



ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร  
กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ธีระพล รัตนเดช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

พ.ศ. 2565



ORGANIZATIONAL COMMUNICATION SATISFACTION AND  
WORK SATISFACTION AMONG DENTAL HEALTH CARE PERSONNEL IN  
DENTAL HEALTH DIVISION, HEALTH DEPARTMENT,  
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

TEERAPON RATTANADECH

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC HEALTH  
IN HEALTH SYSTEM MANAGEMENT

GRADUATE SCHOOL

VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY  
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2022

# ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน  
ของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร  
ชื่อนักศึกษา อีระพล รัตนเดช  
รหัสประจำตัว 61G54810107  
ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา การจัดการระบบสุขภาพ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร.รัฐพล ศิลปรัมย์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนพร ชูศักดิ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาธิป ศิลบุตร)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภูษิตา อินทรประสงค์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภูษิตา อินทรประสงค์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาธิป ศิลบุตร)

..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ ดร.รัฐพล ศิลปรัมย์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กล้า ทองขาว)

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ทัตย์ คลังพหล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 19 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ธีระพล รัตน์เดช. (2565). ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ. อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร.รัฐพล ศิลปรัตน์ ผศ.ดร.จุฑาธิป ศิลบุตร รศ.ดร.ภูษิตา อินทรประสงค์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงเปรียบเทียบปัจจัยความแตกต่างของตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่าง คือ ทันตบุคลากรในกองทันตสาธารณสุข ได้แก่ ข้าราชการตำแหน่งทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข และผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 132 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร 2) ความพึงพอใจในการทำงาน และ 3) ข้อมูลทั่วไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า ทันตบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร ( $r = 0.739$ ,  $p - value < 0.001$ ) ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรได้ร้อยละ 54.30 (Adjusted R2 = 0.543,  $p - value < 0.001$ )

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารองค์กรทั้ง 3 มิติ คือ มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล, มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม, มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรในระดับสูง ซึ่งมีผลทำให้ทันตบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในระดับสูงด้วยเช่นกัน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร ทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข

Teerapon Rattanadech. (2022). Organizational Communication Satisfaction and Work Satisfaction among Dental Health Care Personnel in Dental Health Division, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration. Master of Public Health (Health System Management). Advisors: Dr.Ratthapol Sillaparassamee, Asst. Prof. Dr.Jutatip Sillabutra, Assoc. Prof. Dr.Bhusita Intaraprasong

#### ABSTRACT

The purposes of this explanatory research were to explain the association between organizational communication satisfaction and work satisfaction and compare the effects of different work positions and years of experience that affected dental health care personnel's work satisfaction in Dental Health Division, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration. A sample of 132 cases were drawn from officers, using a stratified random sampling method. The research instruments for data collection were 1) an organizational communication satisfaction questionnaire, 2) the index of work satisfaction, and 3) general data of dental health care personnel. Data were analyzed using one – way ANOVA, Pearson's correlation - coefficient and simple regression.

The findings indicated that dental health care personnel had high level of work satisfaction. Organizational communication satisfaction was also at a high level. Different of work positions affected work satisfaction, but years of experience did not. Organizational communication satisfaction was highly positively correlated with work satisfaction of dental health care personnel ( $r = 0.739$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ). Organizational communication satisfaction could explain the 54.30 % (Adjusted  $R^2 = 0.543$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) variance in work satisfaction.

The knowledge gained from this research was to support potential development in 3 dimensions of organizational communication of dental health care personnel (Interpersonal communication context, group communication context, organizational communication context). They will result in high organizational communication satisfaction that will also lead to a high level of work satisfaction.

**Keywords:** Work Satisfaction, Organizational Communication Satisfaction, Dental Health Care Personnel, Dental Health Division

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.รัฐพล ศิลปรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาธิป ศิลบุตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.ภูษิตา อินทรประสงค์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนพร ชูศักดิ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ดุรงค์เดช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพกร จงวิศาล อาจารย์ประจำหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนพร ชูศักดิ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ แก้วปาน อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และอาจารย์ ดร.ยุวณัฐ สัตยสมบูรณ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักอนามัย และผู้อำนวยการกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลการวิจัย รวมทั้งหัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุข 1 - 6 ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล และขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรในการวิจัยคือ ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และวิทยาการต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการระบบสุขภาพ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการ และผู้ที่ไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้ทั้งหมดที่ให้ความช่วยเหลือ ช่วยเป็นกำลังใจอย่างดียิ่ง และเบื้องหลังความสำเร็จของวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ภรรยา พี่ ๆ น้อง ๆ ที่คอยสนับสนุน เป็นแรงใจให้ผู้วิจัยเสมอมา สิ่งใดที่เกิดประโยชน์จากวิทยานิพนธ์นี้ผู้วิจัยขอมอบให้แต่ทุก ๆ ท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานวิจัยนี้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.5 สมมติฐานของการวิจัย.....	8
1.6 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.7 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	9
1.8 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	9
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction).....	13
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction).....	22
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.....	35

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ.....	39
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	88
3.1 รูปแบบการวิจัย .....	88
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง หน่วยการวิเคราะห์ .....	88
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	92
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	95
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	97
3.6 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	97
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
3.9 จริยธรรมการวิจัย .....	99
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	101
4.1 ข้อมูลทั่วไป.....	101
4.2 ความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร.....	102
4.3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร.....	114
4.4 ทดสอบสมมติฐาน.....	128
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	137
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	138
5.2 อภิปรายผล.....	139
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	145
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	147
5.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	148



บรรณานุกรม.....	149
ภาคผนวก.....	156
ภาคผนวก ก จริยธรรมการวิจัย.....	157
ภาคผนวก ข การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและการใช้ภาษา .....	160
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น .....	167
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	172
ประวัติผู้วิจัย.....	188



# GRAD VRU

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ผลงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการกองทันตสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2561 .....	38
ตารางที่ 2 สรุปเครื่องมือเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	47
ตารางที่ 3 สรุปเครื่องมือเกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรที่ใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	48
ตารางที่ 4 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	50
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด และจำนวนประชากรที่นำมาคำนวณ จำแนกตามกลุ่มวิชาชีพ .....	89
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทันตบุคลากรในกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มวิชาชีพ.....	91
ตารางที่ 7 ผลการหาค่าความตรงของเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC).....	96
ตารางที่ 8 ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) .....	96
ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร (n = 132).....	102
ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้าน (n = 132).....	104
ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร จำแนกรายข้อ (n = 132).....	107
ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้าน (n = 132).....	116
ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร จำแนกรายข้อ (n = 132).....	120

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน (n = 132).....	128
ตารางที่ 15 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน (n = 132).....	129
ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน (n = 132).....	129
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน (n = 132) ....	130
ตารางที่ 18 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน (n = 132) .....	131
ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน (n=132).....	133
ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร (n=132).....	134
ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (n=132).....	135

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.....	8
ภาพที่ 2 แผนผังการบังคับบัญชาของกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร .....	37
ภาพที่ 3 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยการจับสลาก แบบไม่แทนที่ (Simple random sampling).....	91



GRAD VRU

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ร่วมมือกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้มีการศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public sector management quality award: PMQA) ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นกระบวนการยกระดับคุณภาพการบริหารและวิธีการทำงานของหน่วยราชการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์รรอบด้านและต่อเนื่อง

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการนั้น ผู้นำทุกระดับมีบทบาทในการชี้แนะหน่วยงานและทำให้หน่วยงานมีความยั่งยืน รวมทั้งสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจเพื่อทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุดตามวิสัยทัศน์ พันธกิจที่กำหนดโดยผ่านการสื่อสารในลักษณะสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่นในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ค่านิยม (Core value) ประการที่ 4 กล่าวว่าการให้ความสำคัญกับบุคลากร หมายถึง การมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ มีการพัฒนา และมีความผาสุกในเกณฑ์การประเมินหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร เป็นการตรวจประเมินในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [ก.พ.ร.], 2557)

การบริหารองค์กรให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้า ผู้บังคับบัญชากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายที่ชัดเจน รวมถึงการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกัน ตัวชี้วัดว่าองค์กรนั้นมีการบริหารจัดการและผลสำเร็จดีเพียงใด คือ ประสิทธิภาพขององค์กร สามารถประเมินได้จากความสามารถในการจัดการบริหารการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์สูงสุด รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทั่ว ๆ ไปสามารถวัดได้จากสิ่งที่เป็นรูปธรรม คือ ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมายระดับบุคคล กลุ่มงาน และองค์กร ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร คุณภาพของการบริการ (กัญญาณัฐ์ สาธิตธรรณัณย์, 2561) องค์กรด้านสุขภาพ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไป จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินประสิทธิภาพของ

