสร็จแล้วส่วนใหญ่มีความสำเร็จเป็นที่น่า<br>พอใจ                                         | 3.73                   | 0.99 | มาก                  |
| งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ                                                              | 3.39                   | 0.82 | ปานกลาง              |
| <b>ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</b>                                                        |                        |      |                      |
| งานที่ปฏิบัติอยู่ เปิดโอกาสให้ท่านเป็นผู้รับผิดชอบ<br>โดยตรง                                         | 3.83                   | 0.87 | มาก                  |
| ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงกับ ความรู้<br>ความสามารถ ทำให้มีโอกาสดูแลความสามารถได้อย่าง<br>เต็มที่ | 3.43                   | 0.93 | ปานกลาง              |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ลักษณะงาน                                                                                                      | ค่าเฉลี่ย<br>(n = 250) | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|----------------------|
| <b>ความมั่นคงในงาน</b>                                                                                         |                        |      |                      |
| มีความมั่นใจ ในความมั่นคงของหน่วยงานจะไม่ถูกยุบ<br>และเลิกในอนาคต                                              | 3.64                   | 0.84 | มาก                  |
| ความพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่<br>ปฏิบัติในหน่วยงาน                                            | 3.55                   | 1.06 | มาก                  |
| <b>สภาพการทำงาน</b>                                                                                            |                        |      |                      |
| มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพต่อการปฏิบัติงาน                                                               | 3.64                   | 0.85 | มาก                  |
| มีอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ<br>ต่อการปฏิบัติงาน                                        | 3.58                   | 0.81 | มาก                  |
| มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบาย<br>น่าทำงาน                                                       | 3.48                   | 0.96 | ปานกลาง              |
| <b>นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน</b>                                                                           |                        |      |                      |
| ระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มี<br>ความชัดเจนดี                                                | 3.39                   | 0.81 | ปานกลาง              |
| นโยบายและการบริหารในหน่วยงานมีความเหมาะสม                                                                      | 3.36                   | 0.81 | ปานกลาง              |
| <b>เงินเดือน</b>                                                                                               |                        |      |                      |
| มีความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ                                                                                | 3.18                   | 0.97 | ปานกลาง              |
| รายได้ที่ได้รับ (เงินเดือน) เหมาะสมกับความสามารถ<br>หน้าที่ และความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่ปฏิบัติใน<br>ปัจจุบัน | 3.17                   | 0.90 | ปานกลาง              |
| <b>ความก้าวหน้าในงาน</b>                                                                                       |                        |      |                      |
| มีความเชื่อมั่นว่าในอนาคตสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น                                                         | 3.30                   | 0.92 | ปานกลาง              |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ลักษณะงาน                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย<br>(n = 250) | S.D. | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|----------------------|
| ได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรม คุงาน การเข้า<br>ร่วมประชุม สัมมนา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการ<br>ทำงาน | 3.15                   | 0.79 | ปานกลาง              |
| มีความพอใจในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และสามารถ<br>ส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ                          | 3.02                   | 0.95 | ปานกลาง              |
| รวม                                                                                                        | 3.53                   | 0.30 | มาก                  |

## ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน รูปแบบการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน

การหาความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ ลักษณะการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน และทิศทางการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยทดสอบหาความแตกต่างของตัวแปรระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน และสภาพการทำงาน โดยการทดสอบค่าเฉลี่ย  $t$ -test ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของรูปแบบการสื่อสารประกอบด้วยลักษณะการสื่อสาร และทิศทางการสื่อสารจำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งการออกแบบสอบถาม ในส่วนของรูปแบบการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะการสื่อสารและทิศทางการสื่อสาร ได้ประยุกต์คำตอบให้เหลือ 5 ระดับ และได้ทำการวิเคราะห์และอธิบายการกระจายของข้อมูลส่วนที่เป็นคำถามที่วัดด้วย Likert's scale โดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (mean difference) ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในประเด็นคำถามต่าง ๆ กับคะแนนของรูปแบบการสื่อสารด้วยค่าเปรียบเทียบ = 3.50 ซึ่งพิจารณาคะแนนที่ได้จากการอ้างอิงเกณฑ์สัมบูรณ์แบบ (standard criterion) ซึ่งแสดงผลการจำแนกตามคะแนนที่จัดกลุ่มตามเกณฑ์

สัมบูรณ์แบบในตารางที่ 7 แล้วคิดตามเกณฑ์การแบ่งคะแนนเพื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยแบบ  $t$ -test ซึ่งแสดงผลในตารางที่ 8 ดังนี้คือ

### ภาพรวม

รูปแบบการสื่อสารในองค์การโดยภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ด้วยค่า  $t$ -test เท่ากับ 8.22) กล่าวคือ บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีรูปแบบการสื่อสารในองค์การโดยภาพรวมต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามประเภทของรูปแบบการสื่อสารในองค์การพบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่สามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้ และเมื่อมีปัญหาในเรื่องงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันได้ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากกับความสามารถในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานและสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะข้าราชการ สาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของ เกื้อวลี จิตวัฒนวิไล (2530: 108-109) ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารในด้านลักษณะการสื่อสารที่เป็นการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศรี สานดิเกษม (2529: 73) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และเมื่อจำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์การตามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลปรากฏเป็นดังนี้

