

พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กรต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Internal Communication Behaviors and Perceived
Organizational Support among the Employee Working
Behaviors at Faculty of Medicine Khon Kaen University

ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์ (Piyathida Kuhirunyaratn)^{1*},
บัณฑิต ชุมวรฐายี (Bundit Chumnvorathayi)²,
ยุทธพงศ์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (Yuttapong Wongsawadiwat)³,
ดวงดาว ประทีพอาราม (Dongdaw Pratiparam)⁴,
สุวรรณา ส่วยวงศ์ (Suwannapa Suywong)⁵,
ปริศนา ใจบุญ (Prisana Jaiboon)⁶,
อรุณี ตันกันยา (Arune Tonkanya)⁷,
ไพรินทร์ เนธิบุตร (Pairin Natiboot)⁸

บทคัดย่อ

การสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคลากรใช้แลกเปลี่ยนข่าวสาร เพื่อให้การทำงานเกิดความสำเร็จ นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรมีความผูกพัน ต่อองค์กร และมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

⁴ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ งานบริหารและธุรการ หน่วยงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์

⁵ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ งานบริหารและธุรการ หน่วยงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์

⁶ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์

⁷ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

⁸ ผู้ช่วยนักวิจัย ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* Correspondent author : spiyat@kku.ac.th

ขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา คำนวณขนาดตัวอย่างได้ 1,040 ราย ใช้แบบสอบถามชนิดตอบเอง เก็บข้อมูลโดยใช้ระบบ Online ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แบบสอบถามได้รับการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ และมีค่า Cronbach alpha 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 95%CI chi square Odds Ratio และ Pearson correlation อัตราตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 96.05 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 87.2) อายุอยู่ในช่วง 20-37 ปี การศึกษาจบปริญญาตรี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่งานบริการพยาบาล พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50, SD 0.42) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35, SD 0.69) พฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08, SD 0.46) นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยด้านช่วงอายุของบุคลากร สถานภาพสมรส สถานที่ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับคะแนนพฤติกรรมการปฏิบัติงานไปในทางเดียวกัน และมีนัยสำคัญทางสถิติ พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับมาก และการรับรู้การสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลาง ควรพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กร ส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากหน่วยงานโดยเฉพาะในกลุ่มบุคลากรที่เป็นคนรุ่นใหม่ ตามสถานที่ปฏิบัติงานต่างๆ ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมต่อไป

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในองค์กร, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, พฤติกรรมการปฏิบัติงาน

Abstract

Internal communication is the process which transfers working information for working achievement. Meanwhile, perceived organization support is a factor that enables people to engage with the organization and also affect the working behaviors among employees. Thus, this study aims to determine internal communication behavior, perceived organization support level and working behaviors among employees' at Faculty of Medicine Khon Kaen University. The Descriptive study was conducted. Sample calculation revealed 1,040 samples. Data collection using online survey which composes of 4 parts: general information, internal communication behavior, perceived organization support level and working behaviors. The tool was validity checked by content experts and the Cronbach alpha was 0.87. Statistical use was descriptive statistics such as mean, SD, 95%CI, chi-square, Odds Ratio and Pearson correlation. Respond rate was 96.05%. Most of the sample was female (87.2%), the range age between 20-37 years old, completed the bachelor degree, married, working experience over 11 years and most of the sample was working at the nursing care unit. This study found that internal communication behaviors were high level (mean 3.50, SD 0.42), perceived organization support was moderate level (mean 3.35, SD 0.69) and working behaviors was high level (mean 4.08, SD 0.46). In addition, this study also found age group, marital status, and working unit were related to working behaviors and internal communication, perceived organization support and working behaviors were positively correlated by statistically significance. This study found internal communication behaviors and working behaviors were high levels and perceived organization support was moderate level. Appropriate project development for internal communication

and promote for perceived organization support, for the young generation employees by each unit of working was recommended.