องค์กร ทั้งด้านการบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542 อ้างถึงใน กัญญาณัฐ สารกธรรมธัญ, 2561) ประสิทธิภาพขององค์กรด้านสุขภาพอาจวัดได้จากตัวชี้วัด 3 ประการ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านสุขภาพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าองค์กรไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผลได้ หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่จะทำให้องค์กรได้ผลผลิตสูงและมีผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น (พงค์ หรดาล, 2540) ความพึงพอใจในการทำงาน (Worksatisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น สามารถประเมินได้จากงานที่ปฏิบัติ หรือประสบการณ์การทำงานว่าชอบหรือไม่ชอบในงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพองค์กร ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของพฤติกรรม และประสิทธิผลขององค์กรอย่างชัดเจน (Locke, 1976; Spector, 1997; Jewell, 1998; George & Jones, 2002 อ้างถึงใน สุภา นานาพุลสิน, 2546) มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน (Pay) ลักษณะงาน(Task requirements) สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) นโยบายขององค์กร (Organizational policies) และการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction) (Stamps & Piedmonte, 1986)

แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าถ้าบุคลากรในองค์กรใดมีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะทำให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีตามไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของสแตมส์ (Stamps, 1997b) มาเป็นแนวคิดในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า องค์กรที่มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการทำให้บุคลากรพึงพอใจในการทำงาน บุคลากรเหล่านั้นจะสามารถแสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ ผู้คนส่วนใหญ่มักจะต้องการทำงานในบรรยากาศการทำงานที่มีการสื่อสารกันอยู่เสมอ มีการสื่อสารที่เป็นไปอย่างเปิดเผย และตรงไปตรงมามากกว่าทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงและเต็มไปด้วยความไม่จริงใจ (Somacescu & Barbu, 2017) ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและยังเป็นปัจจัยทำนายความพึงพอใจในการทำงานด้วย (Musah, Zulkipli & Ahmad, 2017) มีการศึกษาถึงความพึงพอใจการสื่อสารโดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก Communication satisfaction questionnaire (CSQ) โดยดอน และอาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) ซึ่งพัฒนามาจากดอน และฮาเซิน (Downs & Hazen, 1977) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบใน 3 มิติ (Wagner, Bezuidenhout & Roos, 2014)

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรแสดงให้เห็นว่า เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรซึ่งทำให้องค์กรมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ ดอน และอาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) มาเป็นแนวคิดในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักอนามัย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการด้านทันตสาธารณสุข สํารวจดูแลภาวะทันตสุขภาพของประชาชนกรุงเทพมหานคร ส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาพฤติกรรมดูแลสุขภาพช่องปากด้วยตนเอง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานทางทันตสาธารณสุขในการให้บริการรักษา การส่งเสริมทันตสุขภาพ การป้องกันโรค และเฝ้าระวังอนามัยในช่องปาก การให้คำปรึกษาและสนับสนุนทางวิชาการทางทันตสาธารณสุข (กรุงเทพมหานคร, 2552)

การแบ่งส่วนราชการภายในกองทันตสาธารณสุข แบ่งออกเป็น 1 ฝ่าย 8 กลุ่มงาน คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานแผนงานและวิชาการ กลุ่มงานสนับสนุนการบริการทันตกรรมและทันตสาธารณสุข และกลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุข 1 - 6 (กรุงเทพมหานคร, 2552) ทันตบุคลากรสังกัดกลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุข 1 - 6 นี้ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่คลินิกทันตกรรมในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ที่กระจายอยู่ทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน 68 คลินิก

การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของกองทันตสาธารณสุข มีการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดด้านยุทธศาสตร์ที่ปรากฏในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักอนามัย ปีงบประมาณ 2561 ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2556 - 2575) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 มหานครปลอดภัย มิติที่ 1.6 ปลอดภัยคนเมือง อาหารปลอดภัย (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, 2556) กองทันตสาธารณสุขมีผลการปฏิบัติราชการบรรลุตามเป้าหมายทุกตัวชี้วัด แต่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของส่วนราชการ ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค ยังมีประเด็นที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ ด้านส่งเสริมสุขภาพเด็กวัยก่อนเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้รับการตรวจสุขภาพช่องปากโดยทันตบุคลากร เป้าหมายร้อยละ 90 ทำผลงานได้เพียงร้อยละ 28, นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครได้รับการตรวจสุขภาพช่องปาก และแจ้งสิทธิเพื่อไปรับการรักษา เป้าหมายร้อยละ 80 ทำผลงานได้ร้อยละ 63 เป็นต้น (กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2562)

ในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งมีหลายปัจจัยที่สะท้อนถึงผลงานตามเป้าหมายทำให้เกิดประสิทธิผลที่ดีขององค์กร หนึ่งในปัจจัยนั้นคือ ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสัมพันธ์กับการสื่อสารในองค์กร การเพิ่มความพึงพอใจในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรจะมีผล

ไปเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรให้มากขึ้นไปด้วย (Somacescu & Barbu, 2017) ผู้นำระดับสูงควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา [สกอ.], 2558)

การดำเนินงานในองค์กรนั้นพบว่าปัญหาด้านการสื่อสารส่วนใหญ่มาจากการขาดการให้ข้อมูล ไม่ว่าจะจะเป็นความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความไม่ชัดเจนในนโยบาย หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร จึงทำให้เป็นต้นเหตุของความไม่เข้าใจ องค์กรและผู้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงประเด็นที่เกี่ยวกับการสื่อสารให้มาก เพื่อที่จะปรับปรุงกระบวนการในการสื่อสารสื่อข้อมูลข่าวสารไปถึงผู้รับสารให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน เพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานได้ (ระวีวรรณ ประกอบผล, 2540)

ตามโครงสร้างของกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ทันตบุคลากรประกอบไปด้วย ทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข และผู้ช่วยทันตแพทย์ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.2) ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่คลินิกทันตกรรมในศูนย์บริการสาธารณสุขภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุข 1 - 6 กองทันตสาธารณสุขจัดระบบการสื่อสารจากส่วนกลางไปยังบุคลากรในพื้นที่หลายช่องทางประกอบด้วย การถ่ายทอดข้อราชการ นโยบาย ตัวชี้วัด หรือแนวทางการปฏิบัติงาน ผ่านทางหัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขที่มีกำหนดเข้าประชุมในกองทันตสาธารณสุขเดือนละ 1 ครั้ง การสื่อสารทางหนังสือราชการส่งผ่านผู้รับเอกสาร การสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการสื่อสารผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีข้อดี คือ ประหยัดกว่าการส่งหนังสือในรูปแบบกระดาษผ่านทางผู้รับหนังสือของกลุ่มงาน มีความถูกต้อง รวดเร็ว เพราะสามารถเดินทางสู่ผู้รับได้ภายในเวลาอันสั้น แต่ใช้ได้กับเรื่องทั่วไป สำหรับข้อมูล ข่าวสาร แนวทางปฏิบัติที่จำเป็นต้องใช้การสื่อสารเชิงลึก ต้องใช้การอธิบายให้เกิดความเข้าใจ มีผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน กองทันตสาธารณสุขจะใช้วิธีการสื่อสารผ่านหัวหน้ากลุ่มงานทั้ง 8 กลุ่มงานที่เข้าร่วมประชุมผู้บริหารประจำเดือนมายังทันตแพทย์หัวหน้าคลินิกทันตกรรมในสังกัด มีวิธีการถ่ายทอดข้อมูลแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มงาน ตั้งแต่การประชุมทันตแพทย์ในกลุ่มงาน การรับฟังความคิดเห็น การรวบรวมประเด็นข้อเสนอแนะย้อนกลับ หรือการแจ้งข้อมูลผ่านทางไลน์กลุ่ม จากนั้นทันตแพทย์หัวหน้าคลินิกทันตกรรมจึงนำมาประชุมกับบุคลากรในคลินิกทันตกรรมอีกครั้ง การสื่อสารหลายทอดอาจมีผลต่อความถูกต้องหรือความคลาดเคลื่อนของสารนั้น ๆ ส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องไปในแนวทางที่กองทันตสาธารณสุขกำหนดอาจมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้

ปัญหาจากการศึกษาเบื้องต้นโดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 12 คน พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยและปานกลางจำนวน 8 คน และมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารองค์กรอยู่ในระดับน้อยและปานกลางจำนวน 7 คน จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนใหญ่ให้



ข้อมูลว่ามีหลายครั้งที่การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ปฏิบัติงานมีความคลาดเคลื่อน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงาน เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกองทัณฑสาธารณสุข แสดงว่าความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรก็อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลไปถึงความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมีผลกระทบไปถึงประชาชนผู้รับบริการได้

การสร้างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และการศึกษาความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านสุขภาพยังมีน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรโดยใช้ Communication satisfaction questionnaire (CSQ) ของดอน และอาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) และความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ The index of work satisfaction (IWS) ของสแตมส์ (Stamps, 1997b) ในทันตบุคลากรกองทัณฑสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรนำไปใช้ในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรให้ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น รวมถึงเป็นข้อมูลขยายองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการบริหารองค์กรด้านสุขภาพต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทัณฑสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด

1.2.2 ความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทัณฑสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด

1.2.3 ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทัณฑสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

1.2.4 ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทัณฑสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

1.2.5 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทัณฑสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

1.2.6 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทัณฑสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้อย่างไร

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

#### วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยความแตกต่างของตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยความแตกต่างของระยะเวลาการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
5. เพื่ออธิบายความผันแปรระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

### 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

1.4.1.1 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction) โดยดอน และอาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบใน 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication context)

1. ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล (Personal feedback)
2. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory communication)
3. การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน (Subordinate communication)

มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group communication context)

1. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication)
2. การประสานงานในองค์กร (Organizational integration)

มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร (Organizational communication context)

1. ข้อมูลในองค์กร (Corporate information)
2. บรรยากาศการสื่อสาร (Communication climate)

### 3. คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (Media quality)

1.4.1.2 ข้อมูลทั่วไป คือ ตำแหน่งงาน (Work positions) และระยะเวลาการทำงาน (Years of experience)

1.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) โดยใช้แบบวัด The index of work satisfaction (IWS) ของสแตมส์ (Stamps, 1997b) มี 6 องค์ประกอบ คือ

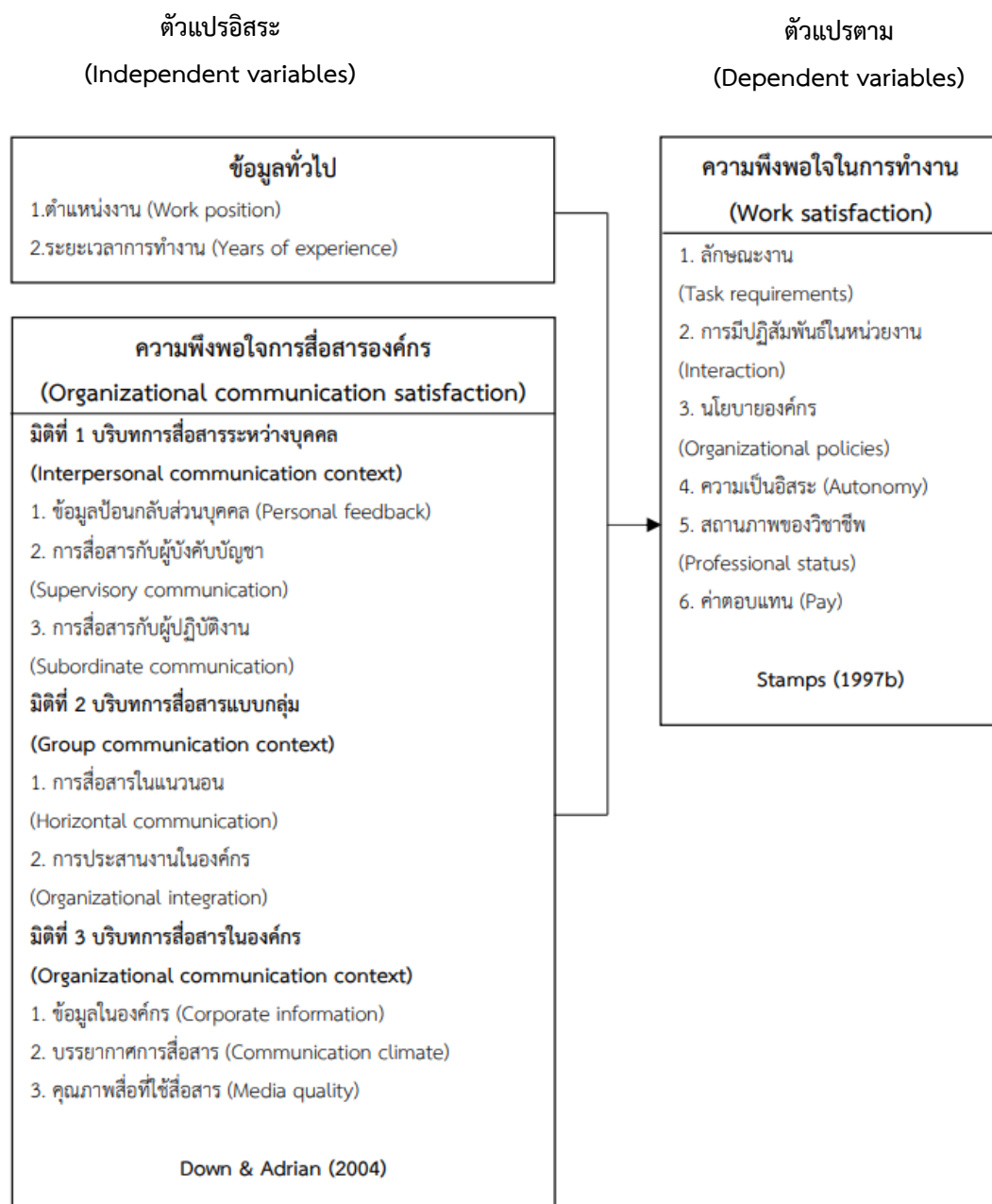
1. ลักษณะงาน (Task requirements)
2. การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction)
3. นโยบายองค์กร (Organizational policies)
4. ความเป็นอิสระ (Autonomy)
5. สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status)
6. ค่าตอบแทน (Pay)

ดั่งภาพที่ 1



# GRAD VRU

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน  
ของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

### 1.5 สมมติฐานของการวิจัย

1.5.1 ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ  
ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.5.2 ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ  
ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.5.3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ  
ในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

1.5.4 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจ  
ในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครได้

## 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

1.6.1 การวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและ  
ความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

1.6.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ศึกษาเฉพาะทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนัก  
อนามัย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้าราชการตำแหน่งทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข  
ผู้ช่วยทันตแพทย์ ซึ่งมีอายุการปฏิบัติงานอย่างน้อย 6 เดือน ไม่รวมลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว  
และเจ้าหน้าที่ล่วงเวลา มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 200 คน วัตถุประสงค์การใช้แบบสอบถาม

## 1.7 ข้อยกเว้นของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย  
กรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งมีลักษณะการสื่อสารผสมผสานหลายรูปแบบ ดังนั้นผลการศึกษาที่ได้อาจ  
นำไปใช้ในองค์กรอื่น ๆ ไม่ได้

## 1.8 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.8.1 ตำแหน่งงาน (Work positions) หมายถึง กลุ่มของหน้าที่ความรับผิดชอบในการ  
ปฏิบัติงานของทันตบุคลากรในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เป็นไปตาม  
ภารกิจของหน่วยงาน

1.8.2 ระยะเวลาการทำงาน (Years of experience) หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติ  
หน้าที่ของทันตบุคลากรในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยนับตามรอบ  
ปีงบประมาณตั้งแต่ปีที่บรรจุรับราชการจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม โดยคิดเป็นจำนวนเต็ม ถ้าเกิน  
6 เดือนนับเป็น 1 ปี

1.8.3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication  
satisfaction) หมายถึง ระดับความชอบหรือไม่ชอบข่าวสารข้อมูลที่มีการถ่ายทอด ถ่ายโอน ระหว่าง

ทันตบุคลากรในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบวัดความพึงพอใจ การสื่อสารองค์กรประกอบด้วย 8 องค์ประกอบใน 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication context) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มงานที่อยู่ในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน

ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล (Personal feedback) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารด้านความคิดเห็นส่วนตัวที่สามารถแสดงออกได้อย่างอิสระที่ทันตบุคลากรผู้รับข้อมูลสะท้อนกลับไปยังทันตบุคลากรผู้ส่งข้อมูล และอาจมีผลต่อการปฏิบัติงาน

การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory communication) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ของทันตบุคลากรผู้เป็นหัวหน้างาน ที่รับรู้ถึงความรู้สึกและปัญหาในการทำงานของทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจากการสื่อสารข้อมูลจากทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน (Subordinate communication) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ของทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการสื่อสารข้อมูลของทันตบุคลากรผู้เป็นหัวหน้างาน

มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group communication context) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มงานที่อยู่ในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะการสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย การสื่อสารในแนวนอน การประสานงานในองค์กร

การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไปแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองในกลุ่มงานเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มงานที่อยู่ในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นการส่งข่าวสาร การพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป หรือความรู้สึกต่าง ๆ

การประสานงานในองค์กร (Organizational integration) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารทั้งแบบเป็นและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างทันตบุคลากรหรือระหว่างกลุ่มงาน รวมไปถึงการทำงานร่วมกันของแต่ละกลุ่มงานในกองทันตสาธารณสุข เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกองทันตสาธารณสุข

มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร (Organizational communication context) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างทันตบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงาน

เดียวกันหรือระหว่างกลุ่มงานที่อยู่ในกองทัตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลในองค์กร บรรยากาศการสื่อสาร คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร

ข้อมูลในองค์กร (Corporate information) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารหรือการถ่ายโอนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรระหว่างกองทัตสาธารณสุขกับทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

บรรยากาศการสื่อสาร (Communication climate) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในสภาพแวดล้อมขององค์กร เป็นการประเมินและปฏิบัติต่อกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร เป็นผลจากการที่ทันตบุคลากรในกองทัตสาธารณสุขรับรู้ต่อคุณลักษณะขององค์กร

คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (Media quality) หมายถึง ระดับความพึงพอใจการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในกองทัตสาธารณสุขที่มีลักษณะการถ่ายโอนข้อมูลที่ตีพิมพ์บอกถึงการสื่อสารในแต่ละครั้งว่า สามารถทำให้ทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้รับสารที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของกองทัตสาธารณสุขได้ดีเพียงใด

1.8.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ดีของทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกิจกรรมที่จำเป็นต้องลงมือทำจริง ๆ มีเป้าหมาย ทำตามทักษะ และมีการตัดสินใจก่อนว่าจะทำอะไร มี 6 องค์ประกอบ คือ