### ความสำเร็จในการทำงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ส่วนทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากร สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่สามารถเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานและสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี และทำให้งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ โดยสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้ และเมื่อมีปัญหาในเรื่องงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันได้ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากกับความสามารถในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานและสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะข้าราชการ สาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของเกื้อวลี จิตวัฒนวิไล (2530: 108 – 109) ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยชิ้นนี้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเป็นกันเอง และง่ายต่อการพูดคุยได้ในทุกเรื่องทั้งในและนอกเวลางานได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศรี สานติเกษม (2529: 73) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ กรชวัล หอมไกรลาศ

(2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งแบบทางการและการสื่อสารแบบสองทางมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนสอดคล้องกับการศึกษาของ พิมพันธ์ ศรีพิพิธ (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น พบว่า พนักงานได้รับข่าวสาร ต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัทจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด แหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง คือ หนังสือเวียน วิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานมากที่สุด คือ การเรียกประชุม แต่พนักงานจะชอบให้หัวหน้าสั่งงานโดยการเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัวมากที่สุด การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

#### การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ส่วนทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงาน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสามารถทำให้พูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้ และเมื่อมีปัญหาในเรื่องงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันได้ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากกับการ

ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ของสมศรี ศานติเกษม (2529: 73) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐวุฒิ นิทธิยุ (2540: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์กรด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พบว่า รูปแบบการสื่อสารของสองหน่วยงานในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน แต่พบว่าบรรยากาศการสื่อสารของทั้งสองหน่วยงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานของทั้งสองหน่วยมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

### ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ส่วนทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีกงานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติช่วยทำให้เพิ่มพูนประสบการณ์มากขึ้น และงานที่ปฏิบัติเสร็จแล้วส่วนใหญ่มิมีความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ของพิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ (2540: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานได้รับข่าวสาร ต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัทจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด แหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง คือ หนังสือเวียน วิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานมากที่สุด คือ การเรียกประชุม แต่พนักงานจะชอบให้หัวหน้าสั่งงานโดยการเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัวมากที่สุด การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและ

ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นการสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งงานที่ปฏิบัติช่วยทำให้เพิ่มพูนประสบการณ์มากขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญฉีกา วงศ์วานิช (2533: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร

#### ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่คิดว่างานที่ปฏิบัติอยู่ เปิดโอกาสให้เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงนั้น อาจจะไม่ต้องพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานก็ได้ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากกับความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แต่เมื่อมีปัญหาในเรื่องงานที่รับผิดชอบก็ต้องหาแนวทางแก้ไขปัญหาเองได้ และในบางกรณีพบว่า เมื่อมีการมอบหมายงานให้ผู้บังคับบัญชาแล้ว ส่วนใหญ่จะไม่ให้โอกาสเขาได้ซักถามหรือเสนอแนะแต่อย่างใด หรือผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้ซักถาม เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ของพิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ (2540: บทคัดย่อ) ที่พบว่า แหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง คือ หนังสือเวียน วิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานมากที่สุด คือ การเรียกประชุม แต่พนักงานจะชอบให้หัวหน้าสั่งงานโดยการเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัวมากที่สุด

### นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

จากผลการวิจัยกล่าวสรุปได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มุ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีความชัดเจนดี ซึ่งโครงสร้างการบริหารงาน นโยบาย ตลอดจนการบริหารงานนั้นเป็นเรื่องของผู้บังคับบัญชาที่ต้องมีการสื่อสารตามสายการบัญชา และทำให้บรรยากาศในการทำงาน มักจะเคร่งเครียด มีความยืดหยุ่นน้อย มีลักษณะเป็นการเป็นงานเสมอ

### เงินเดือน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนด้วยการสื่อสารทางเดียวมากกว่าการสื่อสารสองทาง

จากผลการวิจัยกล่าวสรุปได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มุ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งเป็นรายได้ที่เหมาะสมกับความสามารถ หน้าที่ และความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน ตลอดจนในการทำงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนหา

แนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันได้ โดยการปรึกษาอาจจะต้องมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานร่วมกัน ทำให้ต้องใช้เวลามาก ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา และเมื่อ บุคลากรมาเข้าร่วมประชุมอาจจะไม่ได้คำตอบแทนในการเข้าร่วมประชุม

### ความมั่นคงในงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานด้วยการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานด้วยการสื่อสารทางเดียวมากกว่าการสื่อสารสองทาง

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความมั่นใจในความมั่นคงของหน่วยงานจะไม่ถูกยุบ และเลิก ในอนาคต ตลอดจนมีความพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติในหน่วยงาน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากกับความมั่นคงในงาน ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับ แนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) ที่กล่าวถึงความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่า ตรายใดที่ตนได้ ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ และผลงานเข้าขั้นมาตรฐานของงานแก่องค์กรก็สามารถ ปฏิบัติงานได้ตลอดไป เพื่อเสริมสร้างกำลังใจ สร้างขวัญในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนรวม และส่วนบุคคล และสอดคล้องกับคำกล่าวของ แมงน้อย แพเพอร์ (2525: 260) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล ได้แก่ ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความน่าสนใจของงาน เป็นต้น

แต่ในบางกรณีอาจพบว่า เมื่อบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ในรูปของการปรึกษาซึ่งอาจจะต้องมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน หน่วยงานร่วมกัน อาจทำให้เกิดข้อโต้แย้งซึ่งอาจจะบั่นทอนความรู้สึกรักของผู้อยู่บังคับบัญชาทำให้เกิดความไม่เสมอภาคหรือความลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชาได้