Keyword: Internal Communication, Perceived organization support, Working behaviors

1. บทนำ

ปัจจัยที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จในการบริหารในองค์กรคือ ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ซึ่งจะมีพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กรเป็นพฤติกรรมที่สื่อความคิด ความต้องการความรู้ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมาย ระหว่างบุคคลและองค์กร เพื่อให้การบริหารงานนั้นมีความสอดคล้องตามเป้าประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ เสนาเดิยาว์ (2543) การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ถูกต้อง กระชับ ฉับไว มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร Kanchan Bhatia and Mahak Balani (2015)

อย่างไรก็ตามนอกจากการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีแล้ว กำลังใจของบุคลากร ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญ การรับการสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ทั่วไปของบุคลากรว่าองค์กรให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ ในการทำงานอย่างไรบ้าง มองเห็นคุณค่าการทำงาน ช่วยเหลือ ส่งเสริมความก้าวหน้าสวัสดิการในการทำงาน รุ่งนภา พันมะลี และฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุพงษ์ (2557)

การรับการสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับงาน และองค์กรหากบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ดีจะส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ (2558)

ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมสื่อสาร การรับการสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการวางแผน เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ
พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยประชากรศึกษา คือ บุคลากร
คณะแพทยศาสตร์ ประชากรเป้าหมาย บุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น เกณฑ์ในการคัดเลือก บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น เกณฑ์ในการคัดออก คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ น้อยกว่า 1 ปี การคำนวณ
ขนาดตัวอย่างใช้ โปรแกรม WIN Pepi สุ่มตัวอย่างโดยวิธี systematic sampling
(To estimate a mean) Confidence level = 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ =
0.025% of mean Assumed mean = 3.12 Assumed S.D. = 0.4 (การทำการศึกษา
เบื้องต้น -pilot study) จำนวนบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ ทั้งหมด Size of population
= 5,308 ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์ และคณะ (2556) Expected loss of subjects = 20%
ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ 1,040 ราย Proportional to size กลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสุ่ม
ตามรายชื่อในฐานข้อมูล

ประเภทบุคลากร	จำนวนทั้งหมดตามฐานข้อมูล	จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ
ผู้สอน	403	79
ภาควิชาฯ	990	194
งานบริการพยาบาล	2,486	487
สังกัด รพ.	713	140
สำนักงานคณบดี	716	140
รวม	5,308	1,040

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามชนิดตอบเอง ที่ประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งวัดโดย Likert scale ซึ่งผ่านการปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบความเที่ยง มีค่า Cronbach alpha 0.87 มี scale การวัด ดังนี้ สำหรับข้อความเชิงบวก คะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับข้อความเชิงลบ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนเฉลี่ย การแบ่งตามเกณฑ์ของเบส Best and John W. (1977). ใช้สูตรการหาค่า ช่วงคะแนนดังนี้ (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)/จำนวนระดับ คิดเป็น $(5 - 1)/5 = 0.8$ แบ่งช่วงคะแนน ดังนี้ 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด 1.81 – 2.60 หมายถึงระดับน้อย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง 3.41 – 4.20 หมายถึงระดับมาก 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลโดยใช้ระบบ Online ซึ่งจะทำให้การเขียนลงใน Google doc โดยจะส่ง link ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มได้ และขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดให้เข้าไปตอบแบบสอบถามได้ครั้งเดียว มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS Statistics version 19.0 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ SPSS Statistics version 19.0, Epi Info 6.0 และ Epi Info version 3.5.1 เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ (สัดส่วน) ช่วงเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยควอไทล์ chi square, Linear-by-Linear และ odds ratio และการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โดยคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่โครงการ HE591493

4. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อัตราตอบกลับคิดเป็น ร้อยละ 96.05 (999/1,040)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 87.2) บุคลากร Generation (Y) อายุ 20–37 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.0 มากกว่ากึ่งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในงานบริการพยาบาล รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ	
ชาย	127 (12.8)
หญิง	869 (87.2)
ช่วงอายุ (ปี)	
Generation (Y) อายุ 20–37 ปี	559 (56.0)
Generation (X) อายุ 38–52 ปี	292 (29.2)
Generation (Baby Boom) อายุ 53 ปีขึ้นไป	148 (14.8)
การศึกษา	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	311 (31.2)
ปริญญาตรี	582 (58.4)
สูงกว่าปริญญาตรี	103 (10.3)
สถานภาพสมรส	
โสด	443 (44.5)
สมรส/อยู่ร่วมกัน	483 (48.5)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	69 (6.9)
สถานที่ปฏิบัติงาน	
สายผู้สอน	30 (3.1)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ธุรการปฏิบัติงานที่ภาควิชา	94 (9.7)
งานบริการพยาบาล	670 (69.0)
สังกัด รพ.	89 (9.2)
สำนักงานคนบติ	88 (9.1)
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์	
น้อยกว่า 2 ปี	100 (10.0)
2-5 ปี	268 (26.9)
6-10 ปี	215 (21.6)
11 ปี ขึ้นไป	414 (41.5)