ลักษณะงาน (Task requirement) หมายถึง ระดับความพึงพอใจในประเภทของงานและความต้องการของงานด้านทัศนธรรมที่ทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน

การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction) หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานที่เกี่ยวข้องกันกับทันตบุคลากรในกลุ่มงานเดียวกันหรือต่างกลุ่มงาน รวมไปถึงบุคลากรด้านสาธารณสุขอื่น ๆ ที่ทำงานร่วมกัน ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

นโยบายองค์กร (Organizational policies) หมายถึง ระดับความพึงพอใจในหลัก และวิธีปฏิบัติซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานการบริหารงานของกองทัตสาธารณสุข มีความสอดคล้องกับงานที่ทันตบุคลากรปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน

ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของทันตบุคลากรในการปฏิบัติงานซึ่งทันตบุคลากรผู้เป็นหัวหน้างานเปิดโอกาสให้ทำ และได้รับการยอมรับในผลงานที่ทำ

สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) หมายถึง ระดับความพึงพอใจในภาพลักษณ์ การให้ความสำคัญในวิชาชีพ และการมองเห็นคุณค่าประโยชน์ของงานในวิชาชีพของทันตบุคลากรกองทัตสาธารณสุข

ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ระดับความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายที่กองทันตสาธารณสุข จ่ายให้แก่ทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ว่ามีความเหมาะสมกับ ตำแหน่ง และหน้าที่ในการทำงาน โดยไม่รวมรายได้จากแหล่งอื่น ๆ และภาระหนี้ต่าง ๆ

1.8.5 ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร หมายถึง ข้าราชการตำแหน่งทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข และผู้ช่วยทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานใน กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุการปฏิบัติงานอย่างน้อย 6 เดือน ไม่รวมลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และเจ้าหน้าที่ล่วงเวลา

## 1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.9.1 เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพิจารณานำไปพัฒนาการสื่อสารในองค์กรให้ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน นำไปใช้เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น

1.9.2 เป็นข้อมูลให้องค์กรในการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิผลและคุณภาพขององค์กรเพิ่มขึ้นไปด้วย

1.9.3 เป็นข้อมูลขยายองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการบริหารองค์กรสุขภาพ

สรุปในบทนี้ ผู้วิจัยกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา กรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนเอกสาร การศึกษา วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction) และมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน และระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากร วิเคราะห์ปัจจัยความแตกต่างของตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร และอธิบายความผันแปรระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรนำไปใช้ในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรให้ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิผลและคุณภาพขององค์กรเพิ่มขึ้นรวมถึงเป็นข้อมูลขยายองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการบริหารองค์กรด้านสุขภาพด้วย ผู้วิจัยนำเสนอในบทที่ 2 ต่อไป



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของ  
ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และ  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction)

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.4 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

#### 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction)

2.2.1 ความหมายของการสื่อสารองค์กร

2.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร

2.2.3 ความสำคัญของการสื่อสารองค์กร

2.2.4 ลักษณะการสื่อสารที่ใช้ในองค์กร

2.2.5 ประเภทของการสื่อสารองค์กร

2.2.6 หลักการสื่อสารสำหรับการบริหารองค์กร

2.2.7 การแก้ไขอุปสรรคในการสื่อสารองค์กร

2.2.8 ความหมายของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

2.2.9 องค์ประกอบของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

#### 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

#### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction)

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

พึงพอใจ หมายถึง ชอบใจ พึงใจ รัก พอใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

ความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) หมายถึง อารมณ์หรือความรู้สึกของ  
บุคคลที่ประเมินได้จากงานที่ปฏิบัติหรือประสบการณ์ในการทำงานว่า มีความชอบในงานที่ปฏิบัติ

เพียงใดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพองค์กร (Locke, 1976; Spector, 1997; Jewell, 1998; George & Jones, 2002 อ้างถึงใน สุภา นานาพุลสิน, 2546)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำให้องค์กรไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผล องค์กรจะมีผลผลิตสูงและมีผลงานที่เพิ่มขึ้นเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ ภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ (พงค์ หรดาล, 2540)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่ดีที่มีต่องาน มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน ลักษณะงาน สถานะของวิชาชีพ ความเป็นอิสระในการทำงาน นโยบายขององค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Stamps & Piedmonte, 1986)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่มเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าเขาควรได้รับความพึงพอใจอย่างไร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ค่าจ้างหรือเงินเดือน (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2543)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงแสดงว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่องานของตนเอง มีความชอบในงานที่ทำให้คุณค่าต่องานของตนเองสูง (สมยศ นาวิการ, 2537)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่หลากหลายที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องาน โดยเฉพาะงานที่มีความรู้สึกในทางบวก (Spector, 2006)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกต่องานของตนเอง ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นต่อการทำงาน มีขวัญกำลังใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร (ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์, 2547)

ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกและทางลบต่อการปฏิบัติงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานซึ่งก็เป็นผลในทางบวกและทางลบเช่นกัน (เสนาะ ดิยาวัว, 2544)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานในด้านบวก ซึ่งเป็นผลมาจากงานและจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ทำ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลนั้นมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ (นลินรัตน์ ทองนิรันดร์, ภูษิตา อินทรประสงค์ และจรรยา ภัทรอาชาชัย, 2558)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ส่งผลให้พนักงานออกจากการเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกดีต่องานที่ทำ เป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลตั้งใจทำงานอย่าง

เต็มความสามารถ (กรรณก อุ๋นจิตร, ภูษิตา อินทรประสงค์, จุฑาธิป ศีลบุตร และยุวณุช สัตยสมบุญ, 2561)

ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติในทางบวกที่มีต่องาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีขวัญกำลังใจ ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและคุณภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดีขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้เกิดสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่เอื้อต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยหลายปัจจัย เช่น การสื่อสารในองค์กร ลักษณะงานบรรยากาศองค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันของคนในองค์กร ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระในการทำงาน สถานะของวิชาชีพ นโยบายขององค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน เป็นต้น

เนื่องจากมีผู้วิจัยหลายท่านใช้คำว่า Work satisfaction และ Job satisfaction ในความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานสลับกันบ้าง ผู้วิจัยจึงทบทวนเอกสารงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า ทั้ง 2 คำมีความหมายใกล้เคียงกันมาก มีความแตกต่างเพียงเล็กน้อยคือ Work satisfaction จะเน้นในเรื่องการทำงานในหน้าที่ประจำวัน ดังนั้นการใช้คำว่า Work satisfaction และ Job satisfaction สลับกันจึงไม่ผิดความหมายแต่ประการใด แต่การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า Work satisfaction ในความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน

### 2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของความพึงพอใจในการทำงาน The index of work satisfaction (IWS) ของสแตมส์ (Stamps, 1997b) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทบทวนทฤษฎีที่สำคัญ 3 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's two - factor theory)
2. ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (The achievement motivation)
3. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's two - factor theory)

ทฤษฎีการจูงใจโดยเฮร์ซเบอร์ก เสนอปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับเรื่องงานโดยตรง องค์กรจะได้ประโยชน์โดยตรงจากปัจจัยเหล่านี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือหรือได้รับการแสดงความยินดีจากหัวหน้างาน ผู้ร่วมงาน อาจได้รับเป็นสิ่งของหรือรางวัลก็ได้ เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง จะเกิดควบคู่ไปกับความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี หรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ทำให้ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่มีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถ ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจมีผลที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้า (Advancement & growth) หมายถึง การได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น พร้อมทั้งมีผลในการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นตามไปด้วย รวมทั้งให้โอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การส่งไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอิสระในการทำงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป

1.2 ปัจจัยสนับสนุน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ถึงแม้จะไม่ใช่ปัจจัยหลักแต่ก็มีความสำคัญต่อการทำงานเช่นกัน ถ้าไม่มีปัจจัยสนับสนุนนี้ก็ส่งผลให้บุคคลในองค์กรนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่

สภาพการทำงาน (Work conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งไม่ดี มีสิ่งรบกวนด้านเสียง ความสว่างไม่เพียงพอ มีกลิ่นรบกวน ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี วางตนสูง และไม่ได้ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน ทำให้ขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีผลส่งไปถึงการงานที่ไม่ดีตามไปด้วย

วิธีการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความสามารถในการปกครอง ไม่มีความยุติธรรม มีอคติ รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่มั่นคง ไม่มั่นใจในการดำเนินงานขององค์กร

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น เอาตัวรอด ไม่จริงใจต่อกัน และกัน

นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจ และขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่คำนึงถึงสัมพันธภาพในหน่วยงาน

ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน (Pay and job security) หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ ทั้งที่เป็นรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน เช่น บริการในด้านต่าง ๆ ความสะดวกสบายในการทำงาน เช่น มีอาหารกลางวัน มีรถรับ - ส่ง มีระบบป้องกันอันตรายในการทำงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงก็เพราะได้รับการตอบสนองความต้องการจากปัจจัยจิตใจและปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอ องค์กรจึงต้องมีศักยภาพและระบบการบริหารงานบุคคลที่ดี เพื่อให้ทุกคนร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ดังนั้นทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กนั้นจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยทั้งสองด้าน ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสมาชิกในองค์กร การจูงใจหรือการใช้ปัจจัยในลักษณะที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้ผลตอบแทนในรูปเงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลประโยชน์ต่าง ๆ และในลักษณะที่เป็นนามธรรม เช่น การตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ การยกย่องนับถือ การยอมรับความสำเร็จในงานที่ทำ การให้ความเป็นมิตร เป็นต้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลและคุณภาพให้กับองค์กรในที่สุด

