รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

ธนัชชา ชิดชม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

ธนัชชา ชิดชม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

INTERNAL ORGANIZATION COMMUNICATION STRATEGY FOR CONFLICT RESOLUTION AND TRUST OF WORKING TEAM BUILDING IN PRIVATE ABC HOSPITAL, SAMUTPRAKARN PROVINCE

THANATCHA CHIDCHOM

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM FOR EXECUTIVE
GRADUATE SCHOOL OF COMMERCE
BURAPHA UNIVERSITY
2021
COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ ธนัชชา ชิดชม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน)

.... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา)

.... กรรมการ

(ดร.นพดล เดชประเสริฐ)

.... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา)

วันที่..........เดือน.........................พ.ศ..............

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่..........เดือน.........................พ.ศ..............

61710030: สาขาวิชา: -; บธ.ม. (-)
คำสำคัญ: การสื่อสารในองค์กร, การทำงานเป็นทีม

ธนัชชา ชิดชม : รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ. (INTERNAL ORGANIZATION COMMUNICATION STRATEGY FOR CONFLICT RESOLUTION AND TRUST OF WORKING TEAM BUILDING IN PRIVATE ABC HOSPITAL, SAMUTPRAKARN PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ระพีพร ศรีจำปา, Ph.D. ปี พ.ศ. 2564.

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในโรงพยาบาล และศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อนำมาสร้างเป็นรูปแบบการสื่อสารในองค์กร มีผู้ทำแบบสอบถามทั้งสิ้น 426 ท่าน

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการทดสอบสมมุติฐาน ค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนและรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ มีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .000 ซึ่งพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน

ความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ ค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าเท่ากับ .003* ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรลดลงความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรจะเพิ่มขึ้น

61710030: MAJOR: -; M.B.A. (-)

KEYWORDS: ORGANIZATION COMMUNICATION, WORKING TEAM BUILDING

THANATCHA CHIDCHOM : INTERNAL ORGANIZATION COMMUNICATION STRATEGY FOR CONFLICT RESOLUTION AND TRUST OF WORKING TEAM BUILDING IN PRIVATE ABC HOSPITAL, SAMUTPRAKARN PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: RAPEEPORN SRIJUMPA, Ph.D. 2021.

The purpose of this study the communication style in organizations that reduce conflicts in teamwork among hospital personnel. And study communication styles in organizations that build trust in teamwork of Hospital staff to create a form of communication in the organization There were a total of 426 people surveyed.

The results of the study showed that the communication style in the organization affected conflicts in teamwork among ABC private hospital personnel in Samut Prakan Province. Hypothesis test results The statistical significance of .000 was found that the conflict-affecting communication style in personnel teamwork was a horizontal and formal communication style.

Organizational communication styles that affect trust in teamwork among ABC private hospital personnel in Samut Prakan Province. The statistical significance of .000 was found that the communication style affecting the trust in teamwork of personnel was one-way communication and horizontal communication style.

Personnel teamwork conflicts affect trust in their workforce. Personnel of Private ABC Hospital in Samut Prakan Province The statistical significance is equal to .003 *, which is less than .05, which indicates that if the conflict in the workforce is decreased, trust in the workforce will increase.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาและเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ และประธานกรรมการสอบงานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการศึกษาวิจัยอันเป็นประโยชน์ยิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง คอยเป็นกำลังใจสำคัญในการผลักดันงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ และให้ความเมตตาเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ของท่าน จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณกรรมการสอบงานนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน และ ดร.นพดล เดชประเสริฐ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะสำหรับงานนิพนธ์ฉบับนี้ ทำให้งานนิพนธ์มีความสมบูรณ์และเกิดคุณค่าต่อการศึกษามากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ในการเรียนการสอนที่มีค่ายิ่ง ทำให้สามารถนำวิชาความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้สำหรับงานนิพนธ์ ส่งเสริมให้การทำงานวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้กำเนิด ให้สติปัญญา ให้ความรัก ความห่วงใย และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัยด้วยความเมตตากรุณา รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจ ชี้นำแนวทาง ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา และขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมที่ไม่ได้เอ่ยนามทุกท่าน ที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของการวิจัย ส่งผลให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น

สุดท้ายนี้คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ สำหรับข้อบกพร่องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ผู้วิจัยยินดีรับฟังข้อคิดเห็น ตลอดจนคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษางานนิพนธ์ฉบับนี้ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับพัฒนางานวิจัยในครั้งต่อไป ทั้งนี้ผู้วิจัยขอน้อมรับข้อผิดพลาดแต่เพียงผู้เดียว

ธนัชชา ชิดชม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ....ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .... จ

กิตติกรรมประกาศ.. ฉ

สารบัญ .... ช

สารบัญตาราง ....ฌ

สารบัญภาพ .... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการศึกษา...4

กรอบแนวคิดในการวิจัย 5

สมมติฐานการวิจัย 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย..5

ขอบเขตของการวิจัย 6

นิยามศัพท์เฉพาะ...6

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร 9

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง...15

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม 20

ทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ...22

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 25

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย...33

กลุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง 33
ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง 34
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล 34
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย..34
ลักษณะของแบบสอบถาม 35
ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..36
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล 37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 37
บทที่ 4 ผลการวิจัย 39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ของการวิจัยเชิงปริมาณ 39
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 62
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติพื้นฐาน 62
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน 62
สรุปผลการวิจัย 63
อภิปรายผลการวิจัย 65
ข้อเสนอแนะในการวิจัย..68
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป 69
บรรณานุกรม 71
ภาคผนวก 74
ประวัติย่อของผู้วิจัย 94

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) N of case = 40 37

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 40

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 41

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา....41

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกรายได้....42

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตำแหน่งงาน 42

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกหน่วยงาน 43

ตารางที่ 8 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารจากบนลงล่าง....44

ตารางที่ 9 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน....45

ตารางที่ 10 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารแบบแนวนอน 46

ตารางที่ 11 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารแบบเป็นทางการ 47

ตารางที่ 12 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ....48

ตารางที่ 13 ผลการวิจัยผลการรับรู้การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว....49

ตารางที่ 14 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารแบบสองทาง 50

ตารางที่ 15 ผลการวิจัยผลการรับรู้ด้านความขัดแย้งในทีม 51

ตารางที่ 16 ผลการวิจัยผลด้านการทำงานเป็นทีมและความไว้วางใจในทีม 52

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนรูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร 53

ตารางที่ 18 ผลของสมการถดถอยเชิงพหุของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร 55

ตารางที่ 19 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวที่ได้จากการทดสอบสมการถดถอยหลาย ตัวแปรของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมของบุคลากร....57

ตารางที่ 20 ผลของสมการถดถอยเชิงพหุความรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร 58

ตารางที่ 21 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวที่ได้จากการทดสอบสมการถดถอยของความไว้วางใจในทีมของบุคลากร 60

ตารางที่ 22 ผลของสมการถดถอยของความขัดแย้งในทีมต่อความไว้วางใจในทีม 60

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช, 2563, หน้า 93-98) 5

มหาวิทยาลัยบูรพา BURAPHA UNIVERSITY

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่สมัยดึกดำบรรพ์มนุษย์จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารตั้งแต่เกิดจนตาย และในสมัยก่อนการติดต่อสื่อสารจะใช้สัญญาณต่าง ๆ เช่นเสียงกลองควันไฟต่อมาการติดต่อสื่อสารได้เปลี่ยนเป็นการเขียนภาพต่าง ๆ ตามผนังแล้วจึงพัฒนาต่อไปเป็นการประดิษฐ์ตัวอักษรขึ้นมาใช้การติดต่อสื่อสารเป็นการสื่อความหมาย จึงใช้ในลักษณะการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งจะทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างกว้างขวางมากขึ้นประกอบกับมีเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ทางการสื่อสารได้รับการพัฒนาอย่างมาก ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารของมนุษย์เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สะดวกกว้างขวาง และมีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้ระบบของเศรษฐกิจและสังคมโลกในช่วงที่ผ่านมา และกำลังก้าวต่อไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาภายใต้กระบวนการโลกาภิวัตน์ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้การปฏิบัติข่าวสารซึ่งจะเชื่อมโยงกันถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์หรือความร่วมมือทั้งทางด้านภาษาความคิดเรื่องราวทัศนคติกับบุคคลที่เราต้องการสื่อด้วยซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าการติดต่อสื่อสารมีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์เกือบทุกรูปแบบ

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นการติดต่อสื่อสารในรูปแบบหนึ่งที่มนุษย์ได้ให้ความสำคัญ ซึ่งการติดต่อสื่อสารขององค์กรนั้นจะมุ่งเน้นถึงการประสานงาน ร่วมมือกันของบุคลากรควบคู่กับความมุ่งมั่นถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายในองค์กรการสื่อสารในองค์กรส่วนมากจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่องค์กรทำอยู่ด้วยการติดต่อสื่อสารขององค์กร จะเกิดบนพื้นฐานภายในกรอบขององค์กรที่จะเอาไว้เป็นโครงสร้างซึ่งจะกล่าวได้ว่าจะเป็นไปตามสภาพขององค์กรที่มีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างตามโครงสร้างที่วางไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กร เพราะเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีการกำหนดสิ่งที่ต้องตามกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร

ดังนั้นการสื่อสารขององค์กร จึงถูกยกระดับความสำคัญมากกว่าสมัยก่อน การสื่อสารทุกรูปแบบล้วนเป็นกิจกรรมที่ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรใดก็ตามที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับเกิดความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสารให้ตรงกัน และในขณะเดียวกันก็ต้องมีการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาด้วยการที่องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล และภาคเอกชนจะ

สามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญที่กำหนดไว้โดยไร้รอยต่อ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสำคัญเพราะการสื่อสารจะนำความต้องการหรือสารที่ต้องการสื่อความรู้สึกนึกคิดไปถ่ายทอดระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งบุคลากรภายนอกองค์กรดังนั้นการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อการชี้แจงการมอบหมายงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานโดยผู้บริหารจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการใช้กระบวนการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนสิ่งที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บริหารจะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะมีผลต่อการสร้างความรู้สึกต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยผู้บริหารอาจสร้างความรู้สึกไปในทางบวกหรือทางลบแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสารที่แสดงความปรารถนาดีความเป็นมิตรต่อกันย่อมนำมาซึ่งบรรยากาศของความสัมพันธ์ที่ดี และยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องใช้หลักวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาประยุกต์ใช้การออกคำสั่งโดยใช้อำนาจเพียงฝ่ายเดียวอาจทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามอย่างไม่เต็มใจอาจต้องใช้สัมพันธภาพหรือมิตรภาพเข้ามาช่วยชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

ในสังคมปัจจุบันธุรกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาลการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้นมีความสำคัญผู้บริหารใช้การติดต่อสื่อสารเพื่อดำเนินกระบวนการทางการบริหารการสั่งการการวางแผนการจัดการควบคุมการสื่อสารยังมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลประเด็นสำคัญคือผู้บังคับบัญชาจะสามารถใช้ศิลปะในการสื่อสารอย่างไรเพื่อสื่อความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้รู้สึกพอใจเต็มใจที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย

หากองค์กรใดมีการสื่อสารในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรดีแล้ว ผู้บริหารจะสามารถสื่อนโยบายวิสัยทัศน์พันธกิจ หรือระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้กับพนักงานในองค์กรได้รับและปฏิบัติงานให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ตามความต้องการขององค์กรการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีนั้นเป็นการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในองค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคลากรทั้งในด้านจริยธรรมองค์กรหรือขวัญกำลังใจที่ดี

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการทางธุรกิจที่จะใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรถ้าการสื่อสารในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงกันข้ามหากการสื่อสารในองค์กรเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารผลิตภัณฑ์ขององค์กรจะลดต่ำลงอย่างมากผู้บริหารองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ

องค์กรโดยจะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารในทุกทุกส่วนขององค์กร (ทองใบ สุดชารี, 2547 : 285

การสื่อสารที่ดีหรือการสร้างความเข้าใจของบุคลากรภายในองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการสื่อสาร และการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มจึงเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีการสื่อสารในองค์กรที่ไร้ประสิทธิภาพเกิดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อการทำงานขององค์กรปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นจากการนำนโยบายไปถ่ายทอดปฏิบัติผิดพลาดเกิดความเข้าใจผิดกันดีความผิดพลาดก่อให้เกิดความเสียหายในการทำงาน

การทำงานร่วมกันเป็นทีมในโรงพยาบาล ประกอบด้วย การทำงานของทีมสหสาขาวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัช นักเทคนิคการแพทย์ นักกายภาพบำบัด นักกิจกรรมบำบัด และนักโภชนากร และอื่น ๆ ต้องอาศัยการสื่อสาร เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคลากรทุกระดับทุกหน่วยงาน ประกอบกับสถานการณ์ในปัจจุบันกับโรคระบาด COVID-19 จากโคโรนาไวรัส การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการแพร่ระบาด และการดูแลสุขภาพอนามัยของบุคลากรภายในองค์กรทั้งหมด รวมทั้งการเพิ่มมาตรการป้องกันการแพร่เชื้อเพื่อให้กระบวนการทำงานมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ต้องขจัดความเชื่อและความเข้าใจที่ผิดด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องอย่างรวดเร็ว ต้องก้าวทันสถานการณ์และพร้อมชี้แจงแนวทางการรับมือ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนให้ความสำคัญกับความปลอดภัย พร้อมทั้งกำหนดทีมงาน ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ รวมถึงมีการสื่อสารในองค์กรล่วงหน้าให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ เตรียมการทุกด้านที่เกี่ยวข้องให้พร้อม สามารถนำไปปฏิบัติได้ทันทีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตโรคไวรัสโควิด-19 ที่จะต้องตั้งรับปรับจูนให้พนักงานได้มีความเข้าใจอย่างเท่าทันในเรื่องของการรับมือรวมถึงแนวทางการสื่อสารที่จำเป็นเพื่อนำไปปรับประยุกต์ใช้จริง

เพราะฉะนั้นการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสิน ความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากภายในองค์กร การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย หรือผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาล ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อความเข้าใจข้อมูลต่าง ๆ หากสื่อสารได้ดีมีประสิทธิภาพนอกจากจะสามารถประสานงานต่าง ๆ ทำให้ระบบบริการสุขภาพมีความราบรื่นผู้ป่วยและญาติสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องหรือเลือกรับบริการได้อย่างเหมาะสม สามารถลดความวิตกกังวล ลดความกลัวสร้างสัมพันธภาพความไว้วางใจร่วมกัน สร้างบรรยากาศที่ดีและลดช่องว่างในระบบบริการสุขภาพ หากการสื่อสารในระบบบริการ

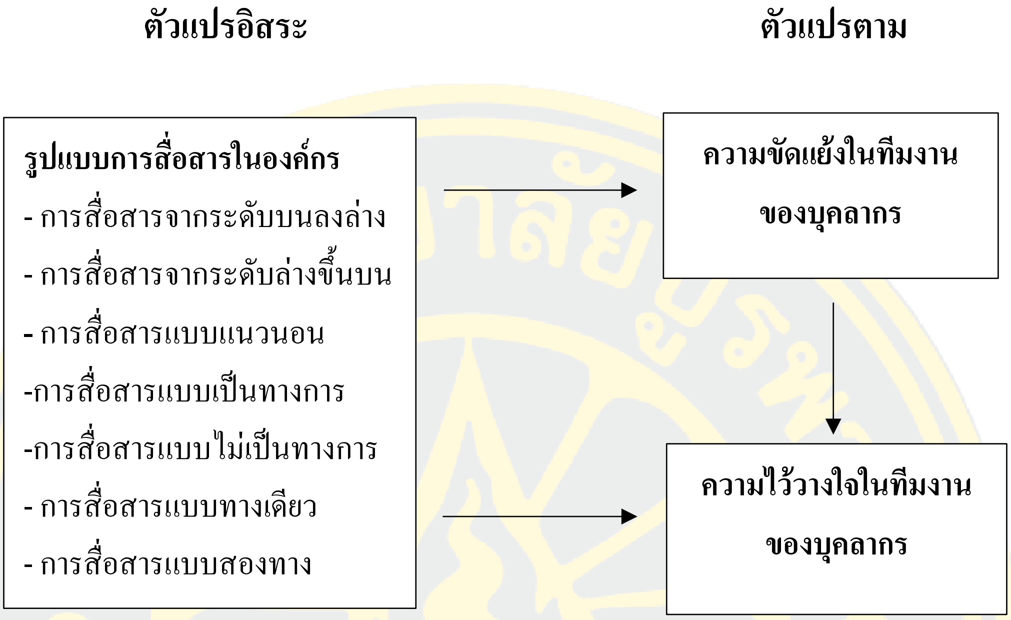
สุขภาพมีความบกพร่องก็อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด เกิดอุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์ เกิดความไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจหรือรุนแรงจนกลายเป็นความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ในระบบบริการสุขภาพกับผู้รับบริการนำไปสู่ปัญหาการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ตามมาภายหลังได้

กรณีศึกษาที่ผู้วิจัยศึกษาครั้งนี้เป็นโรงพยาบาลเอกชน ABCในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นต้องมีการติดต่อสื่อสารในทีมสหสาขาวิชาชีพ และบุคลากรหลายระดับตามสายบังคับบัญชา เกือบทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ต้องมีการติดต่อสื่อสาร ในรูปแบบ ต่าง ๆ ซึ่งพบว่าในปี 2561 และปี 2562 พบอุบัติการณ์ในเรื่องการส่งต่อข้อมูลของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นจาก 44 ครั้ง เป็น 57 ครั้ง และอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลง ในปี 2561จาก 96.04 % เป็น 93.44 % ในปี 2562 (ข้อมูลสถิติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์:2562) จากการส่งต่อข้อมูลที่คลาดเคลื่อน และอุปสรรคต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลข่าวสารมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เกิดความผิดพลาดและความเสียหายในการทำงาน เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยได้เห็นถึงปัญหาดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาวิจัยรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงอุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างชัดเจนและนำไปเป็นข้อมูลสาระสนเทศในการปรับปรุง และแก้ไขอุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดความเข้าใจและยึดถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากร ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและมีกระบวนการทำงานเป็นระบบโดยเน้นการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช, 2563, หน้า 93-98)

สมมติฐานการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

2. รูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

3.ความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เป็นฐานข้อมูลแล้วแนวทางสำหรับผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. ทราบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่สนใจนำไปศึกษาพัฒนาประยุกต์ใช้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหาการวิจัยศึกษา รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตด้านวิธีวิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 426 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูล โดยศึกษาตั้งแต่ เดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อซึ่งกันและกันเป็นกระบวนการส่งหรือถ่ายทอดความรู้เนื้อหาสาระความรู้สึกทัศนคติค่านิยมตลอดจนประสบการณ์จากบุคคลฝ่ายหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น

การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารจากบุคคลที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า

การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน การสื่อสารจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปสู่บุคคลตำแหน่งที่สูงกว่าเป็นการเสนอแนะความคิดเห็น

การสื่อสารแนวนอน การสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคคลในตำแหน่งเดียวกัน

การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารเป็นระเบียบแบบแผนโดยมีข้อกำหนด และมีการจัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งขั้นตอนจะเป็นไปตามสายบังคับบัญชาที่กำหนดไว้ในแต่ละองค์กร

การสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยไม่มีการโต้ตอบจากผู้รับสาร

การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารที่ผู้รับสารจะมีปฏิกิริยา ส่งกลับไปยังผู้ส่งสาร

การติดต่อสื่อสาร หมายถึงทิศทางการเคลื่อนไหวของข่าวสาร ความถูกต้องแม่นยำเข้าใจตรงกันต่อข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหารกลุ่มกลุ่มหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน

ความขัดแย้งในทีม หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติในกระบวนการทำงานที่มีความแตกต่างกันภายในองค์กร หากแต่มีวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน

ความไว้วางใจในทีม หมายถึง การเต็มใจยินยอม หรือเชื่อมั่นของผู้ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์และไม่เอารัดเอาเปรียบมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งหมายถึงบุคคลที่มีความรักต่อองค์กรยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือต่อภารกิจขององค์กรที่มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือเป็นสมาชิกในองค์กรและการมีส่วนร่วมในองค์กร

การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือร่วมใจกันทำตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกันอย่างมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สนับสนุนประสานความรู้ความคิดความสามารถในการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การติดต่อสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตเพราะ การสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญหรือเป็นรากฐานในการสื่อความหมาย ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกิจการ การสื่อสารเป็นการนำความคิดเห็นทัศนคติ และข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่งหรือจากหน่วยงานหนึ่งไปสู่อีกหน่วยงานหนึ่ง จากองค์กรหนึ่งไปสู่อีกองค์กรหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิบัติงานภายในองค์กรต่างก็อาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งนี้การสร้างความเข้าใจระหว่างกันและกัน เป็นวิธีที่จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประเด็นเรื่องการสื่อสาร โดยมุ่งไปที่การสื่อสารภายในองค์กร เพราะการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยประสานให้กิจกรรมขององค์กรสามารถดำเนินไปได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจมาสู่บุคลากรในองค์กรซึ่งความพอใจดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

การสื่อสาร เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสมาชิกขององค์กร การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กรส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ตามแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหารงานภายในองค์กร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

การศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสาร คือกระบวนการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) (ปรมะ สตะเวทิน, 2535, หน้า 7)

สมเดช มุมเมือง (2548, หน้า 247) ให้ความหมายการติดต่อสื่อสารคือกระบวนการส่งและรับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายที่ตรงกันการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการส่งและการรับสัญญาณที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้ที่เกี่ยวข้องทางการสื่อสารเป็นกระบวนการความคิดจากเรื่องหนึ่งไปอีกแรงหนึ่งไปยังผู้รับ

กิตติมา สุรสนธิ (2548, หน้า 1) กล่าวว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ต่อมนุษย์ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตสังคมเศรษฐกิจและการศึกษาเป็นฟันเฟืองของเครื่องจักรกลแห่งสังคมที่ทำให้สังคมดำเนินไปได้อย่างไม่หยุดยั้งเนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือและวิธีการในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งต่อปัจเจกบุคคลต่อองค์กรและสังคม

วิรัช ลภิรัตนกุล (2546, หน้า 159) กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารคือกระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคลสังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยแสดงออกในรูปแบบของความต้องการความปรารถนาความรู้สึกนึกคิดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตจามรี (2558, หน้า 11) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดความคิดจากแหล่งหนึ่งไปยังผู้รับโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนด้วยการใช้สัญลักษณ์คำรูปภาพตัวเลขแผนภูมิและอื่น

สุรพงษ์ โสธนเสถียร (2563, หน้า 2-4) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึงการโอนความหมาย (Meaning tranter) ระหว่างผู้สื่อสาร (Communicators/ communicants) ซึ่งผู้สื่อสารหมายถึงทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ว่าจำนวนเท่าใดเพื่อพยายามทำให้พวกเขาเข้าใจในความหมายเดียวกัน

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2547, หน้า 16) กล่าวว่า กระบวนการการสื่อความหมาย เป็นกระบวนการระหว่างบุคคลในการส่งและรับ สัญลักษณ์พร้อมกับความหมายที่ติดกับสัญลักษณ์การสื่อความหมาย ระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิผลก็คือมีการส่งข่าวสาร และความสัมพันธ์เกิดขึ้นความสำเร็จของการส่งข่าวสารขึ้นอยู่กับธรรมชาติและคุณภาพของข่าวสารที่ได้รับเป็นอย่างมากในทางกลับกันสิ่งดังกล่าวขึ้นอยู่กับธรรมชาติ และคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง คนมีความแตกต่างกันและต้องมีเข้าใจธรรมชาติของความแตกต่างเหล่านั้นความแตกต่างขั้นพื้นฐานสองอย่างระหว่างคนก็คือบุคลิกภาพ และการรับรู้ (Perception) ความแตกต่างเหล่านี้เป็นสาเหตุทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกันไป และเป็นสาเหตุของปัญหาการสื่อสาร

กาญจนา มีศิลปวิกภัย (2553, หน้า 32) ทฤษฎีการสื่อสาร SMCR ของ David K.Berlo เสนอแนวความคิดว่า ผู้ส่งสาร คือ บุคคล ซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร ทำหน้าที่ในการเข้ารหัสสาร ซึ่งจำเป็นต้องมีคุณสมบัติทั้ง 5 ประการ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม ระบบวัฒนธรรม เขาเสนอแบบจำลองการสื่อสาร มีส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ ด้วยกัน คือ ต้นแหล่งสาร ผู้เข้ารหัสสาร ช่องทาง ผู้ถอดรหัส และผู้รับสาร และ SMCR โดยมีองค์ประกอบสำคัญ4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางของสาร และผู้รับสาร

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, หน้า 178, 192) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสาร คือ ผู้เริ่มการติดต่อสื่อสารไปยังบุคคลอื่น การใส่รหัส คือ ผู้ส่งจะพยายามเลือกใช้สัญลักษณ์ที่ผู้รับเข้าใจความหมายร่วมกัน

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 201, 203-204) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นการสื่อความหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึก ความคิดเห็นจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจ หรือเป็นกระบวนการที่ผู้ส่งสาร (ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่ม หรือองค์การ) ได้ส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร (ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่ม หรือองค์การ) ซึ่งทำให้เกิดการถ่ายทอดความหมายและการทำความเข้าใจความหมาย หรือเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร

วิเชียร วิทยอุดม (2556, หน้า 12-1, 12-11-12-14) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการหนึ่งของการบริหารงาน การเชื่อมบุคคลในองค์การให้มีความเข้าใจตรงกัน ในจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ข่าวสาร สื่อ

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552, หน้า 269) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การเคลื่อนย้ายหรือส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมายบางอย่างของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันหรือเพื่อวัตถุบางอย่างตามที่ต้องการ ซึ่งอาจใช้ภาษาหรือไม่ใช้ภาษาก็ได้

โดยสรุป การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการในที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เรียกว่า ผู้ส่งข่าวสารไปยังบุคคลอีกบุคคลหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร การใช้เครื่องมือหรือสื่อในการส่งสาร ความหมายของการสื่อสารแตกต่างกันขึ้นอยู่กับรูปแบบผลที่เกิดขึ้นว่าจะพิจารณาสื่อสารในแง่ใด และมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้การสื่อสารนั้นอย่างไร การนำเอาความหมายได้ไปใช้ย่อมอยู่กับความเหมาะสม และแนวทางในการพิจารณาปัญหาความหมายต่าง ๆ ของการสื่อสารดังนั้นความหมายของการสื่อสารองค์กร จึงเป็นพฤติกรรม

หรือกระบวนการโดยเห็นว่าการสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีผู้สื่อสาร หมายถึง ผู้สื่อสารมีการจัดกระบวนการของศาลและการประสานสารให้เข้าไปอยู่ในจิตใจของผู้อื่นหรือผู้รับสารได้ดีเพียงใดสารที่ถูกจัดระเบียบแล้วจะทำให้ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายเข้าใจได้ง่ายวัดเร็ว (สุรพงษ์ โสธนเสถียร, 2563, หน้า 59)

ทฤษฎีผู้สื่อสาร ในระดับการสื่อสารในองค์กร มักเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างหน้าที่การบริหารจัดการ และวัฒนธรรมองค์กรซึ่งส่งผลต่อรูปแบบหน้าตาขององค์กรอันเป็นผลมาจากการใช้การสื่อสารเพื่อสนองกิจกรรมหรือนโยบาย เช่นทฤษฎีของเวเบอร์ที่ว่าด้วยเรื่องระบบราชการมองว่าองค์กรเป็นการกระทำของมนุษย์ที่ใช้เหตุผลเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายและการอธิบายถึงกระบวนการทางสังคมที่เป็นผลจากแรงจูงใจของปัจเจกชนโครงสร้างขององค์กรเป็นสายการบังคับบัญชาภายใต้กฎกติกา ทฤษฎีของเวเบอร์เป็นแนวทางการบริหารการสื่อสารในองค์กรไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างอิสระต้องอาศัยโครงสร้างทางการบริหารไปในฐานะที่โครงสร้างบริหารเปรียบเสมือนสื่อที่พาสารไป สารในโครงสร้างขององค์การเป็นส่วนหนึ่งคือกฎกติกา งาน และสวัสดิการ (สุรพงษ์ โสธนเสถียร, 2563, หน้า 143)

สุรพงษ์ โสธนเสถียร (2563, หน้า 7) กล่าวว่า การจัดการกระบวนการสื่อสารที่ถูกต้องย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ที่หลากหลายตามมา เช่น ความเข้าใจในที่สดีการสื่อสารย่อมทำให้เกิดทักษะในการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมได้อย่างลึกซึ้งและมีความพร้อมต่อการอธิบายปรากฏการณ์สังคมได้ในแง่มุมของการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ความรู้ในที่ทฤษฎีการสื่อสารช่วยทำให้มีความรู้เท่าทันในการสื่อสาร กล่าวคือรู้ว่าผู้สื่อสารคิดอย่างไรทำไมจึงสื่อสารออกไปเช่นนั้นสามารถนำไปใช้ในแนวทางของชีวิตเพราะทฤษฎีการสื่อสารช่วยทำให้บุคลากรสามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมรอบตัว ทำให้ผู้ที่รู้ทฤษฎีการสื่อสารสามารถสร้างสรรค์ประสบการณ์ได้ตามแนวทางในการวิเคราะห์นอกเหนือจากสามารถนำไปคาดทำผลพวงที่ตามมา ช่วยทำให้บุคลากรพร้อมรับสถานการณ์ในการสื่อสาร ทักษะการสื่อความหมายเพื่ออธิบายว่าทำไมรูปแบบภาวะผู้นำจึงมีความแตกต่างกันไปในสถานการณ์ต่าง ๆ ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนที่เกี่ยวข้องประสบการณ์และการจูงใจของแต่ละคนในการทำงานบางอย่างจะแตกต่างกันไป การบริหารด้วยการมอบอำนาจหน้าที่ให้ไปแล้วอาจมีปฏิกิริยาต่อการสั่งการถ้าไม่สามารถสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพรูปแบบภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน

ทิศทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากในองค์กร เพราะความสัมพันธ์อย่างมีระบบระเบียบในองค์กรจะต้องมีการประสานงานกันแลกเปลี่ยน

ข้อมูลอย่างที่สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2546, หน้า 9-15) ซึ่งสอดคล้องกับ ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช (2563, หน้า 93-98) ได้กล่าวไว้ว่าทิศทางการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 5 ประเภทดังนี้

1. การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง

การสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับข้อมูล 4 อย่างดังนี้

1.1 คำสั่งในการทำงานโดยจะระบุข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน และเหตุผลโดยเป็นข้อมูลที่ระบุให้เข้าใจว่าต้องทำอะไรซึ่งอาจจะเป็นคำสั่งคู่มือและแบบแสดงลักษณะงาน

1.2 แนวทางการดำเนินการซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญเช่นการผลิตตลอดจนข้อบังคับในการทำงานทั้งในและนอกเวลา

1.3 การประเมินผลจะทำให้ทราบข้อมูลทั้งสามอย่างคือบุคลากรทำงานเป็นอย่างไร ปรับปรุงตัวอย่างไรและจะช่วยปรับปรุงตัวให้ดีขึ้นอย่างไร

1.4 การก่อให้เกิดสำนึกในองค์กรด้วยการชี้แจงให้พนักงานเข้าถึงภารกิจวัตถุประสงค์ขององค์กรวิสัยทัศน์พันธกิจผ่านการสร้างความรู้สึกภาคภูมิใจในชื่อเสียงและการมีส่วนร่วมในองค์กร

2. การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน

ได้แก่การส่งข้อมูลจากบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าซึ่งข้อมูลจะเกี่ยวข้องอยู่ 4 เรื่องคือ

2.1 การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดำเนินการไปแล้วว่ามีความสำเร็จอย่างไรบ้าง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าของงานหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

2.2 แสดงถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือ

2.3 นำเสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.4 การเปิดเผยความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องงานหรือเพื่อนร่วมงาน

3. การสื่อสารระดับแนวนอน

คือการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในตำแหน่งเดียวกัน ซึ่งการสื่อสารแนวนอนจะแสดงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การสร้างความเข้าใจกันการ จัดการข้อขัดแย้ง โดยวิธีที่ใช้ในการสื่อสารแนวนอนเป็นการกระทำในรูปแบบของการประชุม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งการสื่อสารในแนวนอนอาจมีรูปแบบไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

4. การสื่อสารแนวไขว้

หมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคลากรที่อยู่คนละหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นการข้ามหน้าที่กันกับบุคลากรที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเดียวกัน หรือคนละระดับก็ได้

5. การสื่อสารส่วนบุคคล

เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรโดยส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้จะมีการแพร่กระจายข่าวสารอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นทั้งความจริงและไม่เป็นความจริงไม่สามารถควบคุมได้

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 170) ได้กล่าวความหมายของทิศทางการสื่อสารในองค์กรไว้ 3 แบบดังนี้

1. ระดับบนลงล่าง เป็นการไหลของข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในสายบังคับบัญชาในองค์กร และการสั่งงานตามสายบังคับบัญชาจากหัวหน้าไปสู่ลูกน้อง

2. ระดับล่างขึ้นบน การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการเสนอแนะความคิดเห็น

3. ระดับการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารในระดับตำแหน่งเดียวกัน หรือตามลำดับหน้าที่มักเป็นการขอความร่วมมือ หรือแก้ไขอุปสรรคที่พบเจอมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

วิเชียร วิทยอุดม (2551) การติดต่อสื่อสารในองค์กร สามารถแบ่งตามลักษณะการใช้งานได้ 2 วิธีคือ

1. แบบเป็นทางการ คือ การสื่อสารเป็นระเบียบแบบแผนโดยมีข้อกำหนด และมีการจัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งขั้นตอนจะเป็นไปตามสายบังคับบัญชาที่กำหนดไว้ในแต่ละองค์กร

2. แบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่มีแบบแผนกำหนดไว้ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระหว่างสองคน หรือกลุ่มสังคมซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 149) ได้จำแนกลักษณะของการสื่อสารในองค์กรเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผน และมีการไหลของสารระหว่างบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา และสื่อสารจากบุคลากรในระดับเดียวกัน

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารที่ไม่เป็นระเบียบแบบแผน ช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นกระบวนการที่ข่าวสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยัง

ผู้รับสาร ซึ่งเป็นตัวหนึ่งที่ช่วยการทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัวซึ่งนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของช่องทางเดินของข่าวสารในองค์กรดังต่อไปนี้

วิเชียร วิทยอุดม (2550, หน้า 232) ได้แบ่งช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไว้ 2 แบบ

1. การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสาร สงสารไปฝ่ายเดียว โดยไม่มีการย้อนกลับของข้อมูลซึ่งผู้รับข่าวสารจะไม่มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยด้วย การสื่อสารแบบนี้มักจะเป็นรูปแบบของคำสั่ง หรือกฎ การสื่อสารแบบนี้จะมีโอกาสเกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารได้มาก

2. การสื่อสารแบบสองทาง หมายถึง การสื่อสารที่ผู้รับสารจะมีปฏิกิริยา ส่งกลับไปยังผู้รับสารจะมีการตอบโต้ในข้อสงสัยต่าง ๆ การสื่อสารลักษณะนี้จะน่าอยู่ในรูปแบบของการประชุม หรือการสัมมนา

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2552, หน้า 201) ได้จำแนกช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไว้ 2 แบบดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึง สารที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยไม่มีการโต้ตอบจากผู้รับสารจึงทำให้ผู้รับสารไม่มีโอกาสในการซักถามข้อมูล ข่าวสารทำให้เกิดความไม่เข้าใจ หรือไม่สามารถปรับแบบแผนการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และการสื่อสารทางเดียวสามารถทำได้ง่ายมีการคล่องตัว

2. การสื่อสารสองทาง เป็นการสื่อสารที่มีการโต้ตอบกันระหว่างกัน ทั้งเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ในขณะเดียวกันซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้จะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนแบบแผนของการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร วิมล (2540) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีประโยชน์ต่อองค์กรดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้การวินิจฉัยสั่งการเป็นไปอย่างรวดเร็วแม่นยำถูกต้องยิ่งขึ้น

2. ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีสอดคล้องอีกทั้งยังช่วยให้ประหยัดเวลา

3. ช่วยให้การควบคุมการทำงานได้ดีมากขึ้นและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4. ช่วยให้เกิดความสามัคคีเกิดกำลังใจและเข้าใจในองค์กร

5. เก็บข้อมูลและข่าวสารไว้เป็นหลักฐานในการดำเนินงานให้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะข้อมูลที่ทันสมัย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

ราชบัณฑิตยสถาน (2556, หน้า 183) ได้นิยามความหมายของคำว่า "ขัดแย้ง" ไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ไว้ว่า "การไม่ลงรอยกัน" โดยอธิบายคำว่า "ขัด" หมายถึง "การไม่ทำตาม, ฝ่าฝืน, ขืน ไว้เช่น ขัดคำสั่ง, แย้งกัน, ไม่ลงรอยกัน" และอธิบายคำว่า "แย้ง" หมายถึง "ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน, ต้านไว้, ทำไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 934) กล่าวได้ว่า "ความขัดแย้ง" นั้นประกอบด้วย ทั้งอาการขัดและแย้ง นอกจากจะไม่ทำตามกันแล้วยังต้านทานเอาไว้ด้วย

ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มคนมีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ไม่ตรงกันไม่สอดคล้องกันทำให้ต้องมีการตัดสินทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งเพื่อยุติข้อขัดแย้งไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งนั้นมีพัฒนาการจากทฤษฎีดั้งเดิมที่เป็นแนวคิดชั้นคลาสสิก (Classic) ก่อนที่จะมีการพัฒนาและขยายให้กว้างขวางขึ้นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีนักวิชาการ หลายท่านได้ให้ทรรศนะไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Socrates (โสเครเตส) (สุเทพ สุนทรเภสัช, 2540) นักปราชญ์ชาวกรีกโบราณที่ใช้การถามตอบ หรือวาทศิลป์เพื่อแสวงหา ความรู้ที่ถูกต้อง และสมเหตุสมผลมากกว่าเดิม ถือเป็นความขัดแย้งในทางความรู้ของบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ถาม และผู้ตอบ ผู้ถามมักจะต้องถามจนผู้ตอบไม่สามารถโต้แย้งได้และยอมจำนน ผู้ถามจึงจะบอกคำตอบที่ถูกต้องให้ ความขัดแย้งแบบนี้เรียกว่า "ความขัดแย้งแบบสมเหตุสมผลมากกว่าเดิม" (Logical consistency) ซึ่งถือเป็นวิธีการที่ Socrates ใช้สอนศิษย์และผู้คนในสมัยนั้น

2. ทฤษฎีความขัดแย้งของ Immanuel Kant (2001) นักทฤษฎีความขัดแย้งชาว เยอรมันที่ได้เสนอทฤษฎีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญ คือ ความขัดแย้ง (Dialectic) ที่เริ่มจาก "ข้อเสนอเบื้องต้น" (Thesis) แล้วมีข้อขัดแย้ง (Antithesis) จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้น มนุษย์แต่ละคนจะมีความขัดแย้งธรรมชาติ (Natural dialectics) คือ ความขัดแย้งในจิตใจ และมนุษย์ทุกคนมีความเห็นแก่ตัว ละเมิด และเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ ซึ่งถือเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาความขัดแย้ง

3. ทฤษฎีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Fredrich Hegel (1987) เป็นนักทฤษฎีความขัดแย้งชาวเยอรมันโดยมองว่าความขัดแย้งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ปกครองรัฐบางรัฐพยายามที่จะครอบครองและควบคุมรัฐอื่น ๆ ไว้ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดสงครามระหว่างรัฐขึ้นถือเป็นความขัดแย้งทางประวัติศาสตร์ (Historical conflict)

4. ทฤษฎีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Ludwig Feuerbach (1987) เป็นอีกหนึ่งนักทฤษฎีความขัดแย้งของชาวเยอรมัน ที่มองว่ามนุษย์แต่ละคนต่างมีความเห็นแก่ตัวและมีความพยายามที่จะครอบครองทรัพยากรต่าง ๆ ไว้ให้ได้มากที่สุด และเมื่อมนุษย์ไม่สามารถที่จะครองครองสิ่งเหล่านั้น

ได้ดังที่ตั้งใจ ความขัดแย้งจากการแก่งแย่งแข่งขันจึงเกิดขึ้น ปรากฏการณ์นี้จึงเรียกว่า “ความขัดแย้งทางวัตถุ” (Material dialectic)

5. ทฤษฎีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Karl Mark (1904) เชื่อว่าความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นของคู่กัน ความขัดแย้งเป็นกฎพื้นฐานของชีวิต และความขัดแย้งเป็นเครื่องมือใน การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาสังคม Karl Marx ยังเชื่อว่า จุดเริ่มต้นของความขัดแย้งมาจากเศรษฐกิจ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มจะเกิดขึ้นได้เพราะแต่ละกลุ่มมีความสนใจทางเศรษฐกิจที่ตรงข้ามกันความขัดแย้งทางเศรษฐกิจระหว่างกลุ่มเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก และจะนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคม และทางการเมือง จุดเน้นในแนวคิดของ Karl Marx จึงอยู่ที่เศรษฐกิจ การต่อสู้ของชนชั้น การแสวงหาประโยชน์ และการปฏิวัติ

6. ทฤษฎีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Max Weber (1968) ยอมรับว่าความขัดแย้ง ในผลประโยชน์ระหว่างบุคคลพบได้ทุกชนชั้นในสังคม ความขัดแย้งเกิดจากการกระทำของบุคคลที่ต้องการที่จะให้บรรลุความต้องการของตนเอง เกิดการปะทะ หรือการต่อต้านของอีกฝ่ายหนึ่งหรือ หลาย ๆ กลุ่ม และความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีทรัพยากรหรือรางวัลอย่างจำกัด Max Weber ยังถือว่า “การแข่งขัน” (Competition) เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้ง เพราะในการแข่งขันนั้น ถึงจะมีกฎหรือกติกาที่ทุกฝ่ายยอมรับ แต่การแพ้ชนะ ก็จะเป็นชนวนสำคัญที่นำมาซึ่งความขัดแย้งด้วย

7. ทฤษฎีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Georg Simmel (1968) เป็นนักสังคมวิทยาชาวเยอรมันที่ชี้ให้เห็นว่า “ความขัดแย้ง” เป็นปฏิสัมพันธ์รูปแบบหนึ่ง (Sociation) ที่เกิดขึ้นในกลุ่มที่สมาชิกมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน Georg Simmel ยังเชื่อว่า ความขัดแย้งระหว่างสองฝ่ายแสดงให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ และความสามัคคีกลมเกลียวภายในกลุ่ม ขณะเดียวกันความกลมเกลียวภายในกลุ่มก็เป็นอีกสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งได้เช่นเดียวกัน

8. ทฤษฎีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Gaetano Mosca (1939) เป็นนักสังคมวิทยาชาวอิตาลีที่เชื่อว่าความขัดแย้งในสังคมไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม เป็นเรื่องปกติที่เกิดโดยธรรมชาติและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการดำรงชีวิต และยังเป็นสาเหตุในการสร้างความก้าวหน้า ความเป็นระเบียบของสังคม และเสรีภาพทางการเมือง

9. ทฤษฎีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Lewis A. Coser (1965) เป็นนักสังคมวิทยาชาวอเมริกันที่พยายามชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งเป็นทั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ และความขัดแย้งอาจนำไปสู่ความกลมเกลียวหรือความแตกแยกได้ เช่น ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกจะนำไปสู่ความกลมเกลียวภายในที่แน่นแฟ้นของคนในกลุ่ม

ผลกระทบที่เกิดต่อองค์กร (รัฐพล เย็นใจมา และสุรพล สุยะพรหม, 2561; ศิริวรรณ มนอัตระผดุง, 2559) ความขัดแย้งเชิงบวก หรือเป็นประโยชน์กับองค์กรทำให้องค์กรเกิดความรอบคอบ มีความคิดเห็นใหม่ ๆ สามารถที่จะหาทางออกในเชิงสมานฉันท์ ส่วนความขัดแย้งเชิงลบ หรือส่งผลกระทบให้องค์กรเกิดความเสียหาย ทำให้เกิดการแตกแยกทำลายบรรยากาศในการทำงานจะสะท้อนรูปลักษณ์ความขัดแย้งออกมา

ธร สุนทรายุทธ (2556, หน้า 190) ได้กล่าวไว้ว่า โดยส่วนใหญ่คำจำกัดความของคำว่าความขัดแย้งมักเกี่ยวข้องกับการตระหนัก หรือการรับรู้ความเป็นปรปักษ์ความขาดแคลน การขัดขวาง ซึ่งนำไปสู่การกระทำที่มุ่งหมายอำอาจจะมีลักษณะแฝงเร้น หรือเปิดเผย ดังนั้นจึงอาจนิยามคำว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการความพยายามที่กระทำอย่างตั้งใจเพื่อขัดขวางความพยายาม และจะส่งผลให้เกิดความคับข้องใจในการที่จะบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุผลประโยชน์ของเขา

สมุทร ชำนาญ (2556, หน้า 329) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นลักษณหนึ่งของปฏิสัมพันธ์สัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลซึ่งสามารถเห็นได้จากการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างสมาชิกที่มีความเห็นค่านิยม หรือเป้าหมายที่แตกต่างกัน และมีการแสดงออกในลักษณะของความพยายามที่จะป้องกันขัดขวาง รบกวน หรือด้วยวิธีการใด ๆ เพื่อไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งสามารถบรรลุความต้องการได้ กล่าวโดยสรุป ความขัดแย้งเป็นเรื่องของการต่อต้าน หรือการเป็นปรปักษ์ต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ต่างซึ่งก่อให้เกิดความตึงเครียดภายในองค์กร ความขัดแย้งจึงเป็นภาวะ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป มีความคิด ความเห็น ความเชื่อ ทัศนคติการรับรู้และค่านิยมที่ไม่ตรงกันไม่สามารถหาข้อยุติที่พึงพอใจของทุกฝ่ายได้ และก่อให้เกิดการแข่งขัน เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของตน โดยอาจทำทุกวิถีทางเพื่อเอาชนะฝ่ายตรงข้าม

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติของมนุษย์ที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อบุคคลมีเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน และความแตกต่างเหล่านี้จะก่อให้เกิดเป็นความขัดแย้ง ต่อมาภายหลังความขัดแย้งในสังคมมีตั้งแต่หน่วยเล็กคือครอบครัว หน่วยงานระดับประเทศ ไปจนถึงระดับระหว่างประเทศความขัดแย้งในสังคม หรือองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ต้องมีในสังคมและองค์กรที่บริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ความขัดแย้งในด้านความคิดก่อให้เกิดความเจริญกับองค์กรและประเทศชาติอย่างมาก ความขัดแย้งเมื่อถึงจุดสรุปก็จะนำไปสู่ความสร้างสรรค์ให้กับองค์กรได้อย่างเหลือเชื่อ

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เลี่ยงไม่ได้ความคิดเห็นของสมาชิกมีส่วนสำคัญในการช่วยให้ทีมทำงานอย่างประสบความสำเร็จ ดังนั้นสมาชิกในทีมต้องป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง

โดยการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยแนวทางต่าง ๆ อย่างรวดเร็วเพราะความขัดแย้งนั้นจะทำให้การทำงานช้าลง และทำให้สมาชิกรู้สึกอึดอัด ก่อเกิดบรรยากาศที่ไม่ดีในทีม สมาชิกทุกคนต้องยอมรับในเป้าหมายของทีมคือการที่ยึดให้ทีมอยู่ด้วยกัน และยอมรับในหน้าที่ฟังความคิดที่แตกต่างกันในทีมได้ ดังนั้นในการทำงานเป็นทีมที่จะเกิดประสิทธิภาพ จะมีลักษณะของทีมงานที่ดีขึ้นอยู่กับสมาชิกในทีมต้องมีแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม เพื่อให้ทีมงานประสบความสำเร็จโดยสอดคล้องกับพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม

ประเภทของความขัดแย้ง แบ่งออกได้เป็น 6 ประเภทตามระดับความขัดแย้งจากบุคคลถึงองค์กรดังต่อไปนี้

ประเทที่ 1 ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal conflict) หมายถึงความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือการไม่แน่ใจในการกระทำของตนเองเกิดความสับสนในสถานการณ์นั้นนั้นความพยายามที่จะตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่งแบ่งออกเป็น 3 ชนิด

1. Approach-Approach conflict คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบุคคลต้องเลือกทำสิ่งใดที่มีตัวเลือกมากกว่าหนึ่งอย่าง และคาดว่าผลจะเป็นในทางที่เป็นประโยชน์ทุกด้าน

2. Avoidance-Avoidance conflict คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบุคคลต้องเลือกทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีตัวเลือกมากกว่าหนึ่งอย่างภายใต้เงื่อนไขที่มีผลลัพธ์น้อย ที่ไม่พึงประสงค์น้อยสุดเป็นตัวเลือกที่ได้ผลลบทุกทาง

3. Approach-Avoidance conflict ที่เกิดขึ้นเนื่องจากจะต้องเลือกทำในสิ่งที่เป็นทั้งผลบวกและผลลบ

ประเภทที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเนื่องจากความไม่เห็นด้วยในเรื่องราวการกระทำหรือจุดประสงค์ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นส่วนใหญ่มีผลจากความแตกต่างด้านการรับรู้พื้นฐานการศึกษาครอบครัวซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

ประเภทที่ 3 ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intra-group conflict) หมายถึง ความขัดแย้งของสมาชิกภายในกลุ่มที่เกิดจากความไม่เห็นด้วย เนื่องจากความคิดเห็นที่ต่างกันดังนั้น เมื่อสมาชิกกลุ่มสรุปจากข้อมูลเดียวกันทำให้เกิดความขัดแย้ง เรียกได้ว่าเป็น Substantive conflict ผลของความขัดแย้งแบบนี้จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ดีขึ้น และมีการตัดสินใจร่วมกันส่วนความขัดแย้ง Affective conflict เป็นความขัดแย้งที่เป็นผลจากการที่มีรูปแบบระบบและบุคลิกภาพที่ไม่เข้ากัน

การจำแนกความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Group conflict) ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งด้านงาน (Task conflict) คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา หรือเป้าหมายของการทำงานที่ต่างกัน เป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย ความตระหนักถึงความแตกต่างในมุมมองและความคิดเห็นความขัดแย้งทางปัญญาความคิดเห็นเรื่องงาน

2. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship conflict) คือ ความขัดแย้งที่เน้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร การปะทะกันระหว่างบุคคล ทำให้ความเข้าใจระหว่างกันลดลง

3. ความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process conflict) คือ ความขัดแย้งในการทำงานในการที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วง ความขัดแย้งด้านกระบวนการเกี่ยวข้องกับตัวแทน และบทบาทของตัวแทนความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากการที่คนรับผิดชอบมีจำนวนลดลง ความขัดแย้งเกิดขึ้นจากบทบาทที่ได้รับ หรือต้องรับผิดชอบทำให้สมาชิกในกลุ่มรู้สึกไม่มีความสำคัญ

ประเภทที่ 4 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม(Inter-Group conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม เช่น ความขัดแย้งของแผนกบัญชีและแผนกบริหาร กลุ่มสหภาพแรงงานและคณะกรรมการฝ่ายบุคคล ถ้าไม่สามารถตกลงแก้ปัญหาได้ความขัดแย้งชนิดนี้มักจะนำไปสู่การแข่งขันเกิดผลในแง่ของการชนะ-แพ้

ประเภทที่ 5 ความขัดแย้งในองค์กร(Intra-organization conflict) ความขัดแย้งภายในองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 4 ชนิด

1. Vertical conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ซึ่งมีความขัดแย้งในด้านวิธีการที่หาทางออกที่ดีที่สุดที่จะทำให้งานสำเร็จไปด้วยดี

2. Horizontal conflict เป็นความขัดแย้งระหว่างแผนกในระดับเดียวกันหรือผู้บริหารระดับเดียวกัน

3. Line-Staff conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานประจำกลุ่มที่ทำงานในสายและทีมงาน

4. Role conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นการกำหนดบทบาทที่ไม่ชัดเจนหรือไม่มีการกำหนดบทบาทหรือรับรู้บทบาททำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน

ประเภทที่ 6 ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter-Organization conflict) หมายถึงความขัดแย้งระหว่างองค์กรที่ต้องใช้ทรัพยากรร่วมกันหรือลูกค้ากลุ่มเดียวกันมีการแข่งขันหรือความสัมพันธ์ว่าจะเกิดปฏิสัมพันธ์ในแง่ใด

กล่าวโดยสรุป ความขัดแย้งนั้นสามารถที่จะเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะตามที่นักทฤษฎีข้างต้นว่า เกิดจากการต่อสู้กันเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ การมีแนวคิดที่จะแก่งแย่งแข่งขัน เพื่อเข้าควบคุม หรือครอบครองบางสิ่งบางอย่าง โดยมีพื้นฐานที่มาจากความเห็นแก่ตัวที่มีอยู่ในตัวตนของมนุษย์ ขณะเดียวกันในอีกมุมมองหนึ่งกลับเห็นว่าเศรษฐกิจหรือผลประโยชน์ต่างหากที่เป็นชนวนให้ผู้คนแก่งแย่งแข่งขันจนเกิดความขัดแย้ง สุดท้ายจึงต้องแสวงหาอำนาจเพื่อจะได้เข้าไปควบคุม หรือครอบครองอย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด โดยผ่านกระบวนการแข่งขัน ต่อสู้ ดิ้นรน ทั้งในระหว่างตัวตน หรือกลุ่มก้อนที่มีรากฐานการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และแปรเปลี่ยนสภาพจากความกลมเกลียวสู่ความขัดแย้ง หรือ จากความขัดแย้งมุ่งสู่ความกลมเกลียวสมานฉันท์ ทั้งนี้ทั้งนั้นอาจจะกระทำต่อกันในลักษณะตัวต่อตัว กลุ่มต่อกลุ่ม หรือมีการจับมือกันในลักษณะที่มากกว่าพหุภาคีก็เกิดขึ้นได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมสภาวะการทำงานเป็นทีมในปัจจุบันเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งเพราะการทำงานสมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องเป็นหนึ่งเดียวกันก้าวไปพร้อมกันมีความรับผิดชอบร่วมกันและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กรอยู่เสมอ

ความหมายของการทำงานเป็นทีมคำว่าทีมอาจให้ความหมายว่ากลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันมีวัตถุประสงค์เดียวกันรับผิดชอบร่วมกันในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จซึ่งได้มีแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวไว้ถึงการทำงานเป็นทีมดังต่อไปนี้

สมชาติ กิจยรรจง (2540, หน้า 197) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่ากลุ่มบุคคลที่มีการประสานงานกัน ร่วมกัน สามัคคีกัน มีเป้าหมายร่วมกันและเชื่อใจกัน

นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542, หน้า 230) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างจะใกล้ชิด และคงความสัมพันธ์ค่อนข้างจะถาวร ซึ่งประกอบด้วยเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า

จีรวัจน์ วงศาโรจน์ (2547, หน้า 11) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมกลุ่มของบุคคลตั้งแต่2คน ขึ้นไป เข้ามาทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางหรือแนวทางเดียวกันโดยการทำงานเป็นทีมมีลักษณะเป็นกระบวนการ ประกอบด้วย การกำหนดโครงสร้างที่แบ่งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ มีผู้นำ มีสมาชิกกลุ่ม ร่วมกันวางแผน และกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แน่นอน มีการติดตามประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีการปฏิบัติสัมพันธ์กันในกลุ่มและกลุ่มอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2550, หน้า 2) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเป็นการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เข้ามาทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย เป้าหมายที่ตั้งไว้ มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีเป้าหมายร่วมกัน มีภารกิจที่ต้องทำเช่นเดียวกัน มีการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติและพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือแนะนำกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสาร การประสานงานต่อกัน และมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน โดยการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางหรือแนวทางเดียวกัน การทำงานเป็นทีมมีลักษณะเป็นกระบวนการ ประกอบด้วย การกำหนดโครงสร้างที่แบ่งภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ มีผู้นำกลุ่ม สมาชิกกลุ่ม ร่วมกันวางแผน และกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แน่นอน มีการติดตามประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ การทำงานในทีมจะช่วยเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับองค์กรอีกด้วย