พฤติกรรมการสื่อสารภายในคณะแพทยศาสตร์

พฤติกรรมการสื่อสารโดยรวมภายในคณะแพทยศาสตร์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นต่างๆ พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารภายในคณะแพทยศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมมากที่สุดอยู่ในระดับมากคือ หน่วยงานมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือร่วมกันแก้ปัญหา รองลงมาคือ การสื่อสารในหน่วยงานต้องเป็นไปตามสายบังคับบัญชา และการเสนอข่าวสารภายในหน่วยงานมีลักษณะที่เป็นระเบียบแบบแผน ที่ชัดเจน

นอกจากนี้พบว่า ในส่วนคะแนนพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ที่คะแนนต่ำที่สุดคือ ประเด็นขอมีโอกาสดูแลผู้ป่วยด้วยผู้บังคับบัญชา การปรึกษาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารภายในคณะแพทยศาสตร์

พฤติกรรมการสื่อสารภายในคณะแพทยศาสตร์	ค่าเฉลี่ย (SD)	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งโดยฟังความคิดเห็น	3.17 (1.11)	ปานกลาง
2. มีโอกาสได้ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา	3.24 (1.10)	ปานกลาง
3. เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้แล้วท่านมีโอกาสดำเนินการเพิ่มเติม	3.34 (1.13)	ปานกลาง
4. การแจ้งปัญหาในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา	3.71 (1.12)	มาก
5. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำเสมอ	3.70 (0.90)	มาก
6. ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระต่อผู้บังคับบัญชา	3.55 (0.89)	มาก
7. หน่วยงานมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือร่วมกันแก้ปัญหา	3.90 (0.76)	มาก
8. ผู้บังคับบัญชามักเรียกเข้าพบเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน	3.38 (0.93)	ปานกลาง
9. การสื่อสารในหน่วยงานต้องเป็นไปตามสายบังคับบัญชา	3.81 (0.75)	มาก
10. การเสนอข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานมีลักษณะที่เป็นระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน	3.73 (0.74)	มาก
11. มีโอกาสปรึกษาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาได้เฉพาะการพูดคุยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	3.10 (1.06)	ปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายงานให้โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร	3.29 (0.98)	ปานกลาง
13. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับตนเอง สามารถปรึกษาได้ทุกเรื่อง	3.64 (0.97)	มาก
14. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาจากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับผู้บังคับบัญชา	3.29 (0.91)	ปานกลาง
15. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาจากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการเพื่อนร่วมงาน	3.30 (0.93)	ปานกลาง
16. เมื่อต้องการข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะขอข้อมูลโดยใช้สัมพันธ์ส่วนตัว โดยไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในงานเข้ามาเกี่ยวข้อง	3.17 (1.01)	ปานกลาง
17. การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	3.64 (0.79)	มาก
18. บุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าแจ้งการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้อย่างครอบคลุม	3.66 (0.78)	มาก
19. ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร มีความเหมาะสม	3.67 (0.75)	มาก
20. เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร มีความเหมาะสม	3.70 (0.78)	มาก
การสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม	3.50 (0.42)	มาก
	95%CI 3.47, 3.52	

ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS)

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุดคือ การทำงานในองค์กรที่มีเกียรติ ได้ทำงานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กร และสังคม รองลงมาคือ องค์กรมีความมั่นคง ก้าวหน้า มีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต

ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร น้อยที่สุดคือ เงินเดือน ผลตอบแทน และในด้านสวัสดิการ รายละเอียด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนการปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์

ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในคณะแพทยศาสตร์	ค่าเฉลี่ย (SD)	การแปลผล
1. เงินเดือน หรือผลตอบแทนอื่นๆ มีความเหมาะสมและเป็นที่น่าพอใจ	2.84 (1.08)	ปานกลาง
2. มีสวัสดิการในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ และเป็นที่น่าพอใจ	2.85 (1.04)	ปานกลาง
3. มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.09 (1.02)	ปานกลาง
4. ส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ หรือสายงานอื่นๆ	3.17 (0.98)	ปานกลาง
5. องค์กรเห็นความสำคัญที่จะอัตรารักษา และทำงานในองค์กรนี้ได้อย่างมั่นคง	3.45 (0.93)	มาก
6. องค์กรมีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต	3.73 (0.88)	มาก
7. องค์กรมีความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และปฏิบัติอย่างมีเกียรติ	3.46 (0.88)	มาก
8. การทำงานในองค์กรที่มีเกียรติ ได้ทำงานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรและสังคม	3.92 (0.79)	มาก
9. องค์กรจัดให้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีความกดดันและความเครียด	3.22 (0.98)	ปานกลาง
10. องค์กรให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	3.50 (0.93)	มาก
11. องค์กรจัดให้มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และทันเวลา	3.48 (0.86)	มาก
12. องค์กรมีช่องทางทางการสื่อสารข้อมูล เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีและเข้าถึงบุคลากรอย่างทั่วถึง	3.53 (0.85)	มาก
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม	3.35 (0.69)	ปานกลาง
	95%CI 3.31, 3.40	