### ความก้าวหน้าในงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มุ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางกับการมีความเชื่อมั่นว่า ในอนาคตสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรมงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนมีความพอใจในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และสามารถส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งขึ้นอยู่กับโครงสร้าง การบริหารงาน นโยบาย ตลอดจนการบริหารงานนั้นเป็นเรื่องของผู้บังคับบัญชาที่ต้องมีการสื่อสาร ตามสายการบัญชา ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของ Herzberz, 1959 อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 103-104) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานของการเลื่อนตำแหน่ง และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275-276) ที่กล่าวถึงความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า ความพอใจในการทำงาน คือ การได้ทำงานที่ตนพอใจยอมได้ผลงานที่ดีกว่า และมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ตลอดจนสอดคล้องกับคำกล่าวของ แม่งน้อย แพเพอร์ (2525: 260) ที่กล่าวไว้ว่า ความมั่นคง ตลอดจน โอกาสก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคล

### สภาพการทำงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานด้วยการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

จากผลการวิจัยกล่าวสรุปได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มุ่งมีความพึงพอใจกับการมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การมีอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการมีอาคารสถานที่เป็นสัดส่วน เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบาย และงบประมาณที่ถูกจัดสรรจากผู้บังคับบัญชา

จากผลการวิจัยสรุปโดยรวมได้ว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารในองค์การโดยภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อจำแนกตามประเภทของรูปแบบการสื่อสารในองค์การ พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารในภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถจำแนกได้ดังนี้

**ด้านลักษณะการสื่อสาร** บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้าน ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน และสภาพการทำงานนั้นไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านทิศทางการสื่อสาร** บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความมั่นคงในงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และเงินเดือนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความก้าวหน้าในงาน และสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลจะเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กรในภาพรวมไม่มีผลในด้านนโยบาย และการบริหารของหน่วยงาน ความก้าวหน้าในงาน และสภาพในการทำงานของบุคลากร แต่อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความก้าวหน้าในงาน และสภาพในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต้องมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่ และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ในประกาศแจ้งนโยบายหรือผลความก้าวหน้าขององค์กร บันทึกต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษรอาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง หรือใช้โทรศัพท์สั่งงาน ในส่วนที่พิจารณาจำแนกตามรายด้านของความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรหรือพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของงาน จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ถึงส่วนประกอบของงาน ซึ่งมีติดต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้

ตาราง 7 จำนวน และร้อยละ ของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามคะแนนที่จัดกลุ่มตามเกณฑ์สัมบูรณ์แบบ

| รูปแบบการสื่อสาร            | จำนวน<br>(250 คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------------------|--------|
| <b>ด้านลักษณะการสื่อสาร</b> |                   |        |
| การสื่อสารแบบเป็นทางการ     | 156               | 62.4   |
| การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ  | 94                | 37.6   |
| <b>ด้านทิศทางการสื่อสาร</b> |                   |        |
| การสื่อสารทางเดียว          | 211               | 84.4   |
| การสื่อสารสองทาง            | 39                | 15.6   |

ตาราง 8 แสดงความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (n = 250)

| ความพึงพอใจในการทำงาน                                    | รูปแบบการสื่อสาร |      |               |      |           |                  |           |          |      |         |
|----------------------------------------------------------|------------------|------|---------------|------|-----------|------------------|-----------|----------|------|---------|
|                                                          | ลักษณะการสื่อสาร |      |               |      |           | ทิศทางการสื่อสาร |           |          |      |         |
|                                                          | เป็นทางการ       |      | ไม่เป็นทางการ |      | t         | ทางเดียว         |           | สองทาง   |      | t       |
|                                                          | (n = 156)        |      | (n = 94)      |      |           | (n = 211)        |           | (n = 39) |      |         |
|                                                          | ค่าเฉลี่ย        | S.D. | ค่าเฉลี่ย     | S.D. | ค่าเฉลี่ย | S.D.             | ค่าเฉลี่ย | S.D.     |      |         |
| ความสำเร็จในการทำงาน                                     | 3.73             | 0.48 | 3.90          | 0.50 | 7.66**    | 3.76             | 0.47      | 3.97     | 0.57 | 6.25*   |
| การยอมรับนับถือจาก<br>ผู้บังคับบัญชาและ<br>เพื่อนร่วมงาน | 3.73             | 0.42 | 3.95          | 0.57 | 11.84**   | 3.77             | 0.44      | 4.05     | 0.64 | 11.19** |
| ลักษณะงานที่ปฏิบัติ                                      | 3.64             | 0.56 | 3.82          | 0.68 | 4.85*     | 3.66             | 0.56      | 3.96     | 0.80 | 7.99**  |