## 2. ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (The achievement motivation)

McClelland ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบ่งความต้องการแรงจูงใจพื้นฐานออกเป็น 3 แบบดังนี้

2.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จและกลัวความล้มเหลว ต้องการแข่งขัน มีทัศนคติชอบเสี่ยง มีแนวคิดในการวิเคราะห์และประเมินความต้องการดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ (Basic physiological and biological needs)

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety, security needs)

3. ความต้องการด้านสังคม ความผูกพัน และความเป็นเจ้าของ (Social, affiliation and belonging needs)

4. ความต้องการยอมรับและนับถือในสังคม (Esteem, recognition needs)

5. ความต้องการในความสำเร็จสูงสุดและความสมหวังของตนเอง (Self-actualization, self-fulfillment needs)

2.2 ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูง จะพอใจที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น หลีกเลี่ยงการต่อต้านจากสมาชิกในหน่วยงานหรือในสังคม รักษาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นในสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้ความร่วมมือต่อสังคมมากกว่าการแย่งชิง ต้องการสร้างความเข้าใจอันดีในสังคม

2.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) แมคเคลแลนดวิจัยพบว่า บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น สามารถค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดได้ก่อนผู้อื่น ชอบการแข่งขัน จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงาน ให้ได้ประสิทธิภาพแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. อำนาจส่วนบุคคล (Personalize power) เป็นอำนาจที่บุคคลต้องการเพราะความอยากที่จะนำไปใช้ในการควบคุมผู้อื่น

2. อำนาจทางสังคม (Socialize power) เป็นอำนาจที่บุคคลต้องการเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคม

ความต้องการทั้ง 2 แบบนี้เป็นที่ยอมรับกันมากในกลุ่มนักวิชาการบริหาร จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก และทฤษฎีการจูงใจสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนดมีความสัมพันธ์กัน

### 3. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้น ๆ จะเกิดผลตอบแทนมาให้ได้ เช่น รายได้ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการทำงานที่ดี บุคคลจึงมุ่งจะทำงานเพื่อที่จะนำผลลัพธ์ที่คาดหวังนั้นมาสู่ตน เมื่อมีการประเมินผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้ถึงระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับตนเองซึ่งมีผู้คิดค้นทฤษฎีเหล่านี้หลายท่าน ได้แก่ วรูม (Vroom), พอร์เตอร์ และลอเลอร์ (Porter & Lawler) แนวคิดของทฤษฎีนี้คือ ความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ (Outcome) ความคาดหวัง (Expectancy) และความปรารถนา (Valence) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขารับรู้ถึงโอกาส และมองเห็นว่าหากมีความพยายามมุ่งทำงานนั้นก็จะเป็นไปสู่งานที่สูงขึ้นได้ และยังมองเห็นความเป็นไปได้ว่า ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ (Outcome) ที่ต้องการได้ ซึ่งสรุปได้ว่าความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำจึงเป็นเหตุของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น การกระทำของบุคคลเกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งจูงใจ

#### 2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปมีหลายประการ แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่า ความต้องการของตนได้รับ

การตอบสนองเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมาก หากได้รับการตอบสนองน้อยความตั้งใจในการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลงไปด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

กิลเมอร์ สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการดังนี้ (Gilmer, 1989 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2545)

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น จากความรู้ความสามารถในการทำงาน
3. องค์กรหรือสถานที่ทำงาน และการบริหารจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นที่ยอมรับในสังคม
4. ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับอย่างเป็นทางการเป็นประจำและเป็นธรรมสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกันและสอดคล้องกับเป้าหมาย
5. ลักษณะของงานที่ทำ เช่น งานที่มีความเป็นอิสระไม่จำเจน่าเบื่อ งานที่พบปะพูดคุย หรืองานที่ต้องคิดและแก้ไขปัญหา
6. การควบคุมบังคับบัญชา เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมที่ไม่ดีหรือเข้มงวดจนเกินไปอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานและลาออกจากงานได้
7. ลักษณะทางสังคม ถ้ามีผู้ร่วมปฏิบัติงานที่ดีทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจได้มากขึ้น
8. การสื่อสาร เป็นส่วนที่มีความสำคัญมากเนื่องจากงานจะสำเร็จไม่ได้ถ้าไม่มีการสื่อสารเป็นตัวเชื่อม เพราะการสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดวิธีการทำงานที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน
9. สภาพการทำงาน ควรมีความปลอดภัยและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น กลิ่น แสง เสียง อากาศ มลพิษ เป็นต้น ต้องปรับให้มีความเหมาะสมกับการทำงานนั้น ๆ
10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น เงินบำนาญ บำนาญ การบริการการรักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านต่าง ๆ

#### 2.1.4 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

มีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานมาเป็นระยะเวลายาวนาน และมีการเผยแพร่แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานในงานวิจัยเป็นจำนวนมากพบว่า มีแบบวัดความพึงพอใจใน

การทำงานหลายแบบด้วยกันซึ่งสเปคเตอร์กล่าวว่า มีมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานที่นิยมใช้ 6 มาตรวัด (Spector, 2006) ได้แก่

1. แบบสอบถามของมินเนสโซต้า (The Minnesota satisfaction questionnaire - MSQ) ของ Weiss, Daulis, England, and Lofquist (1967)
2. ดัชนีคำพรรณางาน (The job descriptive index - JDI) ของ Smith, Kendall and Hulin (1969)
3. แบบวิเคราะห์งาน (The job diagnostic survey - JDS) ของ Hackman and Oldham (1975)
4. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในองค์กรมิชิแกน (Michigan organizational assessment questionnaire subscale) ของ Cammann et al. (1979)
5. แบบสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน (The job satisfaction survey - JSS) ของ Spector (1985)
6. มาตรวัดงานทั่ว ๆ ไป (The job in general scale - JIG) ของ Ironson, Smith, Brannick, Gibson, and Pual (1989)

ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานมีแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มากมาย แต่แนวคิดที่มีความเฉพาะกับองค์กรเกี่ยวกับสุขภาพนั้นมีผู้ที่ศึกษาและเผยแพร่ไว้ดังนี้

สแตมส์ และพีทมอง ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล (Nurses and work satisfaction) ซึ่งมีองค์ประกอบของ The index of work satisfaction ที่พัฒนามาจากสลาวิตสแตมส์ พีทมอง และแฮส (Slavitt, Stamps, Piedmont & Hasse, 1978) มี 7 องค์ประกอบ (Stamps & Piedmonte, 1986) คือ

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับว่า มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ในการทำงานโดยไม่รวมรายได้จากแหล่งอื่น ๆ และภาระหนี้ต่าง ๆ
2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งหน่วยงานหรือหัวหน้าเปิดโอกาสให้ทำและยอมรับในผลงานที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงาน
3. ลักษณะงาน (Task requirement) หมายถึง ความพึงพอใจในประเภทของงานและชนิดของงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน
4. นโยบายองค์กร (Organizational policies) หมายถึง ความพึงพอใจในนโยบายการบริหารงานขององค์กรที่ถูกถ่ายทอดผ่านมาทางการบริหารงานของหัวหน้างาน



5. สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) หมายถึง ความพึงพอใจในภาพลักษณ์และความสำคัญในวิชาชีพ รวมไปถึงการมองเห็นคุณประโยชน์ของงานในวิชาชีพ

6. การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction) หมายถึง ความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานกันในหน่วยงานเดียวกันหรือกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

7. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และพยาบาล (Doctor - nurse relationship) หมายถึง สัมพันธภาพด้านการทำงานระหว่างแพทย์และพยาบาลที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน

ซึ่งต่อมา สแตมส์ และพีทมอง เผยแพร่ Nurses and work satisfaction: An index for measurement (1997b) พิมพ์ครั้งที่ 2 ในปีค.ศ.1997 โดยมี 6 องค์ประกอบ (Huber, et al., 2000) คือ

1. ลักษณะงาน (Task requirement) หมายถึง ความพึงพอใจในประเภทของงาน และชนิดของงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน

2. การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction) หมายถึง ความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานกันในหน่วยงานเดียวกันหรือกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

3. นโยบายองค์กร (Organizational policies) หมายถึง ความพึงพอใจในนโยบายการบริหารงานขององค์กรที่ถูกถ่ายทอดผ่านทางกระบวนการบริหารงานของหัวหน้างาน มีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน

4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งหน่วยงานหรือหัวหน้าเปิดโอกาสให้ทำ และยอมรับในผลงานที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงาน

5. สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) หมายถึง ความพึงพอใจในภาพลักษณ์ และความสำคัญในวิชาชีพ รวมถึงการมองเห็นคุณประโยชน์ของงานในวิชาชีพ

6. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับว่า มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ในการทำงานโดยไม่รวมรายได้จากแหล่งอื่น ๆ และภาระหนี้ต่าง ๆ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของสแตมส์ (Stamps, 1997b) เพราะมีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับบุคลากรในองค์กรสุขภาพหรือองค์กรด้านสาธารณสุข และมีแบบวัดที่สร้างขึ้นอย่างมีมาตรฐาน โดยมีแบบวัด The index of work satisfaction (IWS) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านสาธารณสุข เคยถูกใช้ในการวัดความพึงพอใจในองค์กรพยาบาลมาอย่างยาวนาน มีความน่าเชื่อถือในความเที่ยงและความมี

มาตรฐาน เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ในแต่ละองค์ประกอบระหว่าง 0.696 ถึง 0.900 พบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่นำแนวคิดและเครื่องมือนี้มาใช้ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน สอดคล้องกับ ฮูเบอร์ ที่ยังแนะนำให้มีการใช้ The index of work satisfaction (IWS) ของ สลาวิต สแตมส์ พีทมอง และแฮส (Slavitt, Stamps, Piedmont & Hasse, 1978) มาใช้จนกระทั่งมีการพิมพ์ครั้งที่ 2 ในปี ค.ศ. 1997 (Huber et al., 2000) จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของสแตมส์ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ลักษณะของแบบสอบถามนี้มีการใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อถาม

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction)

### 2.2.1 ความหมายของการสื่อสารองค์กร

การสื่อสารองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้บรรยากาศขององค์กรซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระ เรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กรีซ สืบสนธิ, 2537)

การสื่อสารขององค์กรเป็นการถ่ายทอดและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กรตั้งแต่ระดับหัวหน้าจนถึงผู้ปฏิบัติงาน (สมยศ นาวิการ, 2540)

การสื่อสารองค์กรเป็นกระบวนการถ่ายทอด แสดงออก แปลความหมายข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ ประสบการณ์ และวิธีการทำงาน ด้วยการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคลในทุกระดับในองค์กรเดียวกัน (สุรเชษฐ์ ชีระมณี, 2534)

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารองค์กร เพราะข่าวสารจะถูกส่งจากบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ บุคคลในระดับหัวหน้าไปสู่อีกบุคคลหนึ่งหรือคนหลาย ๆ กลุ่มในระดับผู้ปฏิบัติงาน (Dubrin, 1984)

การสื่อสารองค์กรเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร และความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ทั้งในระดับหัวหน้า และระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะบรรลุถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขององค์กร (Gibson & Hodgetts, 1991)

ดังนั้น การสื่อสารองค์กรจึงหมายถึง การแลกเปลี่ยน แปล ถ่ายทอดข่าวสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กร และสมาชิกในองค์กรต่างบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขององค์กร

## 2.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร

การสื่อสารองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เป็นกระบวนการถ่ายทอดประสบการณ์และวิธีการทำงานระหว่างหัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงานหรือระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารทำให้องค์กรมีชีวิตชีวายิ่งขึ้น พื้นฐานของทฤษฎีการสื่อสารองค์กรมีวัตถุประสงค์ 4 ประการดังนี้ (Francis, 1987 อ้างถึงใน ดาริกา จารุวัฒนกิจ, 2540)

- (1) การสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- (2) การสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน
- (3) การสื่อสารเพื่อกองไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์กร
- (4) การสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง

1. การสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้กำหนดทิศทางองค์กรและหาปัจจัยที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรแล้วพยายามสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงานให้รับรู้ แนวความคิดนี้มีองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ

1.1 ความเอาใจใส่และสนใจต่อสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กร ข่าวสารองค์กร แวดล้อมภายนอกเป็นสิ่งจำเป็นจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจึงควรเอาใจใส่ต่อการติดตามเหตุการณ์ภายนอกองค์กร ต้องศึกษาสภาวะแวดล้อม การเปลี่ยนแปลง ติดตามความเคลื่อนไหวของเทคโนโลยี แนวคิด และการพัฒนาใหม่ ๆ จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ การสื่อสารสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กรจะทำให้องค์กรมีอิทธิพลเหนือสภาวะแวดล้อมภายนอก จะได้ใช้ประโยชน์จากโอกาสที่ได้รับมาเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

1.2 เป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาควรมีการชี้แจงเป้าหมายที่เด่นชัดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้การสื่อสารองค์กรให้ทราบว่าจะเดินทางไปทิศทางใด ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องได้รับการชี้หน้าที่เพียงพอ มีจุดหมายและแรงจูงใจในการทำงาน เป้าหมายในอนาคตขององค์กรจะแสดงถึงทิศทางที่กำหนดนโยบายขององค์กร เป้าหมายที่ดีจะเป็นแรงกระตุ้นขององค์กร และควรได้รับการกำหนดร่วมกันจากผู้บังคับบัญชาในทุก ๆ ส่วนขององค์กร

1.3 การบริหารแบบจูงใจ ผู้บังคับบัญชาต้องสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามแผนที่วางไว้โดยใช้วิธีการสื่อสาร และมีทักษะในการชักนำผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย การจูงใจจะสร้างทัศนคติที่ดี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ยกระดับมาตรฐาน และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2. การสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน มีองค์ประกอบย่อย 3 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ

2.1 กลไกในการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน องค์กรจะประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งต้องถูกรวบรวมความพยายามเข้าด้วยกันเพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร กลไกการสื่อสารถูกนำมาใช้เพื่อประสาน และรวบรวมความพยายามให้เป็นหนึ่งเดียว องค์กรต้องพยายามให้กลไกดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 โครงสร้างผังองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ การวางผังองค์กรส่งผลอย่างมากต่อรูปแบบการสื่อสารองค์กรสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยดี การจัดวางผังองค์กรจึงมีส่วนช่วยในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนให้ราบรื่น และการสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ก็จะมีความสะดวกมากขึ้น การรู้จักเลือกใช้อุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยจะช่วยลดอุปสรรคในเรื่องนี้ได้

2.3 การสั่งการจากผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง และรวดเร็วเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น องค์กรต่าง ๆ จะมีโครงสร้างเป็นลำดับชั้น และอำนาจสั่งการจะถูกรวมไว้ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาจะส่งต่อไปตามสายการบังคับบัญชา การแจ้งผ่านตัวแทนผู้ปฏิบัติงาน และใช้ผ่านทางกรรมาธิการส่งสอน

3. การสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร มีองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ

3.1 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้ความเชื่อถือซึ่งกันและกันได้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรส่งผลต่อการสื่อสารอย่างมาก สร้างได้โดยการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกัน ไม่เอาความคิดของตนเองเป็นใหญ่ และรักษาความรู้สึกที่ดีต่อกันไว้ สามารถสร้างได้มากขึ้นอยู่กับหลักการเหล่านี้ ได้แก่ ความซื่อตรง ความสม่ำเสมอ ทำตามที่พูดอย่างถูกต้องเป็นธรรม

3.2 การปฏิบัติต่อกันกับเพื่อนต่างกลุ่มเป็นไปด้วยดี องค์กรจะมีความสมบูรณ์เมื่อคนภายในองค์กรมีการปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรมไม่ให้เกิดอคติระหว่างกัน ในองค์กร เพราะจะทำให้เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ทำให้คนในองค์กรห่างเหินกัน และความเห็นใจกันลดลง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะทำให้องค์กรเสียเวลา เสียผลประโยชน์ และเสียความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3.3 ความร่วมมือร่วมใจกัน การทำงานเป็นทีมและประสานกันด้วยดีเป็นสิ่งจำเป็นในทุกหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างกันของแต่ละคนในองค์กรจะเกิดจากผู้บังคับบัญชาที่มีทักษะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นคุณค่าของกันและกัน มีการร่วมแสดงความคิดเห็น กำหนดวัตถุประสงค์ และสร้างจุดเด่นให้องค์กรร่วมกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเพื่อองค์กร

4. การสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เป็นการจัดการและแปลข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องไปยังผู้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ

4.1 การส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรต้องได้รับข่าวสารจากผู้ปฏิบัติงานระดับล่างซึ่งสามารถทำได้โดยการติดต่อประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนอย่างเป็นกันเอง ข่าวสารนั้นต้องถูกนำเสนอเพื่อพิจารณาแก้ไข บางครั้งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มักจะเป็นสารย้อนกลับมาจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา

ความจำเป็นที่ผู้บังคับบัญชาต้องรวบรวมสารจากผู้ปฏิบัติงานระดับล่างมีเหตุผล

5 ประการ คือ

1. เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับจุดดี จุดด้อย โอกาส และอุปสรรคขององค์กร
2. เพื่อหาประโยชน์จากแนวคิดใหม่ ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้รู้ถึงระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
4. เพื่อให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ
5. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าผู้บังคับบัญชาสนใจต่อสารสะท้อนกลับ

หลักในการรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากผู้ปฏิบัติงานมี 2 วิธี คือ

1. โดยการส่งผ่านสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา
2. โดยการติดต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

4.2 การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุนและความยุ่งยากซับซ้อนของการสื่อสาร ถ้าการสื่อสารมีมากเกินไปจนความจำเป็นจะทำให้เกิดความล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร ต้องใช้ระเบียบวิธีการในการตัดสินใจที่เป็นระบบเพื่อขจัดความล่าช้าและความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความคล่องตัว มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4.3 ทักษะด้านการสื่อสาร ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรจะมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา และการเขียน นอกจากนี้ยังรวมถึงการรับรู้ที่ถูกต้อง การแสดงกริยาตอบรับ การรู้จักฟังผู้อื่น การมีความเป็นผู้นำ การมีเหตุผล รู้จักแก้ปัญหา การรู้จักให้คำปรึกษา ความสามารถในการฝึกอบรม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