ไพโรจน์ บาลัน (2551, หน้า 18) ทีม หมายถึงกลุ่มที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำงานร่วมกันหรือกลุ่มที่ขึ้นตรงกับผู้บังคับบัญชาคนเดียว

มัลลิกา วิชชุดรอิงครัตน์ (2552, หน้า 11) ทีม หมายถึง บุคคลที่ตั้งแต่สองคนขึ้นไปเข้ากลุ่มกันเพื่อลงมือลงแรงทำอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีจุดประสงค์ทางเดียวกันมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันใช้ของที่มีอยู่ร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ พร้อมทั้งพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

ลัคพงษ์ โกษาแสง (2553, หน้า 14) ทีม หมายถึง การร่วมใจกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกันเพื่อร่วมใจใช้ความคิดทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมและองค์กร

สรุปได้ว่า ทีม คือ บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมายโดยยึดวัตถุประสงค์ของทีมเป็นหลักซึ่งมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันใช้สิ่งที่มีอยู่ร่วมกันของแต่ละคนอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีมมีองค์ประกอบ คือ

1. การมีปฏิสัมพันธ์คือการทำงานร่วมกับผู้อื่นการติดต่อกับผู้อื่น มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือกัน มีความห่วงใยเอื้ออาทรกัน มีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2. การสื่อสารอย่างเปิดเผยคือ การติดต่อกันกันอย่างทั่วถึงและเปิดเผยตรงไปตรงมา มีความชัดเจน สมาชิกสนใจข่าวสารที่รับฟังโดยปราศจากความแคลงใจสนับสนุนให้ผู้อื่นเปิดเผยสมาชิกเปิดใจและร่วมมือกันแก้ปัญหา

3. การมีส่วนร่วมคือ การทำงานที่สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและร่วมมือกันแก้ปัญหา มีการทำงานโดยกระบวนการกลุ่มสมาชิก มีความรับผิดชอบต่อกัน มุ่งมั่นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน แลเสริมสร้างการรับรู้ในการทำงานร่วมกัน

4. การมีเป้าหมายเดียวกัน คือ ทิศทางที่สมาชิกทุกคนร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานที่ตรงกันและแจ่มชัด

5. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน คือ ความรู้สึกระหว่างบุคคลโดยรวมไว้ซึ่งความรัก ความเมตตา นิยมชมชอบ ความเชื่อมั่นจนเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจในบุคคลนั้นด้วยความเต็มใจ

6. การยอมรับนับถือคือ การรับฟังซึ่งกันและกัน เคารพในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างของกันและกันด้วยความจริงใจและพร้อมที่จะร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจ

7. มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของทีมงานและมีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อจะได้กำหนดแนวทำงานในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมที่สุด และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยสมาชิกของทีมควรจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน รวมไปถึงการกำหนดพันธกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยจะต้องทำงานทบทวนวิสัยทัศน์นั้น เป็นระยะ ๆ จัดทำตารางกิจกรรม และภารกิจหลัก เพื่อเป็นกรอบในการทำงาน มั่นใจว่าสมาชิกของทีมงานทุกคนได้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง จูงใจและผลักดันให้ทีมงานปฏิบัติงานที่มุ่งมันไปสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นลักษณะของการทำงานที่สมาชิกมีความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน มีความจริงใจในการแสดงความรู้สึก ได้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองและทีมงานมีความเป็นมิตรและไม่มุ่งร้ายต่อกัน ซึ่งความไว้วางใจเป็นสิงสำคัญทีสมาชิกในทีมงานมีความต้องการ ถ้าบุคลากรมีความไว้เนื้อเชื่อใจ ทำให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่ละคนในองค์กรจะมีความร่วมมือร่วมใจอย่างจริงใจ อันจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

Covey ได้อธิบายไว้ว่า ความไว้วางใจที่บุคคลหนึ่งจะมีให้กับอีกบุคคล หนึ่งหรือ relationship trust จะเกิดจากพฤติกรรม 13 ประการ จำแนกออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมที่มีบทบาทเป็นฐาน (Character-Based behavior)

1. การพูดตรงและชัดเจน (Talk straight) เป็นการสื่อสารโดย การพูดที่มีความถูกต้อง มีความชัดเจนที่ไม่ต้องตีความซึ่งอาจเป็นสาเหตุของความ เข้าใจผิดในการสื่อสาร การพูดตรงยังหมายความรวมถึงการพูดที่แสดงเจตนาของตนเองออกไปยังผู้ฟังอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา พูดด้วยความซื่อสัตย์จริงใจ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ พูดในสิ่งที่สร้างสรรค์นำไปสู่การ

เปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามการพูดนี้ยังจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับกาลเวลา สถานที่และบุคคลด้วย

2. การให้เกียรติและเคารพ (Demonstrate respect) เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยสร้างความไว้วางใจได้เป็นอย่างดี การให้เกียรติและการเคารพนี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการเคารพในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีความคิดและมีศักยภาพ อีกทั้งการให้ความเป็นมิตร ให้ความยุติธรรม การให้ความรัก และมีความปรารถนาดี การให้เกียรติและเคารพยังช่วยทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ และความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนางานและการเรียนรู้

3. การมีความโปร่งใส (Create transparency) เป็นการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตเป็นธรรม ความถูกต้อง และความจริงที่สามารถตรวจสอบได้จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยการมีความโปร่งใสนี้เป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้าง บารมีที่ทำให้เกิดความไว้วางใจได้อย่างยั่งยืน โดยการคิด พูด และกระทำในสิ่งที่ ตรงกัน เปิดเผย จริงใจและไม่มีวาระซ่อนเร้น (Hidden agenda)

4. การยอมรับผิด (Right wrongs) เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อการคิด การตัดสินใจและการกระทำของตนเอง เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไว้วางใจอย่างหนึ่ง การยอมรับผิดแสดงออกได้ตลอดเวลาด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอให้ใครมาตำหนิติเตียน เช่น การกล่าวคำขอโทษทันทีเมื่อทำผิดพลาด การแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่สามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้น หรือสิ่งที่ผิดพลาดได้รับการเยียวยา เป็นต้น การยอมรับผิดเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความมีใจกว้าง การไม่ยึดติดกับความคิดของตนเอง อีกทั้งยังเป็นการรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันอีกด้วย

5. การซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น (Show loyalty) เป็นการให้เครดิต (Credit) แก่บุคคลอื่นที่เป็นเจ้าของความคิด เจ้าของผลงาน หรือเจ้าของนวัตกรรม ตลอดจนการมีความรับผิดชอบต่อการพูดและการกระทำที่อ้างอิงมาจากบุคคลอื่นอย่างถูกต้อง ไม่แปลงสารมาเป็นของตนเองไม่ขโมยความคิดของบุคคลอื่นมาเป็นของตนเอง รวมทั้งการให้ความยุติธรรมต่อบุคคลอื่นด้วยการไม่พูดลับหลังในทางที่ไม่ดี (นินทา) ทำให้ผู้ที่ถูกกล่าวถึงไม่ได้รับความยุติธรรมเพราะไม่มีโอกาสอธิบายหรือชี้แจงข้อเท็จจริง

พฤติกรรมที่มีความสามารถเป็นฐาน (Competence-Based behavior)

6. การทำงานให้สำเร็จเห็นผล (Deliver results) เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงการนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งการทำงานสำเร็จนั้นทำให้ได้รับความไว้วางใจจากบุคคลอื่น เช่น เมื่อมีภารกิจสำคัญที่ต้องทำให้สำเร็จแล้วความไว้วางใจจะถูกมอบให้กับคนที่เคยประสบความสำเร็จแล้วเป็น แม่งานหรือหัวหน้าในการปฏิบัติภารกิจนี้

เป็นต้น นอกจากนี้การทำงานให้ประสบความสำเร็จยังสามารถช่วยสร้างความไว้วางใจจากบุคลากรใหม่ที่เพิ่งเข้ามาร่วมงานอีกด้วย

7. การพัฒนาให้ดีขึ้น (Get better) เป็นพฤติกรรมที่สะท้อนให้ เห็นถึงการไม่หยุดเรียนรู้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นพฤติกรรมช่วยสร้างความไว้วางใจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากพฤติกรรมการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้มีความรู้ที่ทันสมัยและมีนวัตกรรมซึ่งอาจเป็นนวัตกรรมทางความคิดเทคนิควิธีการขั้นตอนการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลรอบข้างมีความไว้วางใจ ว่าสิ่งที่คิด พูด และกระทำนั้น มีความถูกต้องเชื่อถือได้โดยเป็นผลมาจากการที่เรียนรู้ และพัฒนาตลอดเวลา

8. การเผชิญกับความจริง (Confront reality) เป็นการใช้ความรู้ ความคิด และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการ สร้างสรรค์นวัตกรรมจนประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ (มีคุณภาพ รวดเร็ว และประหยัด) โดยไม่หลีกเลี่ยง เพิกเฉย หรือหนีปัญหา นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการ ใช้ศักยภาพของบุคลากรหรือความเก่งของแต่ละคนมาเป็นพลังร่วม (Synergy) ในการแก้ปัญหาอีกด้วย

9. การชี้แจงเป้าหมายให้กระจ่าง (Clarify expectations) เป็นการเสริมสร้างการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared vision) และสร้างเป้าหมายที่ ชัดเจนร่วมกัน และสร้างข้อตกลงร่วมกันในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังกล่าว

10. การปฏิบัติงานด้วยสำนึกรับผิดชอบ (Practice accountability) เป็นการควบคุมและกำกับตนเองและบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยสำนึกความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ผู้นำที่จะสร้างความไว้วางใจจากบุคลากร ได้นั้นจะต้องมีสำนึกความรับผิดชอบในส่วนตน และสามารถกระตุ้นบุคลากรให้มีสำนึก ความรับผิดชอบไปพร้อมกันด้วย

พฤติกรรมที่มีบทบาทและความสามารถเป็นฐาน (Character & Competence behavior)

11. การฟัง (Listen first) หมายถึงการฟังอย่างตั้งใจ การฟัง อย่างลึกซึ้ง ฟังให้ได้ยินเสียงที่อยู่ข้างใน (ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ ที่ซ่อนอยู่ภายใน) การฟังทำให้เกิดความไว้วางใจได้โดยการตอบสนองสิ่งที่ได้ฟังนั้น อย่างเหมาะสม เช่น การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การแสดงความห่วงใย ตลอดจนการให้กำลังใจ เป็นต้น ซึ่งผู้ที่ฟังเป็นและเก็บความลับได้ดีจะสามารถสร้างความไว้วางใจได้อย่างรวดเร็ว

12. การรักษาสัจจะ (Keep commitments) เป็นการปฏิบัติ ตามสิ่งที่ได้พูดหรือให้คำมั่นสัญญาไว้ ซึ่งการรักษาสัจจะเป็นวิธีการที่สามารถสร้าง ความไว้วางใจจากบุคคลอื่นได้รวดเร็วมากที่สุด เพราะการรักษาสัจจะทำให้เกิดความเชื่อถือได้ในตัวบุคคล อีกทั้งการปฏิบัติตามคำมั่น

สัญญายังเป็นการแสดงถึง การให้เกียรติและเคารพบุคคลอื่นอีกด้วย บุคคลใดที่ได้รับการปฏิบัติต่อตนเอง ตามคำมั่นสัญญาย่อมมอบความไว้วางใจให้ในระยะยาว

13. การรักษาและเพิ่มความไว้วางใจ (Extend trust) เป็นการปฏิบัติตามแนวทางพฤติกรรมการสร้างความไว้วางใจอย่างต่อเนื่องซึ่งนอกจากจะ รักษาความไว้วางใจไว้ได้แล้ว ยังเป็นการเพิ่มระดับความไว้วางใจให้มากขึ้น และได้รับความไว้วางใจจากบุคคลต่าง ๆ จำนวนมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณิชานันท์ ปิ่นทอง และคณะ (2560) ได้ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารในองค์กรที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรที่ทำให้เกิดการสื่อสารในองค์กรที่ดี โดยเลือกการสื่อสารแบบสองทาง คือการสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับบน และการสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง นั่นคือการที่ผู้บริหารจะทำการสื่อสารไปยังพนักงานระดับล่าง โดยใช้อำนาจในการสั่งการหรือการสั่งงาน การกำหนดนโยบายมายังพนักงานและพนักงานเองก็สามารถทำการสื่อสารไปยังผู้บริหารได้เช่นกัน โดยจะเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บริหารรับรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

ประภัสสร จรัสอรุณฉาย และณัฐวงศ์ พูนพล (2562) ได้ศึกษา ผลกระทบกลยุทธ์การสื่อสารที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของพนักงานสายสนับสนุนกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่มีการสื่อสารที่หลากหลายมีความสัมพันธ์ฉันกับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวมการสื่อสารในองค์กรที่เหมาะสมตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานกับผู้มารับบริการก็เป็นความเต็มใจ และความเสมอภาคเท่าเทียมกันรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานจะเป็นการสื่อสารแบบสองทางบรรยากาศภายในองค์กรและการจัดการความขัดแย้งซึ่งพบว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กรก่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสำเร็จภายในองค์กรซึ่งบรรยากาศการสื่อสารก่อนมีผลกระทบโดยตรงต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรที่อาจจะสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคในการสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง การสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับบน การสื่อสารในระดับเดียวกันหรือต่างระดับองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมีการสร้างสรรค์ปลูกฝังบรรยากาศการสื่อสารเพื่อทำงานร่วมกันภายในองค์กรได้เป็นอย่างดีผลกระทบทางกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจพบว่ากลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรด้านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ

ประสิทธิภาพการทำงาน การเรียนรู้ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นเป้าหมายขององค์กรและความคาดหวังของผู้บริหารการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีมีการเปิดใจยอมรับการสื่อสารจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น การการทำงานน่าเชื่อถือผลงานมีมาตรฐาน

กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรทำให้องค์กรการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพองค์กรมุ่งเน้นการสื่อสารแบบจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน คือผู้บริหารจะทำการสื่อสารสั่งงานมายังพนักงานและพนักงานเองก็สามารถสื่อสารกับไปยังผู้บริหารได้เช่นกันไม่ว่าจะเป็นส่วนของการรายงานผลการปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและการสื่อสารในองค์กรเพื่อเสริมสร้างการทำงานร่วมกันและนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ดวงตา ดวงเอกอนงค์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง อีเลิร์นนิ่งการสื่อสารภายใน ความไว้วางใจผู้นำ ความไว้วางใจในองค์กร ได้กล่าวว่า การสื่อสารภายในที่สนับสนุนการพัฒนาความสัมพันธ์ที่เชื่อถือได้เพื่อการพัฒนาความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้นในหัวหน้างานและผู้นำของแต่ละบุคคลเพื่อพัฒนาการสื่อสารแบบสองทางและจากล่างขึ้นบนความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจของผู้นำและความไว้วางใจขององค์กรเป็นเพราะความเชื่อถือขององค์กรเกิดขึ้นในระดับที่แตกต่างกันที่สำคัญสำหรับองค์กรการปรับปรุงความไว้วางใจในหัวหน้างานและผู้นำเป็นวิธีหนึ่งในการปรับปรุงความน่าเชื่อถือขององค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมายในเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้

ธนารัฐ ฉ่ำสุริยา และกฤษดา เชียรวัฒนสุข (2562) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) หลักฐานเชิงประจักษ์บริษัทแพรคติก้า จำกัด ได้กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และความเข้าใจต่อกันส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการช่วยตัดสินใจการรับฟังการสื่อสารของพนักงาน การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอด และการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความรู้สึกความคิดหรือการกระทำต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมมีความสำคัญกับองค์กรมากที่สุดเพราะการสื่อสารที่ดีจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตความสามัคคีความสำเร็จร่วมกันของพนักงานในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยสนับสนุนซึ่งกันและกัน และส่งผลต่อส่วนรวมของพนักงานในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทอีกด้วยความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ธราธร บุ้งทอง กมล เสวตสมบูรณ์ และละเอียด ศิลาน้อย (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่ามีการมีเป้าหมายของการสื่อสารที่ชัดเจนจะสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารที่ดีทักษะในการเจรจาความมุ่งมั่นภายใต้เป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละระดับมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันและที่สำคัญจะช่วยผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถถูกต้องตามเป้าหมายขององค์กร ฉะนั้นเพื่อให้เกิดการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและมีความเข้าใจในความหมายข้อมูลข่าวสารที่ต้องการจะไม่ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงต้องมีการส่งข้อมูลกลับไปยังผู้ส่งศาลไม่ว่าจะเป็นการตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นการยืนยันการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความเข้าใจตรงกัน

อภิศักดิ์ อาจนันท์และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอทีเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ถ้าหากมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกับเป้าหมายขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสมาชิกมีโอกาสเป็นผู้นำมีการสื่อสารอย่างเปิดเผยและจะก่อให้เกิดพนักงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานนั้นเพิ่มขึ้น

ศิระ ศรีโยธิน (2560) การสื่อสารผ่านผู้บริหาร(Management communication) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารองค์กร เครื่องมือสำคัญของนักการตลาดของยุกต์ Thailand 4.0 พบว่า พฤติกรรมของผู้บริหารในการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลเป็นอย่างมากต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานซึ่งหมายถึงว่าจะส่งผลต่อเป้าหมายของการสื่อสารองค์กรด้วยเช่นกันพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีของพนักงานจะเป็นการสื่อสารแบบสองทางระหว่างผู้บริหารกับพนักงานการมีอารมณ์ขันของผู้บริหารการ ที่ผู้บริหารแสดงความห่วงใยในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานสนับสนุนให้องค์กรมีการพัฒนาทักษะในการสื่อสารของผู้บริหารองค์กรซึ่งจะส่งผลดีในการบรรลุเป้าหมายในการสื่อสารขององค์กรในระยะยาว

สุธารัตน์ จุ้ยเจริญ และ ระพีพรรณ พิริยะกุล (2562) ได้ศึกษเรื่อง ทางออกความขัดแย้งและผลการปฏิบัติงาน จากการขับเคลื่อนโดยการบริหารองค์กรในมิติ ด้านโครงสร้าง การสื่อสารและวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ โดยมีกลุ่มอายุเอ็มและเอ็กซ์เป็นตัวแปรกำกับ ได้กล่าวว่า การบริหารโครงสร้างองค์การและวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้พบว่าการมีส่วนร่วมในเชิงบวกของ