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์

พบว่า โดยรวมมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานในระดับมาก ประเด็นที่มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่มากที่สุดคือ ความเต็มใจในการทำงานหรือการให้บริการ รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ เต็มใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในส่วนนี้พบว่า มีคะแนนพฤติกรรมที่น้อยที่สุด ทักษะในการโน้มน้าวของการให้คำปรึกษาแนะนำ ความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ และเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความรู้ ภาระเบียด ขอบบังคับที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์

พฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์	ค่าเฉลี่ย (SD)	การแปลผล
1. มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือบรรลุตามเป้าหมายของงานและขององค์กร	4.17 (0.68)	มาก
2. มีความเต็มใจในการทำงานหรือการให้บริการ	4.36 (0.65)	มากที่สุด
3. มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม	4.16 (0.62)	มาก
4. ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จ	4.03 (0.56)	มาก
5. มีความสามารถและการติดต่อสื่อสาร	3.99 (0.60)	มาก
6. มีความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ และเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานจากองค์กร	3.85 (0.61)	มาก
7. มีความสนใจที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการทำงาน	4.10 (0.59)	มาก
8. มีความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน	4.09 (0.55)	มาก
9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.22 (0.59)	มากที่สุด
10. มีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ และเต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.28 (0.60)	มากที่สุด
11. มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ในงาน	3.97 (0.55)	มาก
12. มีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร และที่เกี่ยวข้องในการทำงาน	3.96 (0.59)	มาก
13. มีความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.04 (0.58)	มาก
14. มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	3.98 (0.55)	มาก
15. มีทักษะในการโน้มน้าว เจรจาต่อรอง การให้คำแนะนำ	3.84 (0.64)	มาก
16. มีความอดทน อดกลั้น และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน	4.15 (0.60)	มาก
17. มีความเอื้ออาทร มีน้ำใจ และให้ความร่วมมือภายในองค์กร	4.23 (0.60)	มากที่สุด
พฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม	4.08 (0.46)	มาก
95%CI 4.05, 4.11		

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไม่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยใดที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารภายในคณะแพทยศาสตร์ อย่างไรก็ตามพบว่า ช่วงอายุของบุคลากร มีความแตกต่างกันกับการรับรู้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะแพทยศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า ปัจจัยช่วงอายุของบุคลากร สถานภาพสมรส และสถานที่ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้การปฏิบัติงาน และพัฒนาการปฏิบัติงานแล้วพบว่า มีความสัมพันธ์ด้านบวก และพบว่าพฤติกรรม การสื่อสารที่ระดับของความสัมพันธ์มากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร รายละเอียด ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์