ตาราง 8 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการทำงาน                  | รูปแบบการสื่อสาร |      |               |      |                    |                  |           |          |      |                    |
|----------------------------------------|------------------|------|---------------|------|--------------------|------------------|-----------|----------|------|--------------------|
|                                        | ลักษณะการสื่อสาร |      |               |      |                    | ทิศทางการสื่อสาร |           |          |      |                    |
|                                        | เป็นทางการ       |      | ไม่เป็นทางการ |      | t                  | ทางเดียว         |           | สองทาง   |      | t                  |
|                                        | (n = 156)        |      | (n = 94)      |      |                    | (n = 211)        |           | (n = 39) |      |                    |
|                                        | ค่าเฉลี่ย        | S.D. | ค่าเฉลี่ย     | S.D. | ค่าเฉลี่ย          | S.D.             | ค่าเฉลี่ย | S.D.     |      |                    |
| ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย | 3.56             | 0.65 | 3.73          | 0.76 | 3.75 <sup>NS</sup> | 3.62             | 0.69      | 3.68     | 0.76 | 0.23 <sup>NS</sup> |
| นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน          | 3.34             | 0.67 | 3.43          | 0.56 | 1.09 <sup>NS</sup> | 3.36             | 0.64      | 3.41     | 0.59 | 0.17 <sup>NS</sup> |
| เงินเดือน                              | 3.16             | 0.76 | 3.20          | 0.80 | 0.15 <sup>NS</sup> | 3.21             | 0.79      | 2.92     | 0.63 | 4.82*              |
| ความมั่นคงในงาน                        | 3.63             | 0.71 | 3.53          | 0.74 | 1.12 <sup>NS</sup> | 3.65             | 0.70      | 3.31     | 0.77 | 7.50**             |
| ความก้าวหน้าในงาน                      | 3.12             | 0.56 | 3.21          | 0.52 | 1.84 <sup>NS</sup> | 3.15             | 0.55      | 3.21     | 0.53 | 0.37 <sup>NS</sup> |
| สภาพการทำงาน                           | 3.57             | 0.55 | 3.56          | 0.59 | 0.01 <sup>NS</sup> | 3.56             | 0.55      | 3.59     | 0.65 | 0.09 <sup>NS</sup> |
| รวม                                    | 3.51             | 0.26 | 3.62          | 0.37 | 6.76**             | 3.55             | 0.29      | 3.62     | 0.38 | 2.14 <sup>NS</sup> |

หมายเหตุ : \* หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$

\*\* หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.01$

NS หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p > 0.05$

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น ดังนั้นปัญหาที่เกิดจากรูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กับหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันทำให้งานเกิดขาดประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้าในงาน

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ รูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงศึกษาความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 250 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 250 ฉบับ และเก็บข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนพนักงาน ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยการเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยและทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย  $t$ -test และนำเสนอข้อมูลในรูปสถิติรูปเชิงพรรณนา

### สรุปผลการวิจัย

**ตอนที่ 1** ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว มีอัตรารายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นระยะเวลา 11 – 20 ปี

**ตอนที่ 2** รูปแบบการสื่อสารในองค์การของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รูปแบบการสื่อสารของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ด้านลักษณะการสื่อสารของบุคลากร ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารูปแบบการสื่อสารในองค์กรด้านลักษณะการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมเกี่ยวกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.87) รองลงมาคือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ (ค่าเฉลี่ย = 3.23) โดยในรายละเอียดพบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในส่วนที่สามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มากเป็นอันดับแรก

ส่วนด้านทิศทางการสื่อสารของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสาร พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมเกี่ยวกับการสื่อสารสองทางอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.24) และความคิดเห็นในภาพรวมของการสื่อสารทางเดียวอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 2.49) โดยในรายละเอียดพบว่า รูปแบบการสื่อสารตามทิศทางการสื่อสารของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในส่วนที่เกิดปัญหาในเรื่องงาน สามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรก

**ตอนที่ 3** ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาพรวมในแต่ละด้านมีความพึงพอใจมาก คือ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ในรายละเอียดพบว่า ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานมากเป็นอันดับแรก ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในรายละเอียดพบว่า สามารถเผชิญปัญหาหรืออุปสรรค

ในการทำงานและสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดีมากเป็นอันดับแรก ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในรายละเอียดพบว่า งานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ มากเป็นอันดับแรก ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในรายละเอียดพบว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ เปิดโอกาสให้ท่านเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง มากเป็นอันดับแรก ความมั่นคงในงาน ในรายละเอียดพบว่า มีความมั่นใจในความมั่นคงของหน่วยงานจะไม่ถูกยุบและ เลิกในอนาคต มากเป็นอันดับแรก และสภาพการทำงาน ในรายละเอียดพบว่า มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพต่อการปฏิบัติงานมากเป็นอันดับแรก ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาพรวมในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ในรายละเอียดพบว่า ระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีความชัดเจนดีมากเป็นอันดับแรก เงินเดือน ในรายละเอียดพบว่า มีความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ มากเป็นอันดับแรก และความก้าวหน้าในงาน ในรายละเอียดพบว่า มีความเชื่อมั่นว่าในอนาคตสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นมากเป็นอันดับแรก ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน รูปแบบการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ด้วยค่า  $t$ -test เท่ากับ 8.22) กล่าวคือ บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรโดยภาพรวมต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามประเภทของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรพบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาตามรายด้านของความพึงพอใจในการทำงาน ผลปรากฏดังนี้



มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่า  
การสื่อสารแบบเป็นทางการ

ส่วนทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

### นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกันทำ  
 ให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานไม่ต่างกัน อย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

### เงินเดือน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนด้วยการสื่อสารทางเดียวมากกว่าการสื่อสารสองทาง

### ความมั่นคงในงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานด้วยการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานด้วยการสื่อสารทางเดียวมากกว่าการสื่อสารสองทาง