การบริหารความขัดแย้งอันเนื่องจากความคาดหวังในการหาทางออกของความขัดแย้งที่เป็นแบบชนะแพ้ทั้งนี้อาศัยทฤษฎีของความคาดหวังของ Vroom (Vroom' expectancy theory) ว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบำรุเป้าหมายถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมายและมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ซึ่งการจูงใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายามอาจจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบ การพัฒนาความสามารถในการทำงานแนวทางการสนับสนุนแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้ง รู้สึกว่าใครลงทุนมากก็ต้องได้รับผลตอบแทนมากตามหลักการบริหารแบบเท่าเทียม ในกรณีความขัดแย้งก่อนที่จะเป็นปัญหาควรใช้ การบริหารการสื่อสารอย่างประสิทธิภาพรวมสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการ โครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิผลทั้งยังส่งผลการทำงานไปในด้านบวกเพิ่มมากขึ้น

ศิริวรรณ มนอัตระผดุง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความขัดแย้งในองค์การอย่างสร้างสรรค์ ได้กล่าวว่า องค์การสมัยใหม่ในปัจจุบันไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ โดยองค์กรจะต้องแก้ไขปัญหาความขัดแย้งตามแนวคิดแบบนักปฏิสัมพันธ์ หรือแนวคิดสมัยใหม่ ซึ่งจะมีวิธีคิดว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งขององค์การก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เกิดแรงจูงในการทำงานมีความเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งที่มีพื้นฐานมาจากโครงสร้างองค์การและกฎระเบียบขององค์การลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ ความแตกต่างในค่านิยม ความเชื่อ เป้าหมายและหลักการในการดำเนินชีวิต ความรับผิดชอบ วิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การติดต่อสื่อสารผลประโยชน์ และการแข่งขันแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการของความขัดแย้งมี 5 ระยะ ได้แก่ 1) ก่อตัวของการต่อต้าน หรือความไม่ลงรอยที่รุนแรงพอ 2) ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับรู้ถึงความขัดแย้ง 3) ตั้งใจทำอย่างใดอย่างหนึ่ง 4) พฤติกรรมที่แสดงออกมาและ 5) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง โดยจะต้องนำมาปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อย่างไรก็ดีการจัดการความขัดแย้งในองค์กรอย่างสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นได้ เมื่อผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง มองความขัดแย้งว่าเป็น เรื่องกระตุ้นความคิดก่อให้เกิดความสร้างสรรค์ในการทำงาน แก้ไขปัญหาด้วยการเปิดใจกว้างสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมเพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถสร้างสรรค์ให้บรรลุเป้าหมายองค์กรได้

สุธีรา นิมิตรนิวัฒน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง วิเคราะห์ความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาแรกเข้า พบว่า สาเหตุสำคัญของความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมผลการวิจัยพบว่าความขัดแย้งในการ ทำงานเป็นทีมของนักศึกษามีสาเหตุจาก ลักษณะส่วนบุคคล ความคิดเห็นไม่ตรงกันการบริหารงานในทีมขาดประสิทธิภาพขาดการสื่อสารและการมีส่วนร่วมและจำนวนสมาชิกในทีมากเกินไปหากเป้าหมายไม่ชัดเจน ไม่แบ่งงานกันอย่างเหมาะสมขาดระบบการควบคุม

ย่อมทำให้สมาชิกรู้สึกไม่ยุติธรรมงานล่าช้าและได้ผลงานไม่ดี การสื่อสารที่บกพร่องหรือขาดการพูดคุยกันจะทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันเกิดความเข้าใจผิด ความแตกแยก ไม่ร่วมมือในการทำงาน บุคคลทั้งสองฝ่ายจึงสูญเสียอำนาจในการควบคุมจัดการ ปัญหาความร่วมมือและความสัมพันธ์ในทีมงานย่อมยุติในเวลาอันสั้น

อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา และจรัญญา ปานเจริญ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่าพนักงานให้ความสำคัญในเรื่องเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นเพราะสามารถนำความรู้ความสามารถของพนักงานเข้ามาใช้ร่วมกับผู้บริหารซึ่งพนักงานได้มีโอกาสเข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นได้จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีอิสระในการทำงานซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นและการที่พนักงานอิสระในการแสดงความคิดเห็นและรู้สึกได้ สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาทางการทำงานในทีมได้การที่พนักงานมีสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ดีมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสในการแสดงแนวคิดใหม่ใหม่ในการทำงานทำให้พนักงานทุกคนในองค์กรเต็มใจและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีหากองค์กรมีปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ทำให้เกิดบรรยากาศในองค์กรที่ดี

วรทัย กระจ่างแจ้ง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์เครื่องมือคุณภาพพื้นฐาน 7 ชนิดในการแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์ก การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงสภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันของบริษัทอุตสาหกรรมรถยนต์ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อแสวงหาทางในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะกิจกรรมการติดต่อสื่อสารในกระบวนการทำงานการซื้อขายชิ้นส่วนยานยนต์ผ่านคนกลางที่เกิดขึ้นภายในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทยเท่านั้นผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือเครื่องมือคุณภาพพื้นฐาน 7 ชนิดมาเพื่อวิเคราะห์โดยเริ่มจากศึกษาโครงสร้าง และกระบวนการทำงานภายในบริษัทจากนั้น ทำการค้นหา และวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาอย่างเป็นระบบ และผังก้างปลาจากนั้นจึงออกแบบวิธีการปรับปรุงด้วยหลักการลดความสูญเปล่า และออกแบบระบบขึ้นมาใช้ในองค์กร ผลการศึกษาและปรับปรุงครั้งนี้พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการทำงาน การซื้อขายชิ้นส่วนยานยนต์ผ่านคนกลางยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานอย่างรวดเร็วรวมถึงการกระจายข้อมูลไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง เป็นเหตุให้เกิด

ความสูญเสียการแข่งขันธุรกิจ ดังนั้นในการพัฒนาภายในองค์กรจะต้องมีการจัดการที่ดี เพื่อให้การทำงานเกิดความสอดคล้องขึ้นในแผนกที่เกี่ยวข้อง

ณปภัช ยนจอหอ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิผลการควบคุมภายในระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านอุดมการณ์หรือความศรัทธา และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการสื่อสารในองค์กรแต่ละรูปแบบพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรูปแบบ โดยเฉพาะการสื่อสารแบบบนลงล่าง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมทุกด้าน และรูปแบบการสื่อสารในองค์กรทุกรูปแบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการควบคุมภายในระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมตามแนวทางของ COSO และจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ พบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการดลใจ และรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแบบล่างขึ้นบน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการควบคุมภายในระบบสารสนเทศตามแนวทางของ COSO อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หทัยพัชร สิงหเดช (2559) ได้ศึกษา การสื่อสารพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนปี 2551 มีอิทธิพลต่อปัจจัยลักษณะประจำตัวของผู้รับรู้ในสำนักงาน กพ. สรุปได้ว่า การสื่อสารพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการในภาพรวมด้านผู้สื่อสารมีอิทธิพลมากที่สุดต่อปัจจัยลักษณะประจำตัวผู้รับรู้ รองลงมาคือสภาพแวดล้อมและด้านศาลมีอิทธิพลต่อปัจจัยลักษณะประจำตัวผู้รับรู้อย่างมีนัยยะสำคัญจะเห็นว่า การสื่อสารด้านผู้สื่อสารมีอิทธิพลมากที่สุดต่อปัจจัยลักษณะผู้ประจำตัวผู้รับรู้คือมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงกับปัจจัยลักษณะประจำตัวผู้รับรู้มากที่สุดเนื่องจากผู้ส่งสารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจข้อมูลต่าง ๆ ที่จะถ่ายทอดผู้อื่น องค์กรจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของผู้สื่อสารในองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารไปยังข้าราชการที่อยู่ในสถาบันศูนย์ หรือแม้แต่กลุ่มสื่อสารองค์กรซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการสื่อสารภารกิจทั้งแนวนอนและแนวตั้งทางด้านถ่ายทอดข้อมูลการอธิบายหลักการ และเจตนารมณ์ของกฎหมายการสร้างความรู้และความเข้าใจในสิ่งที่ถ่ายทอดอย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องที่มีความซับซ้อนและมีศัพท์เฉพาะอันยากแก่ความเข้าใจ

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน ได้มีการสื่อสารแบบสองทางซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารในแนวนอนมากขึ้น โดยเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์กรเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างพนักงานที่มีอยู่หน่วยงานเดียวกัน มีผู้บังคับบัญชาเดียวกันและมีหน้าที่การงานในลักษณะเดียวกัน เป็นการสื่อสารเพื่อขอคำแนะนำและข้อมูลที่ไม่ขึ้นอยู่กับสายบังคับบัญชาเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นกันเพื่อแก้ปัญหาและสร้างความเข้าใจร่วมกันเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็วและทันกาล การรับรู้ในด้านประสบการณ์จะช่วยสร้างความเข้าใจต่อเรื่องที่รับรู้และจดจำที่รับรู้ ภาษากับการปฏิบัติงานหรือเรื่องราวในอดีต เพื่อต่อยอดความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้กับการเลือกรับรู้เลือกจดจำสำหรับสาร

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน ได้กล่าวว่าข้อเสียของสารที่มีลักษณะเป็นลายลักษณ์ต้องใช้เวลานานในการส่งสารและข้อความ เพราะเป็นการสื่อสารทางเดียวผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจจะไม่ได้รับการตอบรับข่าวสารกลับคืนมา และผู้รับสารอาจจะไม่เข้าใจสารเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

อุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรด้านผู้ส่งสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าลักษณะการติดต่อสื่อสารในองค์กรด้านผู้ส่งสารในระดับดีคือเพื่อนร่วมงานพูดคุย เป็นกันเอง รองลงมาคือพูดคุยโดยคำนึงถึงระดับความรู้ของผู้รับฟังเสมออุปสรรคในการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากผู้ส่งสารอันดับหนึ่งได้แก่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสั่งการ โดยไม่สนใจว่าจะเข้าใจหรือไม่ รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมักพูดคุยในลักษณะที่คิดว่าตัวเองเหนือกว่า อันดับสามคือผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสั่งการด้วยความลำเอียง สำหรับด้านสารพบว่า ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านสารการแจ้งข่าวสารสั่งงานด้วยเอกสาร ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาตัวหนังสืออ่านไม่ออก และข้อมูลการพูดคุยกันในบริษัทเป็นเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่พูดคุยกันมีความชัดเจนไม่เป็นข่าวลือ สำหรับผู้รับสารอุปสรรค ที่เกิดจากการติดต่อสื่อสาร คือ เพื่อนร่วมงานไม่สนใจในสิ่งที่พูด รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาสั่งการบ่อยครั้งที่ทั้งที่ไม่เข้าใจ เนื่องจากขาดความรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

Singleton and Toombs (2018) ได้กล่าวว่าได้ศึกษาการทำงานของความขัดแย้งสาเหตุและผลของความขัดแย้งการรับรู้ความขัดแย้งซึ่งพบว่า 85% ของพนักงานสามารถจัดการความขัดแย้งได้ในระดับหนึ่ง 49% เชื่อว่าสาเหตุหลักของความขัดแย้งในสถานที่ทำงานเกิดจากบุคลิกภาพที่ต่างกันระหว่างพนักงานและ 34% เกี่ยวกับความเครียดเนื่องจากภาระงานหนักความขัดแย้งในองค์กรจะมีอยู่สองประเภทคือ ความขัดแย้งในการทำงานกับความผิดปกติดังนั้นผู้นำองค์กรควรจะเข้าใจลักษณะของความขัดแย้งเพื่อที่จะทราบว่าควรจัดการความขัดแย้งอย่างไร

ให้มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาอย่างไรให้เหมาะสมกับความขัดแย้งในหน้าที่การงานและนำไปสู่นวัตกรรมและประสิทธิผลขององค์กรสำหรับความขัดแย้งที่ผิดปกติคือ การกำจัดการนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงลบ. ความขัดแย้งในที่ทำงานอาจจะเกิดจาก ขาดการสื่อสารที่เปิดกว้างหรือเพียงพอระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาการต่อสู้ชิงอำนาจระหว่างงานหรือความขัดแย้งที่มีวัตถุประสงค์ต่อรางวัลความไม่ลงรอยกันของเป้าหมายหรือค่านิยมทางสังคมลักษณะบุคลิกภาพความขัดแย้งสามารถแก้ไขหรือจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อสามารถจัดการความขัดแย้งได้สามารถเข้าใจมุมของกันและกันและจะพัฒนาความไว้วางใจได้

Bowman et al. (2020) จากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกท่านในองค์กรตอบสนองต่อวิกฤติไวรัส COVID-19 สามารถเข้าถึงเครื่องมือทางคลินิกเพื่อสนับสนุนจัดการอาการและการสื่อสารผู้ป่วยและครอบครัว ให้มีการดูแลการจัดการที่เหมาะสม มีความจำเป็นขององค์กรที่จะตอบสนองต่อบุคลากรในการดูแลรักษาของผู้ป่วยไวรัส COVID-19 การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้ทุกคนในองค์กรได้รับทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับการจัดการและการสื่อสารให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้เข้าใจและมีการพัฒนาการตอบสนองต่อบุคคลและเครื่องมือในการดูแลผู้ป่วยไวรัส COVID-19

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ งานวิจัยนี้จะใช้การวิจัยแบบเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ศึกษาและสำรวจข้อมูลเชิงสำรวจโดย เป็นการจัดทำแบบสอบถามแบบปิดจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 ตัวอย่างแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

ผู้วิจัยมีรายละเอียดวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. ลักษณะของแบบสอบถาม
5. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 310 คน โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความเคลื่อนว่าร้อยละ 5 ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

แทนค่าในสูตรดังนี้

ผลการคำนวณจะได้ค่า **n** = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (เท่ากับ 0.05)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.05

แทนค่าในสูตรดังนี้

$$n = \frac{1318}{1+1318(0.05)^2}$$

n = 307

ซึ่งหมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะต้องมีจำนวน 307 คน

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การคัดเลือกสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Proportion sampling) โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่เป็นระดับผู้บริหาร แพทย์และพนักงานที่เป็นระดับผู้ปฏิบัติการใน โรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยจะสุ่มตัวอย่าง 307 คน เพื่อลดความคาด จากพนักงานทั้งหมด 1318 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาล ABC) ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2563) มีแพทย์จำนวน 45 คน (คิดเป็น 3.5 %) พนักงานระดับผู้บริหาร 35 คน (คิดเป็น 3 %) และพนักงานระดับปฏิบัติการ 1238 คน (คิดเป็น 93.5 %) โดยการเก็บข้อมูลแพทย์จำนวน 11 คน (คิดเป็น 3.5% ของกลุ่มตัวอย่าง) พนักงานระดับผู้บริหารจำนวน 9 คน (คิดเป็น 3 % ของกลุ่มตัวอย่าง) และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 290 คน (คิดเป็น 93.5 % ของกลุ่มตัวอย่าง)

ในการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เพื่อลดความคาดเคลื่อนในการเก็บตัวอย่างผู้วิจัยจึงทำการ ได้สำรองข้อมูลไป 120 ชุด ข้อมูลมีความสมบูรณ์ 119 ชุด จึงได้ข้อมูลทั้งหมด 426 ชุด

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบข้อคำถามในการเก็บข้อมูลซึ่งวิธีในการแจกแบบสอบถามก็จะใช้เป็นการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับจากการตอบแบบสอบถามจะทำการตรวจสอบทุกครั้งเลยเมื่อพบว่าแบบสอบถามชุดใดไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะคัดแยกออกแล้วจึงทำการเก็บแบบสอบถามชุดใหม่มาเพิ่มเติม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาแนว คิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้มาศึกษาแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ได้ต้องครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามนั้นมาดำเนินการทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด

4. ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis) จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้

5. ปรับปรุงรูปแบบอีกครั้งแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

6. ดำเนินการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 426 คน

ลักษณะของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งเนื้อหาแบบสอบถามได้มาด้วยการศึกษาค้นคว้าจากวารสาร ตำราเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ และคำถามในการทำแบบสอบถามนั้นจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดอยู่ โดยลักษณะของคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบโดยใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสารในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในทีม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และความไว้วางใจในทีม

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลผลข้อมูล

เกณฑ์การวัดระดับ (สำหรับแบบสอบถามส่วนที่สอง) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51 ถึง 5.0	อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51 ถึง 4.50	อยู่ในเกณฑ์มาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 ถึง 3.50 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51 ถึง 2.50 อยู่ในเกณฑ์น้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.50 อยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมกับภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยคำถามแต่ละข้อต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 (Rovinelli & Hambleton, 1977)

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนนี เมธิโยธิน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ดร.ศิริญญา วิรุณราช วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 40 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษามากที่สุดจากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่รวบรวมได้มา ทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์ α (Alpha coefficient) ที่ Nunnally (1978) ได้เสนอไว้ว่า α มากกว่า หรือเท่ากับ 0.7

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) N of case = 40

ตัวแปร	Cornbrash's alpha
1. การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง	0.772
2. การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน	0.731
3. การสื่อสารแบบแนวนอน	0.865
4. การสื่อสารแบบเป็นทางการ	0.868
5. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	0.750
6. การสื่อสารแบบทางเดียว	0.745
7. การสื่อสารแบบสองทาง	0.843
8. ความขัดแย้งในทีมของบุคลากร	0.926
9. ความไว้วางใจในทีมของบุคลากร	0.828

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้แล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลคือ นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจความถูกต้องความสมบูรณ์ของ แบบสอบถาม และนำแบบสอบถามทุกชุดมาตรวจให้คะแนน และเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ของแบบสอบถามในตอนที่ 1

1.2 หาค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (Standard Deviation) และค่า t-test ของแบบสอบถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3

2. เมื่อทำการตรวจสอบเสร็จแล้วจึงนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) เพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเตรียมการวิเคราะห์ผลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานประมวนผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำไปใช้ในการแปรผล ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่หนึ่งปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สำหรับวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป กับตัวแปรตาม 1 ตัว โดยสมมติฐานที่ผู้วิจัยทำการศึกษา มีตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปร ได้แก่ การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบทางเดียว และการสื่อสารแบบสองทาง ตัวแปรตาม 2 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งในทีมของบุคลากร และความไว้วางใจในทีมของบุคลากร

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง "รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ทำการวิจัยได้จากการแจกแบบสอบถามผ่านทาง Google Drive ให้กับทีมของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งหมด 426 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ และรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS วิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในทีม และความไว้วางใจในทีมของบุคลากร

1.4 การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ของการวิจัยเชิงปริมาณ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายสัญลักษณ์ ดังนี้

สัญลักษณ์	**ความหมาย**
n	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
N	จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
%	ค่าร้อยละ

t	สถิติทดสอบ t
$\overline{X}$	ค่าเฉลี่ย
SD	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
df	Degree of Freedom หรือชั้นของความเป็นอิสระ
Std. error	ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรที่วัดปัจจัย
Std. Error mean	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย
R^2	ความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรของตัวชี้วัด