ตัวแปร	พฤติกรรมการสื่อสาร		การรับรู้การสนับสนุน การปฏิบัติงาน		พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	
	ค่าเฉลี่ย (SD)	p-value	ค่าเฉลี่ย (SD)	p-value	ค่าเฉลี่ย (SD)	p-value
เพศ						
ชาย	3.50 (0.42)	0.966	1.67 (0.58)	0.605	4.14 (0.49)	0.177
หญิง	3.50 (0.43)		1.82 (0.41)		4.07 (0.46)	
ช่วงอายุ (ปี)						
Generation (Y)	3.47 (0.43)	0.111	3.24 (0.66)	<0.001*	4.00 (0.46)	<0.001*
อายุ 20–37 ปี						
Generation (X)						
อายุ 38–52 ปี	3.52 (0.42)		3.45 (0.72)		4.19 (0.41)	
Generation (Baby Boom) อายุ 53 ปีขึ้นไป	3.55 (0.41)		3.61 (0.64)		4.22 (0.49)	
การศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.49 (0.43)	0.563	3.28 (0.75)	0.003*	4.06 (0.57)	0.333
ปริญญาตรี	3.51 (0.41)		3.36 (0.65)		4.08 (0.38)	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.46 (0.48)		3.54 (0.68)		4.14 (0.50)	
สถานภาพสมรส						
โสด	3.50 (0.44)	0.721	3.31 (0.68)	0.134	4.02 (0.46)	<0.001*
สมรส/อยู่ร่วมกัน	3.49 (0.40)		3.40 (0.69)		4.13 (0.44)	
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	3.54 (0.46)		3.33 (0.73)		4.21 (0.38)	
สถานที่ปฏิบัติงาน						
สายผู้สอน	3.33 (0.56)	0.058	3.41 (0.69)	0.445	3.89 (0.73)	0.041*
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ธุรการ	3.55 (0.41)		3.22 (0.73)		4.13 (0.58)	
ปฏิบัติงานที่ภาควิชา						
งานบริการพยาบาล	3.50 (0.42)		3.37 (0.68)		4.07 (0.42)	
สังกัด รพ.	3.42 (0.44)		3.32 (0.71)		4.10 (0.53)	
สำนักงานคณะบดี	3.52 (0.36)		3.36 (0.70)		4.18 (0.43)	
การรับรู้การสนับสนุนกับองค์กร/พฤติกรรมการปฏิบัติงาน			r = 0.487		p-value < 0.001*	
พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร/พฤติกรรมการปฏิบัติงาน			r = 0.494		p-value < 0.001*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. อภิปรายผล

พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร การศึกษาครั้งนี้พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามพบว่า การสื่อสารในคณะแพทยศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการผ่านที่ประชุม จากผู้บริหาร หัวหน้า ไปสู่ลูกน้องหรือผู้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษาของ นพดล พูลพุทธพงษ์ และคณะ (2559) ที่พบว่า การสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่ เป็นการสื่อสารด้วยวิธีการพูดคุยโดยตรง ผู้บริหารมักจะสื่อสารกับพนักงานด้วยวิธีแจ้งผ่านหัวหน้า เมื่อองค์กรมีข่าวสารสำคัญก็มักจะแจ้งให้กับพนักงานทราบด้วยวิธีการประชุมพนักงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผล การสำรวจความผูกพันขององค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ ปิยธิดา คูศิริธัญรัตน์ และคณะ (2556) ที่พบว่า บุคลากรคณะแพทยศาสตร์มีระดับการรับรู้การสนับสนุนในระดับปานกลาง และมีคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำกว่า ความรักความผูกพันในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) ที่พบว่า ประเด็นการรับรู้การสนับสนุนในองค์กร ในส่วนของที่น้อยในแต่ละองค์กรคือ สวัสดิการเงินเดือน และผลตอบแทน และโอกาสการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยสูงมากกว่า พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประเด็นที่พบว่า คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเต็มใจ ความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาส่งเสริมพิจารณาต่อ ได้แก่ ทักษะในการโน้มน้าว การให้คำปรึกษาแนะนำ ความสามารถในการตัดสินใจ

การศึกษานี้พบว่า ช่วงอายุของบุคลากร (Generation) มีความแตกต่างกัน ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) พบว่า ค่านิยมในการทำงานของ Generation ต่างๆ มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ทั้ง 3 Generation มีค่านิยมต่อองค์กร เป็นไปในทางเดียวกัน มีคะแนนด้านความตั้งใจ ผู้อื่นมากกว่ากลุ่ม Generation (X) และ Generation (X) มีค่านิยมในด้านความตั้งใจสูงกว่า Generation (Y) จึงทำให้ Generation (Baby Boom) มีการให้ความช่วยเหลือ ความซื่อสัตย์ค่านึงถึงผู้อื่น และปฏิบัติตนอยู่บนพื้นฐานและ

กฎระเบียบ รวมถึงมีประสบการณ์ทำงานมากกว่าที่ทำให้มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่ากลุ่ม Generation ต่างๆ