### ความก้าวหน้าในงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ

มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

### สภาพการทำงาน

ลักษณะการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานด้วยการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ทิศทางการสื่อสาร พบว่า รูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงานด้วยการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ผลจากการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง กับ นโยบาย และการบริหารของหน่วยงาน เงินเดือน และความก้าวหน้าในงาน ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่า ถ้าหากทาง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินผลการทำงานในทุก ๆ ปี เพื่อเสนอการปรับอัตราเงินเดือนเพิ่มขึ้น และมีการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ใช่ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ควรมีการสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานและเจ้าหน้าที่ อาทิเช่น มีการเสนอโอกาสพนักงานกลุ่มนี้มีการสอบบรรจุเพื่อปรับเปลี่ยนจากตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ หรือบางตำแหน่งสอบเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการ ก็จะทำให้บุคลากรมีความมั่นใจในงานว่ามีโอกาสที่จะ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีรายได้ที่เพิ่มขึ้น และเพียงพอสำหรับการดูแลครอบครัว และบุคลากรกลุ่มนี้ก็จะเต็มใจทุ่มเทแรงกายและใจ ในปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อเป็นการตอบแทนแก่หน่วยงาน รวมถึงลดปัญหาในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ทำงานแบบขาดความกระตือรือร้น ไม่เอาใจใส่ต่องาน ทำให้งานขาด

และใจ ในปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อเป็นการตอบแทนแก่หน่วยงาน รวมถึงลดปัญหาในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ทำงานแบบขาดความกระตือรือร้น ไม่เอาใจใส่ต่องาน ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ มีการขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือลาออกจากงาน ซึ่งส่งผลเสียให้กับสังกัดงาน เลขาธิการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้

2. ผลจากการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสาร พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในภาพรวมเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในระดับปานกลางกับมีความเข้มงวดต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ สายการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.42) รองลงมาคือ การสื่อสารต้องเป็นไปตามสายการบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.41) และบรรยากาศในการทำงาน มักจะเคร่งเครียด มีความขัดแย้งน้อย มีลักษณะเป็นการเป็นงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.01) ตามลำดับ ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่า ถ้าหากมีการปรับให้มีความเข้มงวดต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับสายการบังคับบัญชา ในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาต้องถือความเป็นทางการในการปฏิบัติงานให้มีความเข้มงวดน้อยลง ก็จะสามารถผ่อนคลายบรรยากาศในการทำงาน ไม่ให้เกิดความเคร่งเครียดได้ เพราะถ้าในสถานที่ที่ทำงานมีบรรยากาศที่เคร่งเครียดก็จะส่งผลทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดความเคร่งเครียด และไม่สามารถสร้างสรรค์ในผลงานใหม่ ๆ และปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ รวมถึงในการสื่อสารต้องเป็นไปตามสายการบัญชา แต่ในทางที่ปฏิบัติงานจริง ปรากฏว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีหลายหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ส่งผลให้ต้องมีการรอรับคำสั่งจากหลายหน่วยงานทำให้งานที่ปฏิบัติล่าช้าลง และทำให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานถูกตักเตือน ดังนั้นควรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนและแยกงานให้ออกเป็นระบบ และหากมีปัญหาในการทำงาน สามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การทำบันทึก การร้องทุกข์ เพื่อช่วยให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น แต่ในทางที่ปฏิบัติงานจริง การทำบันทึกแจ้งผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดความล่าช้า บางครั้งในการแจ้งด้วยการบอกกล่าวจะมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานได้ดีกว่า

3. ผลจากการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสาร พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในภาพรวมเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยกับการมอบหมายงานให้ผู้บังคับบัญชาแล้วส่วนใหญ่จะไม่ให้โอกาสเขาได้ซักถามหรือเสนอแนะแต่อย่างใด (ค่าเฉลี่ย = 2.25) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้ท่าน ซักถาม เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

หรือรายงานเกี่ยวกับงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.13) ตามลำดับ ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่า เมื่อมีการมอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาแล้ว ควรเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ซักถาม เมื่อไม่เข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้งานตรงกับวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ และผู้บังคับบัญชาควรรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนำมาปรับปรุงงานในส่วนที่มีข้อผิดพลาด หรือรับรู้ความนึกคิดของผู้ได้บังคับบัญชาว่ามีความรู้สึกรู้สิดหรือคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายแล้วอธิบายขอบเขตของงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของงาน เพื่อให้งานที่มีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่สุด เพราะบางครั้งทัศนคติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งที่มีคุณค่าแก่ผู้บริหาร เพราะจะช่วยชี้ให้เห็นว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความรู้และความเข้าใจในสารที่เขาได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด แต่ในบางครั้งการสื่อสารมักจะมีการกรองข่าว หรือบิดเบือนข่าวสารเฉพาะที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ผู้บริหารทราบเท่านั้น

4. ผลจากการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ความพอใจที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย ให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชา งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถทำให้มีโอกาสแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายน่าทำงาน ระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีความชัดเจนดี นโยบายและการบริหารในหน่วยงานมีความเหมาะสม มีความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ รายได้ที่ได้รับ (เงินเดือน) เหมาะสมกับความสามารถหน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน มีความเชื่อมั่นว่าในอนาคตสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรม ทุน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน และมีความพอใจในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และสามารถส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ บุคลากรของสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่า บุคลากรมีความต้องการปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถและได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถทำให้มีโอกาสแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้บังคับบัญชา และผู้มีส่วนร่วมในการรับบุคลากร และพัฒนาบุคลากร ควรรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน เพื่อเป็นโอกาสที่จะให้บุคลากรเหล่านั้นได้แสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ ส่วนรายได้ที่ได้รับ (เงินเดือน) ต้องเหมาะสมกับความสามารถหน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน และควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรม ทุน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างทักษะความชำนาญของบุคลกรรวมถึงทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และหน่วยงานควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สะอาด ปลอดภัย มีความสะดวกสบาย