ส่วนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 399 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน(คน)**	**ร้อยละ**
ชาย	27	6.3
หญิง	399	93.7
รวม	426	100.00

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 กลุ่มและตัวอย่างที่ศึกษามีอายุ 51-60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-30 ปี	233	54.7
31-40 ปี	134	31.5
41-50 ปี	43	10.1
51-60 ปี	16	3.8
รวม	426	100.00

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	47.9
ระดับชั้นปริญญาตรี	217	50.9
ปริญญาโท	5	1.2
รวม	426	100.00

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมารายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท คือ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ในช่วง 30,001-40,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ในช่วง 40,001-50,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่มีรายได้ต่ำกว่าและเท่ากับ10,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ดังแสดงในตารางที่ 5

มหาวิทยาลัยบูรพา BURAPHA UNIVERSITY

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกรายได้

รายได้	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่าและเท่ากับ 10,000 บาท	12	2.8
10,001-20,000	223	52.3
20,001-30,000	62	16.9
30,001-40,000	67	15.7
40,001-50,000	34	8.0
50,000 ขึ้นไป	21	4.9
รวม	426	100.00

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาตำแหน่งพนักงาน จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมาตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ผู้จัดการ	3	0.7
หัวหน้างาน	30	7.0
พนักงาน	393	92.3
รวม	426	100.00

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาฝ่ายการพยาบาลจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบริหารจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และฝ่ายการแพทย์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายการพยาบาล	305	71.6
ฝ่ายบริหาร	68	16.0
ฝ่ายการแพทย์	53	12.4
รวม	426	100.00

ส่วนที่ 1. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรด้านการสื่อสารจากบนลงล่างมีภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ลำดับที่ 1 คือ หัวหน้างานได้แจ้งพนักงานถึงข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ทั้งในเวลางานและนอกเวลาก่อนทำงานมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ลำดับที่ 2 คือ หัวหน้างานแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบว่าเป็นอย่างไรเพื่อให้ทราบข้อดีและข้อเสียของตนเองมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ ลำดับที่ 3 คือ หัวหน้างานได้แจ้งคำสั่งผ่านคู่มือการปฏิบัติงานและแบบแสดงลักษณะวิธีการทำงานก่อนทำงานให้พนักงานทราบเสมอมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารจากบนลงล่าง

รายการด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง	ระดับการให้ความสำคัญด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง								
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
1. หัวหน้างานได้แจ้งคำสั่งผ่านคู่มือการปฏิบัติงานและแบบแสดงลักษณะวิธีการทำงานก่อนทำงานให้พนักงานทราบเสมอ	5 1.2%	29 6.8%	100 23.5%	165 38.7%	127 29.8%	3.89	0.95	มาก	3
2. หัวหน้างานได้แจ้งพนักงานถึงข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ทั้งในเวลางานและนอกเวลาก่อนทำงาน	1 .2%	21 4.9%	64 15.0%	144 33.8%	196 46.0%	4.20	0.89	มาก	1
3. หัวหน้างานแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบว่าเป็นอย่างไรเพื่อให้ทราบข้อดีและข้อเสียของตนเอง	10 2.3%	25 5.9%	84 19.7%	156 36.6%	151 35.4%	3.97	1.0	มาก	2
รวม รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05							0.05 5		

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรด้านการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ พนักงานสามารถรายงานหัวหน้างานเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าของงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทราบได้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ลำดับที่ 2 คือ พนักงานสามารถรายงานหัวหน้างานเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าของงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทราบได้ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และลำดับที่ 3 คือ

พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานหรือเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้างานได้รับทราบ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน

รายการด้านการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน	ระดับการให้ความสำคัญด้านการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน								
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	**ไม่เห็นด้วย**	**ไม่แน่ใจ**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**	**Mean**	**SD**	**แปลผล**	**ลำดับที่**
1. พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานหรือเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้างานได้รับทราบ	8 1.9%	38 8.9%	89 20.9%	148 34.7%	143 33.6%	3.89	1.03	มาก	3
2. พนักงานสามารถรายงานหัวหน้างานเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าของงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทราบได้	4 0.9%	19 4.5%	83 19.5%	145 34.0%	175 41.1%	4.10	0.92	มาก	2
3. พนักงานสามารถรายงานหัวหน้างานเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าของงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทราบได้	5 1.2%	16 3.8%	83 19.5%	136 31.9%	186 43.7%	4.28	0.93	มาก	1
รวมรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08						4.08	0.060	มาก	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรด้านการสื่อสารแบบแนวนอนมีภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ท่าน

สามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ลำดับที่ 2 คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ ลำดับที่ 3 คือท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารแบบแนวนอน

รายการด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	ระดับการให้ความสำคัญด้านการสื่อสารแบบแนวนอน								
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
1. สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้	1 0.2%	25 5.9%	85 20.0%	161 37.80%	154 36.20%	4.04	0.90	มาก	3
2. สามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง	3 0.7%	10 2.3%	82 19.2%	161 37.8%	170 39.9%	4.14	0.85	มาก	1
3. มีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหา	6 1.4%	13 3.1%	87 20.4%	163 38.3%	157 36.9%	4.06	0.91	มาก	2
รวมรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09						4.09	0.032	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.905 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในที่มีแบบแผนและมีข้อกำหนดมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ลำดับที่ 2 คือ การติดต่อสื่อสารได้มีการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามสายบังคับบัญชามีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และลำดับที่ 3 คือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารตามผังโครงสร้างขององค์กรมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารแบบเป็นทางการ

รายการด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ	ระดับการให้ความสำคัญด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ								
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
1. มีการติดต่อสื่อสารภายในที่มีแบบแผนและมีข้อกำหนด	10 2.3%	21	113 26.5%	160 37.6%	122 28.6%	3.85	0.970	มาก	3
2. การติดต่อสื่อสารได้มีการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามสายบังคับบัญชา	5 1.2%	17 4.0%	109 25.6%	166 39.0%	129 30.3%	3.93	0.906	มาก	2
3. พนักงานมีการติดต่อสื่อสารตามผังโครงสร้างขององค์กร	3 0.7%	18 4.2%	86 22.5%	183 43.0%	126 29.6%	3.96	0.868	มาก	1
รวมรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.905						3.905	0.052	มาก	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.775 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ พนักงานในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นกันเองเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ลำดับที่ 2 คือ การติดต่อสื่อสารของท่านจะเป็นรูปแบบการสนทนาตัวต่อตัวหรือพูดคุยกันเป็นส่วนตัวมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และลำดับที่ 3 คือ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารตามกลุ่มสังคมหรือความชอบส่วนตัว มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

รายการด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	ระดับการให้ความสำคัญด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ					Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. การติดต่อสื่อสารของท่านจะเป็นรูปแบบการสนทนา ตัวต่อตัวหรือพูดคุยกันเป็นส่วนตัว	7 1.6%	27 6.3%	113 26.5%	164 38.5%	115 27.0%	3.83	0.954	มาก	2
2. พนักงานในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นกันเองเสมอ	8 1.9%	26 6.1%	97 22.8%	169 39.7%	126 29.6%	3.89	0.963	มาก	1
3. องค์กรมีการติดต่อสื่อสารตามกลุ่มสังคมหรือความชอบส่วนตัว	16 3.8%	28 6.6%	134 31.5%	154 36.2%	94 22.1%	3.66	1.012	มาก	3
รวมรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.775						3.775	0.031	มาก	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรด้านการสื่อสารแบบทางเดียวมีภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ลำดับที่ 2 คือ องค์กรมีการติดต่อสื่อสาร โดยออกคำสั่งเป็นส่วนใหญ่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และลำดับที่ 3 คือ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ท่านมีโอกาสได้ซักถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการวิจัยผลการรับรู้การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว

รายการด้านการสื่อสารแบบทางเดียว	ระดับการให้ความสำคัญด้านการสื่อสารแบบทางเดียว								
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
1. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ท่านมีโอกาสได้ซักถาม	8 1.9%	22 5.2%	123 28.9%	177 41.5%	96 22.5%	3.78	0.918	มาก	3
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่	5 1.2%	19 4.5%	98 23.0%	168 39.4%	136 31.9%	3.96	0.913	มาก	1
3. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารโดยออกคำสั่งเป็นส่วนใหญ่	7 1.6%	20 4.7%	118 27.7%	180 42.3%	101 23.7%	3.82	0.905	มาก	2
รวมรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87						3.87	0.006	มาก	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรด้านการสื่อสารแบบสองทาง มีภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.845 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ องค์กรเปิดโอกาสให้ซักถามในที่ประชุม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ลำดับที่ 2 คือ องค์กรมีการตอบโต้กันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และลำดับที่ 3 คือ องค์กรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิจัยผลการรับรู้การสื่อสารแบบสองทาง

รายการด้านการสื่อสารแบบสองทาง	ระดับการให้ความสำคัญด้านการสื่อสารแบบสองทาง					Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. องค์กรของท่านมีการตอบโต้กันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร	9 2.1%	28 6.6%	128 30.0%	159 37.3%	102 23.9%	3.74	0.964	มาก	2
2. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นภายในองค์กร	16 3.8%	27 6.3%	119 27.9%	158 37.1%	106 14.9%	3.73	1.024	มาก	3
3. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ซักถามในที่ประชุม	4 0.9%	23 5.4%	97 22.8%	162 38.0%	140 32.9%	3.96	0.926	มาก	1
รวมรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.845						3.845	0.049	มาก	

โดยสรุป รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้มากที่สุด คือ การสื่อสารแบบแนวนอน มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.09 รองลงมาคือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 และ การสื่อสารแบบบนลงล่างซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในทีม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความขัดแย้งในทีม มีภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ พนักงานในองค์กรมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดในกระบวนการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ลำดับที่ 2 คือ มีความรู้สึกอึดอัดที่สมาชิกในทีมมีศักยภาพในการทำงานแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ลำดับที่ 3 คือ สมาชิกในทีมมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างรุนแรงในรูปแบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ลำดับที่ 4 คือ มีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมากกับเพื่อนร่วมงานในทีมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และลำดับที่ 5 คือ มีความคิดเห็นที่แตกต่าง

อย่างรุนแรงกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานภายในทีมเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการวิจัยผลการรับรู้ด้านความขัดแย้งในทีม

รายการด้านความขัดแย้งในทีม	ระดับการให้ความสำคัญด้านความขัดแย้งในทีม								
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
1. ท่านมีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างรุนแรงกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานภายในทีมเสมอ	111 26.1%	114 26.8%	88 20.7%	75 17.6%	38 8.9%	2.57	1.288	ปานกลาง	5
2. ท่านมีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมากกับเพื่อนร่วมงานในทีมในการปฏิบัติงาน	99 23.2%	113 26.5%	113 26.5%	68 16.0%	33 7.7%	2.58	1.223	ปานกลาง	4
3. ท่านมีความรู้สึกอึดอัดที่สมาชิกในทีมมีศักยภาพในการทำงานแตกต่างกัน	87 20.4%	92 21.6%	114 26.8%	75 17.6%	58 13.6%	2.82	1.314	ปานกลาง	2
4. พนักงานในองค์กรของท่านมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดในกระบวนการทำงานเป็นทีม	76 17.8%	94 22.1%	119 27.9%	84 16.7%	53 12.4%	2.87	1.271	ปานกลาง	1
5. สมาชิกในทีมมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างรุนแรงในรูปแบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	100 23.5%	93 21.8%	114 26.8%	73 17.1%	46 10.8%	2.70	1.294	ปานกลาง	3
รวมผลความขัดแย้งในทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72							0.034		

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และความไว้วางใจในทีม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการทำงานเป็นทีมและความไว้วางใจในทีม มีภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ เชื่อมั่นในศักยภาพของพนักงานในองค์กรว่าจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุผลได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ลำดับที่ 2 คือ มีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานเป็นทีมด้วยความผูกพันธ์ต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ลำดับที่ 3 คือ องค์กรมีความเต็มใจช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ลำดับที่ 4 คือ องค์กรมีส่วนช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการวิจัยผลด้านการทำงานเป็นทีมและความไว้วางใจในทีม

รายการด้านการทำงานเป็นทีมและสร้างความไว้วางใจในทีม	**ระดับการให้ความสำคัญด้านการทำงานเป็นทีมและสร้างความไว้วางใจในทีม**								
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	**ไม่เห็นด้วย**	**ไม่แน่ใจ**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**	**Mean**	**SD**	**แปลผล**	**ลำดับที่**
1. ท่านเชื่อมั่นในศักยภาพของพนักงานในองค์กรว่าจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุผลได้ด้วยดี	3 0.7 %	19 4.5%	69 16.2%	173 40.6%	162 38.0%	4.11	0.880	มากที่สุด	1
2. พนักงานมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานเป็นทีมด้วยความผูกพันธ์ต่อองค์กร	7 1.6%	16 3.8 %	74 17.4%	168 39.4%	161 37.8%	4.08	0.919	มาก	2
3. พนักงานในองค์กรมีความเต็มใจช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จลุล่วง	8 1.9%	15 3.5%	80 18.8%	165 38.7%	158 37.1%	4.06	0.931	มาก	3

ตารางที่ 16 (ต่อ)

รายการด้านการทำงานเป็นทีมและสร้างความไว้วางใจในทีม	ระดับการให้ความสำคัญด้านการทำงานเป็นทีมและสร้างความไว้วางใจในทีม								
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	Mean	SD	แปลผล	ลำดับที่
4. พนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน	6 1.4%	17 4.0%	85 20.0%	170 39.9%	148 34.7%	4.03	0.914	มาก	4
5. ในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร	4 0.9%	18 4.2%	89 20.9%	167 39.2%	148 34.7%	4.03	0.901	มาก	5
รวมความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07							0.019		

มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามซึ่งก็คือ ความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร ดังนั้นสามารถใช้ตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 17

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนรูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร

Model	Sum Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	130.237	7	18.61	57.54	.000*
Residual	135.152	418	.323		
Total	256.389	425			

*p-value < 0.05

วิเคราะห์ปัจจัยอิทธิพลของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่จะส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรใช้วิธีการถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression analysis) ตัวแปรอิสระที่วิเคราะห์มีทั้งหมด 7 ตัวแปร โดยมีตัวแปรในด้านการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

จากสมการถดถอยสามารถสรุปได้ว่า

1. การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งแสดงว่าถ้ามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่างมากขึ้น ความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรก็จะเพิ่มขึ้น

2. การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน ส่งผลเชิงลบต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .705 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงเป็น ไม่ไปตามสมมติฐาน

3. การสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งแสดงว่าถ้ามีการสื่อสารแบบแนวนอนเพิ่มมากขึ้น ความขัดแย้งในทีมงานบุคลากรก็จะเพิ่มขึ้น

4. การสื่อสารแบบเป็นทางการ ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งแสดงว่าถ้ามีการสื่อสารแบบเป็นทางการเพิ่มมากขึ้น ความขัดแย้งในทีมบุคลากรก็จะเพิ่มขึ้น

5. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ส่งผลเชิงลบต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .567 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6. การสื่อสารแบบทางเดียว ส่งผลเชิงลบต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .082 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

7. การสื่อสารแบบสองทาง ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงเป็นไปตาม

สมมติฐาน ซึ่งแสดงว่าถ้ามีการสื่อสารแบบสองทางเพิ่มมากขึ้น ความขัดแย้งในทีมบุคลากรก็จะเพิ่มขึ้น ดังแสดงในตาราง 18

ตารางที่ 18 ผลของสมการถดถอยเชิงพหุของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร

Model	Unstandardized coefficients	Standardized coefficients		t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
ค่าคงที่	1.023	.174		5.892	.000
การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง	.130	.502	.137	2.524	.012*
การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน	-.095	.053	-.104	-1.787	.705
การสื่อสารแบบแนวนอน	.250	.053	.246	4.717	.000*
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	.359	.055	.374	6.561	.000*
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	.030	.054	.031	.560	.567
การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว	-.109	.063	-.098	-1.741	.082
การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง	.204	.054	.212	3.793	.000*
R	.701				
R square	.491				
Adjust r square	.482				
Std.Error of the Estimate	.569				

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมบุคลากร ได้แก่

การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง มีค่า sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

การสื่อสารแบบแนวนอน มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

การสื่อสารแบบเป็นทางการ มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ด้านการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบสองทาง ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระพบว่าค่า R square เท่ากับ 0.491 หรือ 49.1% หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรขึ้นอยู่กับความขัดแย้งในทีมของบุคลากร ร้อยละ 49.1 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{y} = 1.023 + 0.130\,(x_1) + 0.250(x_2) + 0.359(x_3) + 0.204(x_4)$$

เมื่อ $\hat{y}$ = ความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร

x_1 = การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง

x_2 = การสื่อสารแบบแนวนอน

x_3 = การสื่อสารแบบเป็นทางการ

x_4 = การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

จากสมการข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การสื่อสารจากระดับบนลงล่างเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.130

ถ้าการสื่อสารแบบแนวนอนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.250

ถ้าการสื่อสารแบบเป็นทางการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.359

ถ้าการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.204

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร จำนวน 4 ตัวแปร คือ การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง แสดงให้เห็นว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร

ตารางที่ 19 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวที่ได้จากการทดสอบสมการถดถอยหลายตัวแปรของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมของบุคลากร

Model	Sum Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	34.363	7	4.909	4.106	.000*
Residual	499.707	418	1.195		
Total	534.070	426			

*p-value < 0.05

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามซึ่งก็คือ ความไว้วางใจในทีมของบุคลากรดังนั้นสามารถใช้ตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

วิเคราะห์ปัจจัยอิทธิพลของรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร ใช้วิธีการถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression analysis) ตัวแปรอิสระที่วิเคราะห์มีทั้งสิ้น 7 ตัวแปร โดยมีตัวแปรในด้านการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

จากสมการถดถอยสามารถสรุปได้ว่า

1. การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .625 ซึ่งมีค่ามากกว่ากว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2. การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .588 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงเป็นไม่ไปตามสมมติฐาน

3. การสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .004* ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งแสดงว่าถ้ามีการสื่อสารแบบแนวนอนที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น

4. การสื่อสารแบบเป็นทางการ ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .095 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .165 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6. การสื่อสารแบบทางเดียว ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .000* ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งแสดงว่าถ้ามีการสื่อสารแบบทางเดียวเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรก็จะเพิ่มขึ้น

7. การสื่อสารแบบสองทาง ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร ในการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .403 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นสมมติฐานนี้จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังแสดงในตาราง 20

ตารางที่ 20 ผลของสมการถดถอยเชิงพหุความรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร

Model	**Unstandardized coefficients**	**Standardized coefficients**		**t**	**Sig.**
	B	**Std. error**	**Beta**		
ค่าคงที่	2.634	.334		7.886	.000
การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง	.049	.099	.036	.489	.625
การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน	-.056	.103	-.043	-.542	.588
การสื่อสารแบบแนวนอน	-.292	.102	-.202	-2.858	.004*
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.176	.105	-.130	-1.674	.095
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	.143	.103	.104	1.391	.165
การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว	.459	.121	.290	3.881	.000*
การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง	-.086	.103	-.063	-.837	.403
R	.254				
R square	.064				
Adjust r square	.049				
Std.Error of the Estimate	1.093				

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมบุคลากร ได้แก่

การสื่อสารแบบแนวนอน มีค่า sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารในองค์กร การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบทางเดียว ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระพบว่าค่า R square เท่ากับ 0.064 หรือ 6.4 % หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรขึ้นอยู่กับความไว้วางใจในทีมของบุคลากร ร้อยละ 6.4 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นได้ดังนี้

Unstandardized $\hat{y}$ = 2.634 - 0.292(x_1) + 0.459(x_2)

เมื่อ $\hat{y}$ = ความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร

x_1 = การสื่อสารแบบแนวนอน

x_2 = การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว

จากสมการข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารแบบแนวนอนลดลง 1 หน่วยแล้ว ความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.292

ถ้าการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้ว ความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.492

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรการสื่อสารแบบแนวนอนต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรเท่ากับ 0.102

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรการการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรเท่ากับ 0.121

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร จำนวน 3 ตัวแปร คือการสื่อสารแบบแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว แสดงให้เห็นว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารแบบแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร

แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามดังนั้นสามารถใช้ตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ดังแสดงในตาราง 21

ตารางที่ 21 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวที่ได้จากการทดสอบสมการถดถอยของความไว้วางใจในทีมของบุคลากร

Model	Sum Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	5.350	1	5.350	8.723	.003
Residual	260.039	424	.613		
Total	256.389	425			

*p-value < 0.05

ความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรส่งผลเชิงลบต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร พบว่าค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าเท่ากับ .003* ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรลดลงความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรก็จะเพิ่มขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลของสมการถดถอยของความขัดแย้งในทีมต่อความไว้วางใจในทีม

Model	Unstandardized coefficients	Standardized coefficients		t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
ค่าคงที่	4.330	.099		43.601	.000
ความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร	-.100	.034	-.142	-2.953	.003*
R	.142				
R square	.020				
Adjust r square	.018				
Std.Error of the Estimate	.783				

*p-value < 0.05

Unstandardized $\hat{y}$ = 4.330-0.100(x_1)

เมื่อ $\hat{y}$ = ความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร

x_1= ความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความขัดแย้งในทีมบุคลากร โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.330 เมื่อความขัดแย้งเพิ่มขึ้น 0.100 หน่วย ทำให้มีผลต่อความไว้วางใจในทีมบุคลากร ลดลง 1 หน่วย

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษา รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 426 ตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary research) หลังจากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทำการวิเคราะห์ ตีความและอธิบายตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรและกำหนดรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 307 ตัวอย่าง ตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริงมากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เพื่อใช้ในกรณีที่สุ่มมาหรือไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจึงเป็น 426 ตัวอย่าง การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. ผลการทดสอบสมมติฐานและอภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติพื้นฐาน

วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน หน่วยงานแสดงผลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

1. ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารระหว่างในความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้ง และความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

2. ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมและความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

3. สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการจำนวนทั้งสิ้น 426 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.7 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 และ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.9 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.9 รายได้ส่วนใหญ่มีอยู่ในช่วง 10,001-20,000 คิดเป็นร้อยละ 52.3 และส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 71 .6

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ของรูปแบบการสื่อสาร ความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม และความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการดังนี้

รูปแบบการสื่อสาร

1. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในการรับรู้ของพนักงาน ได้แก่ การแจ้งพนักงานถึงข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ทั้งในเวลางานและนอกเวลาก่อนทำงาน แจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบข้อดีและข้อเสียของตนเอง แจ้งคำสั่งผ่านคู่มือการปฏิบัติงานวิธีการทำงานก่อนทำงานให้พนักงานทราบเสมอ

2. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในการรับรู้ของพนักงาน ได้แก่ สามารถแจ้งหัวหน้างานถึงปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ สามารถรายงานหัวหน้างานเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าของงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทราบได้ สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานหรือเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้างานได้รับทราบ

3. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารแนวนอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในการรับรู้ของพนักงาน ได้แก่ สามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง มีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหา สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้

4. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในการรับรู้ของพนักงาน ได้แก่ มีการติดต่อสื่อสารตามผังโครงสร้าง

ขององค์กร การติดต่อสื่อสารได้มีการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามสายบังคับบัญชา มีการติดต่อสื่อสารภายในที่มีแบบแผนและมีข้อกำหนด

5. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในการรับรู้ของพนักงาน ได้แก่ มีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นกันเองเสมอการติดต่อสื่อสารเป็นรูปแบบการสนทนาตัวต่อตัวหรือพูดคุยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อสื่อสารตามกลุ่มสังคมหรือความชอบส่วนตัว

6. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในการรับรู้ของพนักงาน ได้แก่ รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ การติดต่อสื่อสารโดยออกคำสั่งเป็นส่วนใหญ่ การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ท่านมีโอกาสได้ซักถาม

7. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบ 2 ทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในการรับรู้ของพนักงาน ได้แก่ องค์กรเปิดโอกาสให้ซักถามในที่ประชุมองค์กรมีการตอบโต้กันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร องค์กรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นภายในองค์กร

ความขัดแย้งในทีมงาน

การรับรู้ความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในการรับรู้ของพนักงาน ได้แก่ ในองค์กรของท่านมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดในกระบวนการทำงานเป็นทีม มีความรู้สึกอึดอัดที่สมาชิกในทีมมีศักยภาพในการทำงานแตกต่างกัน ทีมมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างรุนแรงในรูปแบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ มีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมากกับเพื่อนร่วมงานในทีมในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างรุนแรงกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานภายในทีมเสมอ

ความไว้วางใจในทีมงาน

การรับรู้ความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในการรับรู้ของพนักงาน ได้แก่ เชื่อมั่นในศักยภาพของพนักงานในองค์กรว่าจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุผลได้ด้วยดี มีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานเป็นทีมด้วยความผูกพันธ์ต่อองค์กร ในองค์กรของท่านมีความเต็มใจช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จลุล่วง ทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน องค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางข้อเสนอแนะต่อไปและอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร จำนวน 4 ตัวแปร คือ การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง แสดงให้เห็นว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร จำนวน 4 ตัวแปร คือ การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 3 ความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการผลในการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ จากการทดสอบสมมติฐานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ 1 มีค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 การ

สื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่ทำการตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในภาพรวมพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากรลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ คือรูปแบบการสื่อสารแนวนอน มีการประสานงานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหารูปแบบการสื่อสารด้านนี้เน้นในส่วนของเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันที่สามารถทำกิจกรรมหรือสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานได้โดยที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานเพื่อให้งานขององค์กรสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งพนักงานแต่ละคนก็ต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ด้วย การสื่อสารแบบเป็นทางการ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารตามผังโครงสร้างขององค์กร เป็นรูปแบบการสื่อสารตามผังโครงสร้างทำให้การสื่อสารเป็นไปตามผังองค์กร การสื่อสารแบบสองทาง องค์กรเปิดโอกาสให้ซักถามในที่ประชุม ทำให้การสื่อสารมีการตอบโต้ ปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะซายด์วิลล่า

รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พนักงานสามารถรายงานหัวหน้างานเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าของงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานหรือเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้างานได้รับทราบ

รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ซึ่งหัวหน้างานจะแจ้งพนักงานถึงข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ทั้งในเวลางานและนอกเวลาก่อนทำงาน เป็นเรื่องของการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงสู่พนักงาน ซึ่งโดยรวมมุ่งชี้ให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยในการชี้แจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายของโรงพยาบาลให้กับพนักงานได้รับทราบและปฏิบัติตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ

แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทยูไนเต็ดแสตนดาร์ดเทอร์มินัล จำกัด(มหาชน) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร จรัสอรุณฉาย และณัฐวงศ์ พูนพล (2562) ได้ศึกษา ผลกระทบกลยุทธ์การสื่อสารที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของพนักงานสายสนับสนุนกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมลวงษ์ศุข, นารินี แสงสุข และคณะ (2561) ได้ศึกษา สภาพและปัญหารการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ จากการทดสอบ

สมมติฐานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ 2 มีค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 การสื่อสารแบบแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากร โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่ทำการตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในภาพรวมพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการเป็น การสื่อสารทางเดียว ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ เป็นการส่งข่าวสารไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียวทำให้ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะซายด์วิลล่า และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนการลดลง ส่งผลต่อความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น ซึ่งพนักงานสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง มีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหารูปแบบการสื่อสารด้านนี้เน้นในส่วนของเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันที่สามารถทำกิจกรรมหรือสามารถแลกเปลี่ยนความคิดในการทำงานได้ โดยที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานเพื่อให้งานขององค์กรสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงาน เป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ คือการสื่อสารแบบบนลงล่าง ซึ่งเป็นการสื่อสารตามสายบังคับบัญชาโดยตรง ซึ่งโดยรวมมุ่งชี้ให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยในการชี้แจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายของโรงพยาบาลให้กับพนักงานได้รับทราบและปฏิบัติตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทยูไนเต็ดแสตนดาร์ดเทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร จรัสอรุณฉาย และณัฐวงศ์ พูนพล (2562) ได้ศึกษา ผลกระทบกลยุทธ์การสื่อสารที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของพนักงานสายสนับสนุนกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และการสื่อสารแบบแนวนอน ซึ่งพนักงานสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง มีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหา เน้นในส่วนของเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันที่สามารถทำกิจกรรมหรือสามารถแลกเปลี่ยนความคิดในการทำงานได้โดยที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานเพื่อให้งานขององค์กรสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากในทุกมิติของการสื่อสารซึ่งการสื่อสารแต่ละรูปแบบควรใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ได้แก่การสื่อสารจากบนลงล่างคือหัวหน้างานได้แจ้งข่าวสารข้อบังคับกฎเกณฑ์นโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอการสื่อสารจากล่างขึ้นบนคือพนักงานสามารถรายงานหัวหน้างานเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าของงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทราบได้ การสื่อสารแนวนอน คือสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟังมีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารแบบเป็นทางการ คือการติดต่อสื่อสารภายในที่มีแบบแผนและมีข้อกำหนดมีการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามสายบังคับบัญชาตามผังโครงสร้างขององค์กร การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการคือการติดต่อสื่อสารจะเป็นรูปแบบการสนทนาตัวต่อตัวหรือพูดคุยกันเป็นส่วนตัวเป็นกันเองเสมอหรือตามกลุ่มสังคมหรือความชอบส่วนตัว การสื่อสารสองทางคือการตอบโต้กันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นภายในองค์กรให้ซักถามในที่ประชุมและการสื่อสารทางเดียวคือได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสาร โดยออกคำสั่ง

2. จากผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีผลต่อความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม ซึ่งได้แก่การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบสองทาง ถ้ามีการสื่อสารแบบทั้งสี่อย่างนี้เพิ่มมากขึ้น ทำให้มีผลต่อความขัดแย้งในทีมเพิ่มขึ้น พนักงานควรที่จะหลีกเลี่ยงการสื่อสารดังกล่าวเพื่อลดความความขัดแย้งในทีมงานของบุคลากร

3. จากผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีม ซึ่งได้แก่การสื่อสารแบบแนวนอนการเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในตำแหน่งเดียวกัน และการสื่อสารแบบทางเดียวซึ่งเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยไม่มีการโต้ตอบจากผู้รับสาร องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีการสื่อสารทั้งสองแบบเพื่อสร้างความไว้วางใจในทีมงานขององค์กร

4.จากผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ คือการสื่อสารแบบจากบนลงล่าง และการสื่อสารแบบแนวนอน ยิ่งมีการสื่อสารแบบจากบนลงล่าง และการสื่อสารแบบแนวนอนมากขึ้น เป็นการสื่อสารตามสายบังคับบัญชา

โดยตรง ซึ่งโดยรวมมุ่งชี้ให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยในการชี้แจงข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบายของโรงพยาบาลให้กับพนักงานได้รับทราบและปฏิบัติตามตามไปในทิศทางเดียวกัน และการสื่อสารแบบแนวนอน ซึ่งพนักงานสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง มีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหา เน้นในส่วนของเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันที่สามารถทำกิจกรรมหรือสามารถแลกเปลี่ยนความคิดในการทำงานได้โดยที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานเพื่อให้งานขององค์กรสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ฉะนั้นผู้บริหารควรมีการสื่อสารให้กับพนักงานตามสายงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันและลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม ซึ่งรวมถึงให้พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดในการทำงานในองค์กรเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงาน

5.เสนอแนะให้องค์กรใช้รูปแบบการสื่อสารแบบจากบนลงล่าง ซึ่งเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ข้อมูลข่าวสารไปในทิศทางเดียวกัน และการสื่อสารแบบแนวนอนเป็นการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง มีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้องค์กรเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานทำให้ให้เกิดความลุล่วงในงานไปได้ด้วยดี เพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในทีม

6.การสื่อสารที่ส่งผลต่อความขัดแย้ง เป็นการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนซึ่งเป็นการสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปสู่บุคลากรตำแหน่งที่สูงกว่าเป็นการเสนอแนะความคิดเห็นซึ่งหากมีการแสดงความคิดเห็นต่อบุคลากรที่มีตำแหน่งสูงกว่ามากเกินไปอาจก่อให้เกิดความขัดแงที่มากขึ้น และการสื่อสารแบบทางเดียวเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยไม่มีการโต้ตอบจากผู้รับสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวอาจก่อให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดได้ ฉะนั้นบุคลากรควรหลีกเลี่ยงการสื่อสารดังกล่าวให้ลดลง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ทำการศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ได้ถึงรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่จะเกิดขึ้นจริง ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

1. ศึกษาในแง่มุมอื่นของการสื่อสารภายในองค์กร โดยอาจกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเพิ่มจากการวิจัยครั้งนี้ เช่น พฤติกรรมในการสื่อสาร โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อการสื่อสารที่ลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร

2. ศึกษาความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารในแต่ละหน่วยงานที่มีผลต่อการสื่อสารที่ลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากร

3. ศึกษาถึงเรื่องการสื่อสารภายนอกองค์กรเพื่อเปรียบเทียบผลการสื่อสาร และสามารถนำผลการวิจัยครั้งต่อไปมาพิจารณาและนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้ก้าวต่อไปได้อย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

กาญจนา มีศิลปวิกภัย. (2553) . *ความรู้เบื้องต้นและทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: เอส.อาร์. พริ้นติ้ง.

จีรวัจน์ วงศาโรจน์. (2547). *พัฒนางานด้วยการสร้างทีมงาน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพาณิช.

ณปภัช ยนจอหอ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิผลการควบคุมภายในระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม.*

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมานการพิมพ์.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณิชานันท์ ปิ่นทอง และคณะ. (2560). ผลกระทบของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่มีประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 9*(2).

ทองใบ สุดชารี.(2547). *ทฤษฎีองค์การ: วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี ปละการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

ธร สุนทรายทุธ. (2556). *ทฤษฎีองค์กรและพฤติกรรม: หลักการ ทฤษฎีการวิจัย และการปฏิบัติทางการ*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

ธนารัฐ ฉ่ำสุริยา และกฤษดา เชียรวัฒนสุข. (2562). การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) หลักฐานเชิงประจักษ์ บริษัท แพรคติก้า จำกัด. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 6*(3) , 1217-1231.

ธราธร บุ้งทอง, กมล เสวตสมบูรณ์ และละเอียด ศิลาน้อย. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. มหาบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรมคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2542). *กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ปรมะ สตะเวทิน. (2537). *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร* (พิมพ์ครั้งที่ 10). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประภัสสร จรัสอรุณฉาย และณัฐวงศ์ พูนพล. (2562). ผลกระทบกลยุทธ์การสื่อสารที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของพนักงานสายสนับสนุนกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 11*(1).

แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ดแสตนดาร์ดเทอร์มินัล จำกัด(มหาชน) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพโรจน์ บาลัน. (2551). *ทักษะการบริหารทีม*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟปริ้นท์.

มัลลิกา วิชชุครอิงครัตน์. (2553). *การศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัฐพล เย็นใจมา และสุรพล สุยะพรหม. (2561). ความขัดแย้งในสังคม:ทฤษฎีและแนวทางแก้ไข. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 7*(2) , 224-238.

รัฐพล เย็นใจมา และสุรพล สุยะพรหม. (2561). ความขัดแย้งในสังคม:ทฤษฎีและแนวทางแก้ไข. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 7*(2) , 224-238.

โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์. (2562). *ข้อมูลสถิติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์*. สมุทรปราการ: จุฬารัตน์ 3 อินเตอร์.

ลัคพงษ์ โกษาแสง. (2553). *การศึกษาการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนระดับประถมศึกษา อำเภอสอยดาวสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดจันทบุรี เขต 2.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช. (2563). *การสื่อสารสำหรับวิชาชีพเภสัชกรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ซิกม่ากราฟฟิคส์.

วรทัย กระจ่างแจ้ง. (2559). *การประยุกต์เครื่องมือคุณภาพพื้นฐาน 7 ชนิดในการแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2552). *เอกสารประกอบการสอนวิชาองค์การและการจัดหาร*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ. (2550). *การทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิรัช ลภิรัตนกุล. (2546). *การประชาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

วิเชียร วิทยอุดม. (2556). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

ศิริวรรณ มนอัตระผดุง. (2559). การจัดการความขัดแย้งในองค์การอย่างสร้างสรรค์. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตรและสังคมศาสตร์), 6*(2).

สมชาติ กิจยรรจง. (2540). *เกมและกิจกรรมเพื่อพัฒนาคนและองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชัน.

สมุทร ชำนาญ. (2556). *ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎีและปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.

สุธิรา นิมิตรนิวัฒน์. (2558). วิเคราะห์ความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาแรกเข้า*วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 17*(2).

สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุธนี บิณฑสันต์. (2560). *ผลกระทบของรูปแบบการจัดการความขัดแย้งต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมผ่านความไว้วางใจ, ความผูกพัน, พฤติกรรมการจัดการความรู้.* ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรพงษ์ โสธนะเถียร. (2563). *ทฤษฎีการสื่อสาร.* กรงุเทพฯ: โรงพิมพ์มหารวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หทัยพัชร สิงหเดช. (2559). *การสื่อสารที่มีผลต่อปัจจัยลักษณะประจำตัวของผู้รับรู้ในองค์กร กรณีศึกษา การสื่อสารพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ในสำนักงาน ก.พ.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภิศักดิ์ อาจนันท์. (2557). *ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร.* มหาบัณฑิตการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา และจรัญญา ปานเจริญ. (2562). *อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การและกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.*

Bowman, B. A. et al. (2020). Crisis Symptom Management and Patient Communication Protocols Are Important Tools for All Clinicians Responding to COVID-19. *Journal of Pain and Symptom Management.*

Singleton, R., & Toombs, L. A. (2018). *Workplace conflict: A strategic. Leadership importive*. The university of Texas at tyler.