การศึกษาค้นคว้าพบว่า สถานภาพสมรสและสถานที่ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันต่อพฤติกรรมการปฏิบัติจะเห็นได้ว่าคนโสดมีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่เคยสมรสหรือสมรสแล้ว เนื่องจากอาจจะเป็นด้วยอายุงาน และพฤติกรรมการทำงานของคนโสดที่มีความทุ่มเทและผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์ และคณะ (2556) ที่พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่น้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ในขณะที่พฤติกรรมการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามสถานการณ์ที่ปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากภาระหน้าที่และคุณลักษณะของงาน เช่น สังกัดโรงพยาบาล และฝ่ายการพยาบาลมีหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วย คะแนนในส่วนของความเต็มใจในการให้บริการสูง ในขณะที่สายผู้สอนไม่มีงานบริการรับผิดชอบแต่เป็นงานสอนอาจมีผลทำให้พฤติกรรมปฏิบัติงานในส่วนการบริการลดลง

ในส่วนของการรับรู้การสนับสนุนในองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานพบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ Xin Guan et al. (2014) ที่ศึกษาในบุคลากรของ Chinese universities ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนในองค์กร มีผลต่อการพฤติกรรมปฏิบัติงาน และการรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กร เป็นตัวกลางที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติเชิงบวก และมีผลให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน (commitment) และมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานในที่สุด และพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรที่พบว่า มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ NWATA et al. (2016) ที่ศึกษาในบุคลากรในธนาคาร พบว่า การสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติต่อผู้บริหาร (upward communication) และผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติ (downward communication) มีผลต่อผลประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เช่นกัน

6. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร และพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับมาก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส และสถานที่ปฏิบัติงาน

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเพิ่มขึ้น และเพิ่มโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นมีโอกาสปรึกษาหารือ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
2. การสื่อสารด้านการสนับสนุนจากองค์กรให้บุคลากรได้รับทราบ และส่งเสริมสนับสนุนความก้าวหน้าในสายงาน เงินเดือน และสวัสดิการ ตลอดจนจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้น
3. เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาบุคลากรโดยเพิ่มทักษะการโน้มน้าว เจรจาต่อรอง การให้คำแนะนำ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และความรู้เรื่องกฎระเบียบที่บังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
4. ในการพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสาร และพฤติกรรมการปฏิบัติงานควรจะต้องพัฒนาในด้านบุคลากรทุกกลุ่ม และเน้นหนักในกลุ่มบุคลากรใหม่ที่มีอายุงานที่เป็น Generation Y 20-37 ปี และมีการจัดพัฒนาบุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน โดยมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามลักษณะทาง

8. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คณะผู้วิจัยฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้ทุนวิจัยสถาบันสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือ และตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

9. เอกสารอ้างอิง

- ธรรมรัตน์ อยู่พุทธ. (2556). ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชั่นต่างๆ. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 36(138), 40-62.
- นพดล พูลพุททพงษ์, ปฏิพัทธ์ ดอกแย้ม, สุนีย์ วรรณโณม, Noppadol Pulputtpong, Pathipat Dokyam และ Sunee Wantanakomol. (2559). การศึกษาพฤติกรรม การสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 2(1), 24-35.
- ปิยธิดา คูหิรัญรัตน์, ปรีศนา ใจบุญ, ประเสริฐ ประสมรักษ์, ประสิทธิ์ เชียงนางาม และ สมบูรณ์ เทียนทอง. (2556). ความผูกพันกับองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารศรีนครินทร์เวชสาร*, 28(4), 537-544.
- รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงาน ประกันสังคม. *Veridian E-Journal, Slipakorn University*, 8(2), 2217-2235.
- รุ่งนภา พันมะลี และฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสุพงษ์. (2557). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและ วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร: หลักฐานเชิงประจักษ์จาก พนักงานธุรกิจเคสสปาในประเทศไทย. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 1(1), 3-8.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kanchan Bhatia and Mahak Balani. (2015). EFFECTIVE INTERNAL COMMUNICATION: A CRUCIAL FACTOR AFFECTING EMPLOYEE PERFORMANCE. Retrieved October 13, 2017, from Website: <http://www.innovativere-searchpublication.com/documents/papers/dubai2015/pdf%2023.pdf>

- NWATA, ULUNWA PHILIP, G. I. UMOH, and DR. (MRS) EDWINAH AMAH. (2016). Internal Organizational Communication and Employees' Performance in Selected Banks in Port Harcourt. *International Journal of Novel Research in Humanity and Social Sciences*, 3(3), 86-95
- Xin Guan, Tao Sun, Yan Hou, Liang Zhao, Yi-Ze Luan, and Li-Hua Fan. (2014). The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities: a questionnaire survey, Retrieved October 13, 2017, from Website: <http://pubmedcentralcanada.ca/pmcc/articles/PMC4008306/>