นำทำงาน เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีจิตใจแจ่มใส สมองปลอดโปร่ง สามารถช่วยให้ทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการบริหารงาน เนื่องจากบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมุ่งหวังจะให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยหรือองค์ประกอบในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง และกำหนดขึ้นให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารหน่วยงานและการบริหารงานบุคคลสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยในการปฏิบัติงานยังสามารถใช้เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและใช้เสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้อีกด้วย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

#### ข้อเสนอในการเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาไม่ได้เจาะจงในเชิงลึก ทำให้การตีความไม่ค่อยชัดเจนและไม่ครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรระบุขอบเขตในเชิงลึกและมีความชัดเจนมากขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะหน่วยงานสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 11 หน่วยงาน ประกอบด้วย งานการเจ้าหน้าที่งานคลัง งานซ่อมบำรุง งานนโยบายและแผน งานบริการการศึกษา งานบริหารและธุรการงานพัสดุและยานพาหนะ งานแพทยศาสตรศึกษา งานเวชสารสนเทศ งานโสตทัศนศึกษา และงานอาคารสถานที่ ดังนั้นควรศึกษาหน่วยงานคณะแพทยศาสตร์อื่นด้วย ได้แก่ ภาควิชาต่าง ๆ 21 ภาควิชา และโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ประกอบด้วย 2 ฝ่าย 22 งาน
3. การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2547 และเริ่มทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 11 หน่วยงาน ในช่วงเวลาพัก คือ ตั้งแต่ 11.30 – 12.30 น. และช่วงเวลา 15.30 – 16.30 น. ซึ่งทำให้มีปัญหาในการแจกข้อมูล คือ บุคลากรบางท่านออกพักรับประทานอาหารกลางวัน และช่วงเวลา 15.30 – 16.30 น. บางท่านก็เริ่มทยอยกลับบ้าน

### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตัวแปรและหัวข้อที่ควรวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มีการศึกษาโดยใช้ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน และรูปแบบทางการสื่อสาร ประกอบด้วย ความเป็นทางการ และทิศทางการสื่อสาร ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน รายได้และสวัสดิการ และโอกาสการหาความรู้เพิ่มเติม หรือการฝึกอบรม ดังนั้นการศึกษาค้างต่อไปควรมีการศึกษารูปแบบทางการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และการสื่อสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานอื่นของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือบุคลากรในสังกัดงานเลขานุการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบ และนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงาน

## บรรณานุกรม

- กรชวลิต หอมไกรลาศ. 2540. รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน  
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กริช สืบสนธิ์. 2526. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. 2538. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เก็จวลี จิตวัฒนวิไล. 2530. รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึง  
พอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการ สาย ก. และสาย ข. ใน  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2541. สรุปภาระงานหน่วยงานสังกัดคณะแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จรัส กาใหญ่. 2527. สถิติ 1. เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- ณัฐวุฒิ นิธิยุ. 2540. รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของ  
พนักงานในองค์กรด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดารีกา จารุวัฒนกิจ. 2539. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
ของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย). กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตาพร เลิศสมบุญ. 2532. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความ  
พึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณี กรมส่งเสริม  
อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน และ สว่าง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่สอง). กรุงเทพฯ:  
ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2514. การจัดการองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: บริษัทพริ้งจำกัด.
- \_\_\_\_\_. 2535. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นงนุช กัทรادر. 2538. สถิติการศึกษา. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- แน่น้อย แพเพอร์. 2525. รายงานการสัมมนาเรื่องวิเคราะห์ความแตกต่างความก้าวหน้า  
ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนใน  
มหาวิทยาลัย ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สุวิริยาสัน.
- บุญณิกา วงศ์วานิช. 2533. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคม กับความ  
พึงพอใจในการปฏิบัติงานพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ สุภคิลก. 2523. การสื่อสาร: โครงสร้างและหน้าที่ในสังคม. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.
- ปรมะ สตะเวทิน. 2524. นิเทศศาสตร์กับสังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- \_\_\_\_\_. 2538. หลักนิเทศศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่แปด). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ภาพพิมพ์.
- พิมพ์พันธ์ ศรีพิพิช. 2540. การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคน  
ไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่สาม). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธวัฒน์ ภัทรานุกัทร. 2530. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์การ. กรุงเทพฯ:  
โรงพิมพ์เจริญผล.
- ยุพา สุภากุล. 2534. การสื่อสารมวลชน. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539. เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการวัดผล  
และวิจัยการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิตร อวະกุล. 2522. การประชาสัมพันธ์: หลักและวิธีปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิญญู สุทธิวิเศษ. 2540. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญ กำลังใจในการ  
ทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมควร กวียะ. 2536. การสื่อสารมวลชน : บทบาทหน้าที่ต่อชีวิต ความรับผิดชอบต่อสังคม.  
กรุงเทพฯ: พรชกานต์การพิมพ์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. 2521. การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- \_\_\_\_\_. 2526. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2520. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประสานมิตร.
- \_\_\_\_\_. 2524. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ..... 2527. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.  
สมศรี สานติเกษม. 2529. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร  
และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาล  
รามาธิบดี. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
สุรเชษฐ์ ชีระมณี. 2534. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตหาดใหญ่.  
เสถียร เขยประทับ. 2522. การสื่อสารมวลชนและการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ:  
เจ้าพระยาการพิมพ์.  
..... 2528. การสื่อสารและการพัฒนา. กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์.  
เสนาะ ดิเขาวี. 2530. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
อรุณ รักธรรม. 2522. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่สอง). กรุงเทพมหานคร:  
ไทยวัฒนาพานิช.  
อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

## รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

ของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และกรอกข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่านลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า  
☐ 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  
☐ 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
☐ 4) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
☐ 5) ประกาศนียบัตรบัณฑิตหรือเทียบเท่า  
☐ 6) ปริญญาโทหรือเทียบเท่า

4. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน

- ☐ 1) ข้าราชการ  
☐ 2) ลูกจ้างประจำ  
☐ 3) ลูกจ้างชั่วคราว

5. รายได้ของท่านต่อเดือนโดยประมาณ (รวมเงินเดือนและค่าล่วงเวลา)

.....บาท

6. ระยะเวลาการทำงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .....ปี

สำหรับ  
ผู้วิจัย

SEX ☐

AGE

EDU

STATUS ☐

INCOME

EXP

## ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาตอบดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง เฉย ๆ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| รูปแบบการสื่อสาร                                                                                                | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   | สำหรับ<br>ผู้วิจัย               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|----------------------------------|
|                                                                                                                 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                                  |
| <b>ลักษณะการสื่อสาร</b>                                                                                         |                  |   |   |   |   |                                  |
| 1. การสื่อสารในหน่วยงานของท่าน ต้องเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาอย่างมาก                                           |                  |   |   |   |   | PATT 1 <input type="checkbox"/>  |
| 2. ท่านได้รับทราบนโยบายในการดำเนินงานของหน่วยงานจากคำสั่ง ประกาศ หรือหนังสือเวียนของหน่วยงาน                    |                  |   |   |   |   | PATT 2 <input type="checkbox"/>  |
| 3. หน่วยงานของท่านมีความเข้มงวดต่อ กฎระเบียบ ข้อบังคับ สายการบังคับบัญชา                                        |                  |   |   |   |   | PATT 3 <input type="checkbox"/>  |
| 4. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การทำบันทึก การร้องทุกข์ ฯลฯ |                  |   |   |   |   | PATT 4 <input type="checkbox"/>  |
| 5. บรรยากาศในการทำงานของท่าน มักจะเคร่งเครียด มีความยืดหยุ่นน้อย มีลักษณะเป็นการทำงานเสมอ                       |                  |   |   |   |   | PATT 5 <input type="checkbox"/>  |
| 6. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ถือตัว มีความเป็นกันเอง และง่ายต่อการเข้าพบในทุกเรื่อง                               |                  |   |   |   |   | PATT 6 <input type="checkbox"/>  |
| 7. ท่านสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเรื่องงานนอกเวลางานได้                                                      |                  |   |   |   |   | PATT 7 <input type="checkbox"/>  |
| 8. การสื่อสารในหน่วยงานของท่าน เริ่มต้นจากพนักงานทุกระดับได้ โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มจากผู้บังคับบัญชาเสมอไป       |                  |   |   |   |   | PATT 8 <input type="checkbox"/>  |
| 9. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้                                               |                  |   |   |   |   | PATT 9 <input type="checkbox"/>  |
| 10. ในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา ท่านถือความเป็นทางการในการปฏิบัติงาน                                            |                  |   |   |   |   | PATT 10 <input type="checkbox"/> |
| <b>ทิศทางการสื่อสาร</b>                                                                                         |                  |   |   |   |   |                                  |
| 11. ในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามักออกคำสั่งอย่างเดียว โดยไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา                 |                  |   |   |   |   | PATT 11 <input type="checkbox"/> |

| รูปแบบการสื่อสาร                                                                                                 | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   | สำหรับ<br>ผู้วิจัย                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|-------------------------------------|
|                                                                                                                  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                                     |
| 12. ผู้บังคับบัญชามักให้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานกับท่านเท่าที่จำเป็นเท่านั้น                           |                  |   |   |   |   | PATT 12<br><input type="checkbox"/> |
| 13. หน่วยงานของท่านมักมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงานร่วมกัน             |                  |   |   |   |   | PATT 13<br><input type="checkbox"/> |
| 14. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มักไม่เปิดโอกาสให้ท่าน เข้าพบหรือรายงานเกี่ยวกับงานของท่าน                             |                  |   |   |   |   | PATT 14<br><input type="checkbox"/> |
| 15. เมื่อท่านมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ท่านมักจะไม่ให้โอกาสเขาได้ซักถามหรือเสนอแนะแต่อย่างใด            |                  |   |   |   |   | PATT 15<br><input type="checkbox"/> |
| 16. คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ถูกนำมา ทบทวน และร่วมกันพิจารณาโดยพนักงานทุกระดับก่อนประกาศเป็นนโยบาย         |                  |   |   |   |   | PATT 16<br><input type="checkbox"/> |
| 17. ผู้บังคับบัญชาของท่านเต็มใจรับฟัง และ พร้อมที่จะช่วยเหลือ เมื่อมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับงานของท่าน               |                  |   |   |   |   | PATT 17<br><input type="checkbox"/> |
| 18. หน่วยงานของท่านมักให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ                      |                  |   |   |   |   | PATT 18<br><input type="checkbox"/> |
| 19. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชา                                                 |                  |   |   |   |   | PATT 19<br><input type="checkbox"/> |
| 20. เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงาน จะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน |                  |   |   |   |   | PATT 20<br><input type="checkbox"/> |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่องานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาตอบดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง เฉย ๆ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