### 2.2.3 ความสำคัญของการสื่อสารองค์กร

การสื่อสารองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงาน ความสำเร็จในการบริหารเกิดจากการสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพเนื่องจากการสื่อสารองค์กรจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน และการปฏิบัติงานได้

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรสรุปได้ดังนี้ (กรีซ สืบสนธิ์, 2537)

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารองค์กร ช่วยให้การดำเนินงานลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี ช่วยตรวจสอบความเข้าใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งทีผู้บังคับบัญชาต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นเทียบเท่ากับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้เกิดความสนิทสนมกลมเกลียว ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น

4. ช่วยให้การประสานภารกิจของทุกหน่วยงานเป็นไปด้วยดี ทำให้หน่วยงานแต่ละฝ่ายทำงานได้อย่างสอดคล้องกัน เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นสำหรับผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานองค์กร รับรู้เกี่ยวกับความต้องการของฝ่ายอื่น ๆ จะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรีมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันย่อมนำไปสู่การนำเสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุดต่อองค์กรไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับใดขององค์กรย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ

#### 2.2.4 ลักษณะการสื่อสารที่ใช้ในองค์กร

หน่วยงานทางสาธารณสุขและองค์กรสุขภาพมีความต้องการความคล่องตัวในการบริหารและการจัดการการสื่อสารองค์กร จึงจำเป็นที่จะต้องทำให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจที่สอดคล้องและถูกต้องตรงกันในนโยบาย วิธีปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบวิธีในการปฏิบัติงานที่จะต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะร่วมมือกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นลักษณะการสื่อสารแบ่งตามลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลมี 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคลและการสื่อสารแบบกลุ่มดังนี้ (เสนาะ ตีเขาว์, 2538)

1. การสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล คือ การติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลในองค์กร อาจเป็นการติดต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานหรือระหว่างเพื่อนร่วมงานกันเองก็ได้ มีลักษณะ คือ ผู้สื่อสารคนเดียวมุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะอาจทำได้โดยการพูดหรือการเขียน ทางด้านการพูด ได้แก่ การพูดเป็นการส่วนตัว การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น ด้านการเขียน ได้แก่ การรายงาน การทำหนังสือที่ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง เป็นต้น

2. การสื่อสารแบบกลุ่มเป็นการติดต่อกันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรโดยผู้ส่งสารอาจเป็นบุคคลเดียวหรือกลุ่มก็ได้ โดยส่งข่าวสารให้ผู้รับที่เป็นกลุ่มบุคคลในองค์กร เช่น กลุ่มผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดในองค์กร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานใหม่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเก่า เป็นต้น การสื่อสารลักษณะนี้เป็นการสื่อข้อความระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานมี 2 ลักษณะ คือ การพูด

และการเขียน ทางด้านการพูดทำได้โดยวิธีพบปะแบบไม่เป็นทางการ การประชุมอย่างเป็นทางการ การประชุมใหญ่ การประกาศเสียงตามสาย และการฝึกอบรม เป็นต้น ส่วนการเขียนทำได้โดยการติดประกาศ การติดโปสเตอร์ เป็นต้น

### 2.2.5 ประเภทของการสื่อสารองค์กร

การสื่อสารองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทตามเกณฑ์จำแนกประเภทการสื่อสาร คือ ตามทิศทางการสื่อสาร ตามลักษณะของการใช้ ตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร และตามช่องทางเดินของข่าวสาร (เรวัตร์ สมบัติทิพย์, 2543)

#### 1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One - way communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารหรือหัวหน้าถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้ปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นแบบเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับ การสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นนโยบาย คำสั่งของผู้บังคับบัญชาระดับสูงไปยังผู้ปฏิบัติงาน ผู้ส่งสารมีบทบาทเป็นผู้ถ่ายทอดสารไปยังผู้รับสารโดยมีความตั้งใจที่จะทำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดของผู้รับสารให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร ผู้รับสารจึงอยู่ในสถานะของผู้ถูกบังคับให้รับสาร

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two - way communication) หมายถึง การสื่อสารที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการบริหารของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นถือว่าเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดีความหมายเป็นคนละทิศคนละทางได้ สิ่งสำคัญ คือ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญกำลังใจ การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานจะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหารือที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เสนอความคิดเห็นอย่างเต็มที่

#### 2. จำแนกตามลักษณะของการใช้แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบดังนี้

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) หมายถึง การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนมีข้อกำหนดชัดเจนอาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ใบประกาศแจ้งนโยบายความก้าวหน้าขององค์กร บันทึกข้อความถึงผู้ปฏิบัติงาน หรือเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร เช่น การสั่งงานโดยตรง การใช้โทรศัพท์สั่งงาน ตัวอย่างของการสื่อสารแบบนี้ คือ การสื่อสารทางราชการที่ต้องการให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร ลักษณะสำคัญของการสื่อสารแบบเป็นทางการ คือ การนำเอานโยบาย การสั่งการหรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กร มีทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง

เบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอน ในการสื่อสารแบบนี้มิได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้จักคุ้นเคยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อมักดำเนินไปในรูปของบุคคลต่อบุคคล

### 3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ

3.1 การสื่อสารแบบวจนะ (Verbal communication) หมายถึง การสื่อสารทั่ว ๆ ไปที่อาศัยคำ (Word) หรือเลขจำนวน (Number) หรือการเน้นคำ (Punctuation) เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร อาจเป็นในรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาทางคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการสื่อสารแบบวจนะจึงเป็นการใช้ถ้อยคำวาจาหรือลายลักษณ์อักษรที่สามารถตีความได้โดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้

3.2 การสื่อสารแบบอวจนะ (Nonverbal communication) หมายถึง การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์อย่างอื่นซึ่งไม่ใช่ภาษาพูดหรือภาษาเขียน แต่เป็นภาษาที่รับรู้และเข้าใจกันในแต่ละสังคม

### 4. จำแนกตามช่องทางเดินของสารแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การสื่อสารตามแนวตั้งหรือจากบนลงล่าง (Vertical dimension or hierarchical effects) คือการส่งข่าวสารจากหัวหน้ามายังผู้ปฏิบัติงานเป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายการบังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้เป็นไปในรูปแบบการแจ้งนโยบายระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง หรือการให้ข่าวเพื่อการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะใช้ช่องทางการสื่อสาร คือ การสั่งงานตามลำดับชั้น (Chain of command) โปสเตอร์ กระดานปิดประกาศ (Posters & bulletin boards) บันทึกรับข้อความถึงผู้ปฏิบัติงานโดยตรง (Letters to employees) คู่มือการปฏิบัติงาน (Employees handbook) ประกาศเสียงตามสาย (Loud speaker system) และการประชุมกลุ่ม (Group meeting)

4.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นการส่งข่าวสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังหัวหน้า การสื่อสารแบบนี้ข่าวสารมักเป็นไปในรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ เป็นต้น ช่องทางที่จะสื่อสารจะมีลักษณะ คือ การประชุมกลุ่ม (Group meeting) การร้องทุกข์ (Grievance procedure) การเรียกร้อง (Complaint system) การปรึกษาหารือ (Counseling) การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่ลาออก (Exit interview) และสหภาพแรงงาน (Labour union)

4.3 การสื่อสารในแนวนอน หรือแนวทแยง (Horizontal communication or lateral communication) หมายถึง ลักษณะการส่งข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มีลักษณะเป็นการให้คำแนะนำ และข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการไม่ขึ้นอยู่กัสายการบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยน



ข่าวสาร และความคิดเห็นกันระหว่างผู้ร่วมงานหรือระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน เช่น การปรึกษาหารือระหว่างผู้บังคับบัญชาระดับเดียวกัน การปรึกษาระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน จะมีลักษณะการสื่อสารเป็นการประชุมกลุ่ม หนังสือเวียน บันทึกโต้ตอบ และพูดคุยประสานงานกัน

สรุปการจำแนกประเภทต่าง ๆ ของการสื่อสารในองค์กรแบ่งได้ 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง มีเกณฑ์การพิจารณาจาก ตำแหน่ง รูปแบบ และวิธีการ กล่าวคือการสื่อสารทางเดียว คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทาง คือ การสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและล่างขึ้นบน ทั้งนี้อาจใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา โดยทั่วไปในทางปฏิบัติสมาชิกภายในองค์กรส่วนใหญ่จะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกประเภททั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันเป็นผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือประสิทธิภาพและความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร

#### 2.2.6 หลักการสื่อสารสำหรับการบริหารองค์กร

การปรับปรุงกระบวนการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กรที่ดีขึ้นอาจทำได้โดยมีหลักการสื่อสารดังนี้ (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2541)