BURAPHA UNIVERSITY

ภาคผนวก

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม งานมาตรฐานและจริยธรรมในงานวิจัย โทร. ๒๖๒๐
ที่ อว ๘๑๐๐/๖๐๑๕๙ **วันที่** ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
เรื่อง ขอส่งเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เรียน คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ตามที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาในหน่วยงานของท่าน ได้ยื่นเอกสารคำร้องเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชุดที่ ๒ (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) รหัสโครงการวิจัย G-HU 147/2563 โครงการวิจัย เรื่อง รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยมี นางสาวธนัชชา ชิดชม เป็นหัวหน้าโครงการวิจัย นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการฉบับนี้ ตามประกาศมหาวิทยาลัย เลขที่ ๑๓๖๖/ ๒๕๖๓ เรื่อง แนวปฏิบัติในการจำแนกโครงการวิจัยเพื่อขอรับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ได้ประกาศใช้ เมื่อวันที่ ๕ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๒ แล้วว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นโครงการวิจัยที่สามารถให้การรับรอง โดยยกเว้นการลงมติจากที่ประชุม (Exemption Determination) ตามข้อที่ ๕ คือเป็นการวิจัยที่เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ (Survey) สัมภาษณ์ (Interview) หรือสังเกต (Observe) พฤติกรรมสาธารณะของประชาชนทั่วไป ฯลฯ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยได้ พร้อมนี้ ได้แนบเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (หมายเลขใบรับรองที่ ๑๔๗/๒๕๖๓) มายังท่าน เพื่อแจ้งนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีรายชื่อข้างต้น นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยต่อไป โดยห้ามนิสิตฯ เบี่ยงเบนรายละเอียดต่างๆ ของโครงการวิจัยที่ยื่นมาขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเมื่อนิสิตฯ ดำเนินการวิจัยเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอให้แจ้งปิดโครงการวิจัยมายังคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งให้นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ทราบ จะขอบคุณยิ่ง

(นายเจนวิทย์ นวลแสง)
ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ชุดที่ ๒ (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

หมายเหตุ : ทั้งนี้ จะดำเนินการส่งไฟล์สำเนาเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปยัง e-mail ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีรายชื่อข้างต้น ต่อไป

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวธนัชชา ชิดชม

รหัสประจำตัว **61710030**

นิสิตหลักสูตร ☑ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร (Ex-mba รุ่น 43)

หมายเลขโทรศัพท์ 095-4864979 email thanatchachid@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา

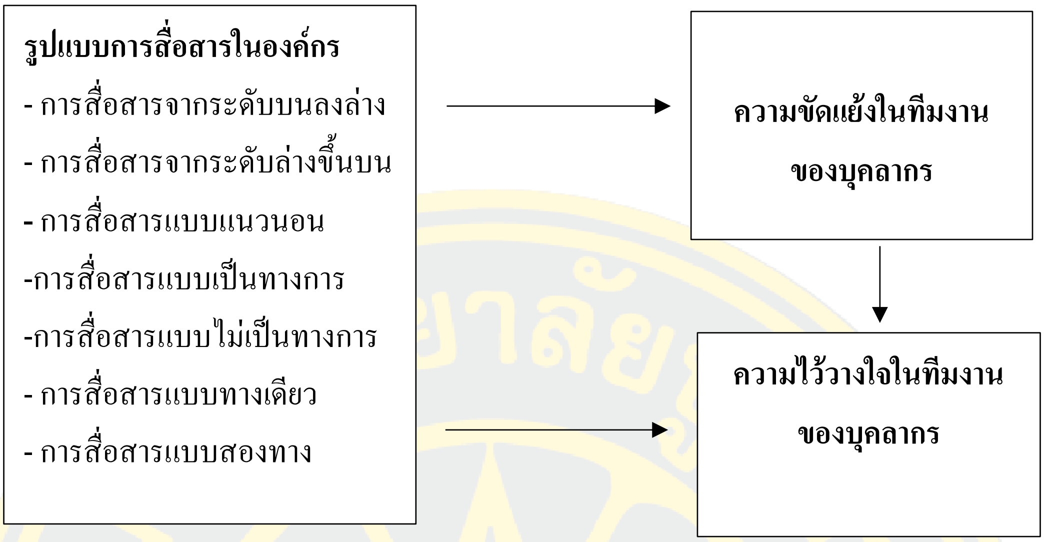
ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.2 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.3 เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ



แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยแบ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในทีม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และความไว้วางใจในทีม

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะรูปแบบการสื่อสารที่ลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบคำถามให้ครบถ้วนตามความเป็นจริง และทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ และจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ และสรุปผลเพื่อเป็นแนวทางนำไปปรับปรุงและพัฒนาการติดต่อสื่อสารและการทำงานเป็นทีมขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001-20,000 บาท

☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท ☐ 40,001-50,000 บาท ☐ 50,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่งงาน

☐ ผู้จัดการ ☐ หัวหน้างาน ☐ พนักงาน

6. หน่วยงาน

☐ ฝ่ายการพยาบาล ☐ ฝ่ายบริหาร ☐ ฝ่ายการแพทย์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อเลือก ระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหลังจากที่อ่านข้อคำถามแต่ละข้อแล้ว โดยในแต่ละข้อมีเพียงคำตอบเดียว โปรดอ่านและทำให้ครบถ้วนทุกข้อ

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบสอบถาม				
			เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
			5	4	3	2	1
เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กร การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง หมายถึง การสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า	1.	หัวหน้างานได้แจ้งคำสั่งผ่านคู่มือการปฏิบัติงานและแบบแสดงลักษณะวิธีการทำงานก่อนทำงานให้พนักงานทราบเสมอ					
	2.	หัวหน้างานได้แจ้งพนักงานถึงข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ทั้งในเวลางานและนอกเวลาก่อนทำงาน					
	3.	หัวหน้างานแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบว่าเป็นอย่างไรเพื่อให้ทราบข้อดีและข้อเสียของตนเอง					

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบสอบถาม				
			เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
			5	4	3	2	**1**
การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปสู่บุคลากรตำแหน่งที่สูงกว่าเป็นการเสนอแนะความคิดเห็น	1.	พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานหรือเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้างานได้รับทราบ					
	2.	พนักงานสามารถรายงานหัวหน้างานเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าของงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทราบได้					
	3.	พนักงานสามารถแจ้งหัวหน้างานถึงปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้					
การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในตำแหน่งเดียวกัน	1.	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้					
	2.	ท่านสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง					
	3.	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหา					

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบสอบถาม				
			เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
			5	4	3	2	**1**
การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารเป็นระเบียบแบบแผนโดยมีข้อกำหนด และมีการจัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งขั้นตอนจะเป็นไปตามสายบังคับบัญชาที่กำหนดไว้ในแต่ละองค์กร	1.	องค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในที่มีแบบแผนและมีข้อกำหนด					
	2.	การติดต่อสื่อสารได้มีการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามสายบังคับบัญชา					
	3.	พนักงานมีการติดต่อสื่อสารตามผังโครงสร้างขององค์กร					
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารแบบไม่มีแบบแผนกำหนดไว้ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระหว่างสองคน หรือกลุ่มสังคมซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร	1.	การติดต่อสื่อสารของท่านจะเป็นรูปแบบการสนทนา ตัวต่อตัวหรือพูดคุยกันเป็นส่วนตัว					
	2.	พนักงานในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นกันเองเสมอ					
	3.	องค์กรมีการติดต่อสื่อสารตามกลุ่มสังคมหรือความชอบส่วนตัว					

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบสอบถาม				
			เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
			5	4	3	2	**1**
การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยไม่มีการโต้ตอบจากผู้รับสาร	1.	องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ท่านมีโอกาสได้ซักถาม					
	2.	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่					
	3.	องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารโดยออกคำสั่งเป็นส่วนใหญ่					
การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง หมายถึง การสื่อสารที่ผู้รับสารจะมีปฏิกิริยา ส่งกลับไปยังผู้ส่งสาร	1.	องค์กรของท่านมีการตอบโต้กันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร					
	2.	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นภายในองค์กร					
	3.	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ซักถามในที่ประชุม					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในทีม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อเลือก ระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหลังจากที่อ่านข้อคำถามแต่ละข้อแล้ว โดยในแต่ละข้อมีเพียงคำตอบเดียว โปรดอ่านและทำให้ครบถ้วนทุกข้อ

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบสอบถาม				
			เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
			5	4	3	2	**1**
เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ **ความขัดแย้งในทีม** หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติในกระบวนการทำงานที่มีความแตกต่างกันภายในองค์กรหากแต่มีวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน	1.	ท่านมีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างรุนแรงกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานภายในทีมเสมอ					
	2.	ท่านมีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมากกับเพื่อนร่วมงานในทีมในการปฏิบัติงาน					
	3.	ท่านมีความรู้สึกอึดอัดที่สมาชิกในทีมมีศักยภาพในการทำงานแตกต่างกัน					
	4.	พนักงานในองค์กรของท่านมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดในกระบวนการทำงานเป็นทีม					
	5.	สมาชิกในทีมมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างรุนแรงในรูปแบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และความไว้วางใจในทีม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อเลือก ระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหลังจากที่อ่านข้อคำถามแต่ละข้อแล้ว โดยในแต่ละข้อมีเพียงคำตอบเดียว โปรดอ่านและทำให้ครบถ้วนทุกข้อ

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบสอบถาม				
			เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
			5	4	3	2	1
ความไว้วางใจในทีม หมายถึง การเต็มใจยินยอม หรือเชื่อมั่นของผู้ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์และไม่เอารัดเอาเปรียบมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งหมายถึงบุคลากรที่มีความรักต่อองค์กรยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือต่อภารกิจขององค์กรที่มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือเป็นสมาชิกในองค์กรและการมีส่วนร่วมใน	1.	ท่านเชื่อมั่นในศักยภาพของพนักงานในองค์กรว่าจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุผลได้ด้วยดี					
	2.	พนักงานมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานเป็นทีมด้วยความผูกพันธ์ต่อองค์กร					
	3.	พนักงานในองค์กรของท่านมีความเต็มใจช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จลุล่วง					
	4.	พนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน					

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบสอบถาม				
			เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
			5	**4**	**3**	**2**	**1**
องค์กร/ เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ	5.	ในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะรูปแบบการสื่อสารที่ลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน

....

....

....

....

....

....

ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่า IOC

ชื่อเรื่องงานวิจัย : รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.2 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.3 กำหนดรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวธนัชชา ชิดชม หมายเลขโทรศัพท์ 095-4864979

คำชี้แจง

ในการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามในแต่ละข้อมีความเหมาะสมหรือไม่ ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำถามดังนี้

ค่าคะแนน +1 หมายถึง คำถามมีความเหมาะสม

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 หมายถึง คำถามที่ไม่มีความเหมาะสม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญทำ IOC

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์
   ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพานิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนนี เมธิโยธิน
   ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพานิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ชื่อ ดร.ศิริญญา วิรุณราช
   ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพานิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการขอความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง	1	1	1	1	pass
2. อายุ ❑ น้อยกว่า 30 ปี ❑ 31-40 ปี ❑ 41-50 ปี ❑ 51-60 ปี ❑ มากกว่า 60 ปี	1	1	1	1	pass
3. ระดับการศึกษา ❑ ต่ำกว่าปริญญาตรี ❑ ปริญญาตรี ❑ ปริญญาโท ❑ ปริญญาเอก	1	1	1	1	pass
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ❑ ต่ำกว่า 10,000 บาท ❑ 10,001-20,000 บาท ❑ 20,001-30,000 บาท ❑ 30,001-40,000 บาท ❑ 40,001-50,000 บาท ❑ 50,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	1	pass
5. ระดับตำแหน่งงาน ❑ ผู้จัดการ ❑ หัวหน้างาน ❑ พนักงาน	1	1	1	1	pass
6. หน่วยงาน ❑ ฝ่ายการพยาบาล ❑ ฝ่ายบริหาร ❑ ฝ่ายการแพทย์	1	1	1	1	pass

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	รายการขอความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
		1	2	3		
เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กร การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง หมายถึง การสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า	1. หัวหน้างานได้แจ้งคำสั่งผ่านคู่มือการปฏิบัติงานและแบบแสดงลักษณะวิธีการทำงานก่อนทำงานให้พนักงานทราบเสมอ	1	1	1	1	pass
	2. หัวหน้างานได้แจ้งพนักงานถึงข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ทั้งในเวลางานและนอกเวลาก่อนทำงาน	1	1	1	1	pass
	3. หัวหน้างานแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบว่าเป็นอย่างไรเพื่อให้ทราบข้อดีและข้อเสียของตนเอง	1	1	1	1	pass
การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน หมายถึง การสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปสู่บุคลากรตำแหน่งที่สูงกว่าเป็นการเสนอแนะความคิดเห็น	1. พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานหรือเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้างานได้รับทราบ	1	1	1	1	pass
	2. พนักงานสามารถรายงานหัวหน้างานเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าของงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทราบได้	1	0	1	0.67	pass

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	รายการขอความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
		1	2	3		
การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน หมายถึง การสื่อสารจากบุคลากรที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปสู่บุคลากรตำแหน่งที่สูงกว่าเป็นการเสนอแนะความคิดเห็น	3. พนักงานสามารถแจ้งหัวหน้างานถึงปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้	1	0	1	0.67	pass
การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในตำแหน่งเดียวกัน	1. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้	1	1	1	1	pass
	2. ท่านสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมงานได้รับฟัง	1	0	1	0.67	pass
	3. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการประสานงานกันและร่วมมือในการแก้ไขปัญหา	1	0	1	0.67	pass
การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึงการสื่อสารเป็นระเบียบแบบแผนโดยมีข้อกำหนด และมีการจัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งขั้นตอนจะเป็นไปตามสายบังคับบัญชาที่กำหนดไว้ในแต่ละองค์กร	1. องค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในที่มีแบบแผนและมีข้อกำหนด	1	1	1	1	pass
	2. การติดต่อสื่อสารได้มีการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามสายบังคับบัญชา	1	1	1	1	pass
	3. พนักงานมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรตามสายงานผังโครงสร้างขององค์กร	1	1	1	1	pass

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	รายการขอความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
		1	2	3		
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึงการสื่อสารแบบไม่มีแบบแผนกำหนดไว้ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระหว่างสองคน หรือกลุ่มสังคมซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร	1. การติดต่อสื่อสารของท่านจะเป็นรูปแบบการสนทนา ตัวต่อตัวหรือพูดคุยกันเป็นส่วนตัว	1	1	1	1	pass
	2. พนักงานในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นกันเองเสมอ	1	0	1	0.67	pass
	3. องค์กรมีการติดต่อสื่อสารตามกลุ่มสังคมหรือความชอบส่วนตัว	1	0	1	0.67	pass
การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึงการสื่อสารที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยไม่มีการโต้ตอบจากผู้รับสาร	1. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ท่านไม่มีโอกาสได้ซักถาม	1	1	1	1	pass
	2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่	1	1	1	1	pass
	3. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารโดยออกคำสั่งเป็นส่วนใหญ่	1	1	1	1	pass
การติดต่อสื่อสารแบบสองทางหมายถึงการสื่อสารที่ผู้รับสารจะมีปฏิกิริยาส่งกลับไปยังผู้ส่งสาร	1. องค์กรของท่านมีการตอบโต้กันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร	1	0	1	0.67	pass
	2. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นภายในองค์กร เช่น การประชุม	1	0	1	0.67	pass
	3. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ท่านมีโอกาศได้ซักถาม	1	1	1	1	pass

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในทีม

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	**รายการขอความคิดเห็น**	**ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่**			**คะแนน IOC**	**แปลผล**
		1	**2**	**3**		
เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ลดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ **ความขัดแย้งในทีม** หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติในกระบวนการทำงานที่มีความแตกต่างกันภายในองค์กร หากแต่มีวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน	1. ท่านมีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างรุนแรงกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานภายในทีมเสมอ	1	0	1	0.67	pass
	2. ท่านมีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมากกับเพื่อนร่วมงานในทีมในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	pass
	3. ท่านมีความรู้สึกอึดอัดที่สมาชิกในทีมมีศักยภาพในการทำงานแตกต่างกัน	1	1	1	1	pass
	4. พนักงานในองค์กรของท่านมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดในกระบวนการทำงานเป็นทีม	1	0	1	0.67	pass
	5. สมาชิกในทีมมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างรุนแรงในรูปแบบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	1	0	1	0.67	pass

BURAPHA UNIVERSITY

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และความไว้วางใจในทีม

นิยามศัพท์/วัตถุประสงค์	รายการขอความคิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
		1	2	3		
ความไว้วางใจในทีม หมายถึง การเต็มใจยินยอมหรือเชื่อมั่นของผู้ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์และไม่เอารัดเอาเปรียบมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งหมายถึงบุคลากรที่มีความรักต่อองค์กรยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือต่อภารกิจขององค์กรที่มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือเป็นสมาชิกในองค์กรและการมีส่วนร่วมในองค์กร/เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ	1. ท่านเชื่อมั่นในศักยภาพของพนักงานในองค์กรว่าจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุผลได้ด้วยดี	1	0	1	0.67	pass
	2. พนักงานมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานเป็นทีมด้วยความผูกพันธ์ต่อองค์กร	1	1	1	1	pass
	3. พนักงานในองค์กรของท่านมีความเต็มใจช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จลุล่วง	1	1	1	1	pass
	4. พนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน	1	1	1	1	pass
	5. ในองค์กรจัดให้มีการนำทักษะความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร	1	1	1	1	pass

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

รายการขอความคิดเห็น	**ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่**			**คะแนน IOC**	**แปลผล**
	1	**2**	**3**		
ข้อเสนอแนะรูปแบบการสื่อสารที่ลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจในทีมงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน	1	1	1	1	pass

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวธนัชชา ชิดชม
วัน เดือน ปี เกิด	1 มิถุนายน พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดน่าน
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	599/26 ตำบลบางโฉลง อำเภอบางปลา จังหวัดสมุทรปราการ
	ตำแหน่งและประวัติการทำงาน
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2558-ปัจจุบัน รองผู้จัดการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬารัตน์อินเตอร์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538-2542 พยาบาลศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
	พ.ศ. 2561-2563 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยบูรพา
BURAPHA UNIVERSITY