ระดับ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด

| รายละเอียด                                                                                           | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   | สำหรับ<br>ผู้วิจัย                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|--------------------------------------|
|                                                                                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                                      |
| <u>ความสำเร็จในการทำงาน</u>                                                                          |                  |   |   |   |   |                                      |
| 1. งานที่ท่านปฏิบัติมักประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ                                                   |                  |   |   |   |   | SATIS 1<br><input type="checkbox"/>  |
| 2. หากท่านเผชิญปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี                            |                  |   |   |   |   | SATIS 2<br><input type="checkbox"/>  |
| <u>การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน</u>                                              |                  |   |   |   |   |                                      |
| 3. ท่านพอใจที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย ให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชา                                      |                  |   |   |   |   | SATIS 3<br><input type="checkbox"/>  |
| 4. ท่านพอใจที่ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน                                         |                  |   |   |   |   | SATIS 4<br><input type="checkbox"/>  |
| 5. เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงานของท่าน                                                    |                  |   |   |   |   | SATIS 5<br><input type="checkbox"/>  |
| 6. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน                                              |                  |   |   |   |   | SATIS 6<br><input type="checkbox"/>  |
| <u>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u>                                                                           |                  |   |   |   |   |                                      |
| 7. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน                                      |                  |   |   |   |   | SATIS 7<br><input type="checkbox"/>  |
| 8. งานที่ท่านทำอยู่ ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์แก่ท่าน                                                    |                  |   |   |   |   | SATIS 8<br><input type="checkbox"/>  |
| 9. งานที่ท่านปฏิบัติไปแล้วส่วนใหญ่จะมีความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ                                       |                  |   |   |   |   | SATIS 9<br><input type="checkbox"/>  |
| 10. งานของท่านเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถของท่าน                                           |                  |   |   |   |   | SATIS 10<br><input type="checkbox"/> |
| <u>ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</u>                                                        |                  |   |   |   |   |                                      |
| 11. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ ทำให้มีโอกาสดแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ |                  |   |   |   |   | SATIS 11<br><input type="checkbox"/> |

| รายละเอียด                                                                                                      | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   | สำหรับ<br>ผู้วิจัย                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|--------------------------------------|
|                                                                                                                 | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                                      |
| 12. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เปิดโอกาสให้ท่านเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง                                                |                  |   |   |   |   | SATIS 12<br><input type="checkbox"/> |
| <b>นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน</b>                                                                            |                  |   |   |   |   |                                      |
| 13. ระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความชัดเจนดี                                 |                  |   |   |   |   | SATIS 13<br><input type="checkbox"/> |
| 14. นโยบายและการบริหารในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม                                                            |                  |   |   |   |   | SATIS 14<br><input type="checkbox"/> |
| <b>เงินเดือน</b>                                                                                                |                  |   |   |   |   |                                      |
| 15. ท่านรู้สึกพอใจกับเงินเดือนที่ท่าน                                                                           |                  |   |   |   |   | SATIS 15<br><input type="checkbox"/> |
| 16. รายได้ที่ท่านได้รับ (เงินเดือน) เหมาะสมกับความสามารถ หน้าที่ และความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน |                  |   |   |   |   | SATIS 16<br><input type="checkbox"/> |
| <b>ความมั่นคงในงาน</b>                                                                                          |                  |   |   |   |   |                                      |
| 17. ท่านพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านในหน่วยงานนี้                                             |                  |   |   |   |   | SATIS 17<br><input type="checkbox"/> |
| 18. ท่านมั่นใจว่าหน่วยงานของท่านจะไม่ถูกยุบ เลิกในอนาคต                                                         |                  |   |   |   |   | SATIS 18<br><input type="checkbox"/> |
| <b>ความก้าวหน้าในงาน</b>                                                                                        |                  |   |   |   |   |                                      |
| 19. ท่านเชื่อมั่นว่าท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในอนาคต                                                        |                  |   |   |   |   | SATIS 19<br><input type="checkbox"/> |
| 20. ท่านรู้สึกพอใจที่การปฏิบัติงานของท่านส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ                                  |                  |   |   |   |   | SATIS 20<br><input type="checkbox"/> |
| 21. ท่านได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน |                  |   |   |   |   | SATIS 21<br><input type="checkbox"/> |
| <b>สภาพการทำงาน</b>                                                                                             |                  |   |   |   |   |                                      |
| 22. หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่เป็นส่วนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน                                             |                  |   |   |   |   | SATIS 22<br><input type="checkbox"/> |
| 23. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน                          |                  |   |   |   |   | SATIS 23<br><input type="checkbox"/> |

| รายละเอียด                                                                  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   | สำหรับ<br>ผู้วิจัย                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|--------------------------------------|
|                                                                             | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                                      |
| 24. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มี<br>คุณภาพต่อการปฏิบัติงาน     |                  |   |   |   |   | SATIS 24<br><input type="checkbox"/> |
| 25. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมในการ<br>ทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายน่าทำงาน |                  |   |   |   |   | SATIS 25<br><input type="checkbox"/> |

#### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า ในหน่วยงานของท่านมีข้อบกพร่องใดที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ซึ่งท่านต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

\*\*\*\*\*

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข  
ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางสาวอรรรัตน์ สว่างแสง

วันเดือนปีเกิด

31 มีนาคม 2518

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนนวมินทราชูทิศพายัพ  
จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2541 ปริญญาตรี สาขานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ  
จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2541 - 2542 พี่เลี้ยง สถานสงเคราะห์คนชราวัยทองนิเวศน์  
จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2542 - ปัจจุบัน นักประชาสัมพันธ์  
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่