1. ช่องทางของการสื่อสารควรมีการแจ้งอย่างชัดเจนและแน่นอน
2. อำนาจหน้าที่จะอยู่ในช่องทางของการสื่อสารอย่างเป็นทางการ
3. เส้นทางของการสื่อสาร (Line of communication) ต้องสั้นและตรงประเด็น
4. ควรมีเส้นทางของการสื่อสารที่สมบูรณ์
5. ผู้บังคับบัญชาควรจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร
6. เมื่อองค์กรกำลังขับเคลื่อนไปไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการสื่อสาร
7. ระบบการสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

การสื่อสารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลสำหรับผู้บริหารมีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, 2541)

1. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสาร มีความชำนาญในการรับรู้ มีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร มีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความสำคัญของการสื่อสารว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. ผู้บังคับบัญชาต้องมีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน ข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้ผู้บังคับบัญชาสูญเสียความน่าเชื่อถือจากผู้ปฏิบัติงาน และจะต้องมีการกระทำที่สอดคล้องกันเสมอ

3. ควรมีการสื่อสารแบบสองทาง องค์กรควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และจากบนลงล่างโดยอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงานถามคำถาม และได้รับคำชี้แจงจากผู้บังคับบัญชา

ระดับสูง มีกระบวนการร้องทุกข์ มีการใช้เทคนิคการป้อนกลับข้อมูล และมีการให้รางวัลแก่ผู้ที่ใช้การป้อนกลับข้อมูลด้วย

4. การเน้นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า หัวหน้างานควรแสดงตนและให้ข่าวสารที่สำคัญด้วยตนเอง ทำอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยโดยใช้การสื่อสารแบบเผชิญหน้าโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นในหัวหน้างาน

5. ความรับผิดชอบในการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรจัดทำแผนการดำเนินงานว่าองค์กรกำลังเดินไปในทิศทางใด หัวหน้างานก็ควรจะต้องแจ้งกับผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบถึงสิ่งที่จะมีการเปลี่ยนแปลงหรือการดำเนินงานขององค์กร

6. ความเกี่ยวข้องกับข่าวที่ไม่ดี องค์กรที่มีการสื่อสารที่ดีย่อมไม่หวาดกลัวที่จะเผชิญหน้ากับข่าวร้าย เช่น ผลผลิตมีปัญหา การขนส่งล่าช้า ลูกค้าย่ำแย่ ฯลฯ การสื่อสารที่ดีจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่โอ้อวด องค์กรควรกระจายข่าวด้วยความรวดเร็ว จริงใจ และจริงจังด้วยการเผชิญหน้า

7. การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังที่เหมาะสม บุคคลในองค์กรมีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บังคับบัญชาในระดับต้นและผู้บังคับบัญชาในระดับสูงต้องการข่าวสารที่แตกต่างกัน ฝ่ายธุรการ และฝ่ายบริการก็ต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย ผู้บังคับบัญชาต้องทราบว่าข้อมูลอะไรที่บุคคล และกลุ่มต้องการ วิธีที่ดีที่สุดที่ควรใช้กับบุคคลกลุ่มนั้น เช่น ส่งข่าวสารไปที่บ้าน จดหมายข่าว e - mail การประชุมทีมงาน เป็นต้น

8. ทำการสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง องค์กรที่มีชื่อเสียงมองการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานเป็นกระบวนการบริหารที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

8.1 ผู้บังคับบัญชาต้องสื่อความหมาย และตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผล

8.2 ควรมีการสื่อสารในช่วงเวลาที่เหมาะสม

8.3 ควรมีการสื่อสารข้อเท็จจริงอย่างต่อเนื่อง

8.4 มีการเชื่อมโยงภาพรวม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อเขา และงานของเขาอย่างไร

8.5 ไม่ชี้ว่าสิ่งที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับข่าว การสื่อสารจะเป็นผลดีได้โดยใช้คำถามใคร อะไร เมื่อไร ที่ไหน ทำไม และอย่างไร แล้วให้ผู้ปฏิบัติงานสรุปเรื่องราวด้วยตัวของเขาเอง (สรั้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541)

#### 2.2.7 การแก้ไขอุปสรรคในการสื่อสารองค์กร

วิธีการป้องกัน และแก้ไขอุปสรรคในการสื่อสารที่นิยมใช้กันมีหลักสำคัญ 7 ประการ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ข่าวสารและวิธีการสื่อสารจะต้องมีความถูกต้อง และเป็นที่น่าเชื่อถือ เนื้อหาสาระของสารจะต้องไม่บิดเบือนหรือมีอคติ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ผู้ส่งสารจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้รับสารยอมรับเชื่อถือไว้วางใจ

2. บริบทของการสื่อสาร (Context) คือ สภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้นควรจะ มีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการเกิดขึ้นของการสื่อสาร เช่น ความสงบเงียบ อากาศไม่ร้อนอบอ้าว แสงสว่างที่เพียงพอ เป็นต้น

3. เนื้อหาข่าวสาร (Content) ผู้สื่อสารควรเลือกเนื้อหาที่เหมาะสมสอดคล้องกับ ความคิด และค่านิยมของผู้รับสารให้มากที่สุด ควรจะเสนอแง่คิดทั้งทางบวก และทางลบเพื่อให้ ผู้รับสารจะได้นำไปพิจารณาตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

4. ความชัดเจน (Clarity) ผู้ส่งสารควรเลือกใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย และสามารถตีความได้ตรงกับความต้องการของผู้ส่งสาร ควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคหรือ ศัพท์วิชาการ ควรใช้รูปภาพหรือแผนภูมิประกอบเพื่อให้ดูง่าย และเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจน ยิ่งขึ้น

5. ความต่อเนื่องและการกล่าวซ้ำ (Continuity and consistency) พฤติกรรม การสื่อสารโดยเฉพาอย่างยิ่งในการรณรงค์หรือการโน้มน้าวชักจูงใจจะประสบผลสำเร็จได้ต้องใช้ เทคนิคการนำเสนอสารอย่างต่อเนื่อง และมีการกล่าวซ้ำบ่อย ๆ เพื่อเป็นการย้ำและเตือนความจำของ ผู้รับสาร

6. ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ที่สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้โดยง่าย

7. ความสามารถ (Capability) ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรมีทั้งความรู้ ความสามารถ ในเรื่องที่จะทำการสื่อสารกัน รวมทั้งมีทักษะในกระบวนการสื่อสารด้วย ซึ่งจะช่วยให้อุปสรรคในด้าน การสื่อสารน้อยลงหรือไม่เกิดขึ้นเลย

#### 2.2.8 ความหมายของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

นักทฤษฎีการสื่อสารองค์กรได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication satisfaction) แตกต่างกันไปดังนี้

ความพึงพอใจในการสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น หัวหน้างานหรือผู้ปฏิบัติงานสามารถ นำไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ (Evan & Seeman, 1962)

ความพึงพอใจในการสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์กร มีต่อข่าวสารต่าง ๆ เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถ

ตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่อย่างไร ข่าวสารนั้นมีที่มา  
จากใคร มีวิธีการรับการเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง (Redding, 1973)

ความพึงพอใจการสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องการ  
ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ ถ้าหากว่าการสื่อสารเป็นไปตาม  
ความต้องการ ความพึงพอใจในการสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง  
หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่ตรงกับ  
ความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการสื่อสาร

สรุปว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคคลแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อ  
การสื่อสารองค์กรซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารองค์กร บรรยากาศในการสื่อสารองค์กร  
การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ถ้าการสื่อสารองค์กรสอดคล้องกับความต้องการ และความรู้สึก  
ความพึงพอใจในการสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

ในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นมักจะเป็นข่าวสารในเรื่องดังต่อไปนี้  
(Goldhaber, 1979)

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน ผลของการบริการ  
และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
ตามเป้าหมายขององค์กร
2. ข่าวสารเกี่ยวกับการทำนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ  
การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
ตามกฎหมายที่องค์กรได้วางไว้
3. ข่าวสารเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม บุคลากรดีเด่น  
ข่าวการแข่งขันกีฬา เป็นข่าวที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน  
และสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น
4. ข่าวสารด้านนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป  
โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เป็นข่าวสารที่บุคลากรควรจะได้รับทราบ และแสดงความคิดเห็นได้  
อย่างเปิดเผย

สรุปแล้วจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจการสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสาร  
ที่ได้รับว่า ข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร  
จะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับ  
ต่าง ๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารเหล่านี้เพื่อใช้ในการวางแผน การตัดสินใจ และการสร้าง  
เป้าหมายของบุคลากร (ดาริกา จารุวัฒน์กิจ, 2540) อาจกล่าวได้ว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจ  
ในการสื่อสารเมื่อรับสารจากแหล่งที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานและหัวหน้า

หน่วยงานโดยตรง และจะมีความไม่พึงพอใจในการสื่อสารเมื่อรับสารจากแหล่งที่อยู่ภายนอก หน่วยงานของตน เช่น ผู้บังคับบัญชาระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง โดยเฉพาะผู้เป็นหัวหน้าควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสได้ถามแสดงความคิดเห็นเป็นการตอบโต้ได้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเองได้รับความยุติธรรม และเกิดความพึงพอใจในที่สุด ขณะเดียวกันความถี่ของการสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรด้วย

#### 2.2.9 องค์ประกอบของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

องค์ประกอบของความพึงพอใจการสื่อสารมีหลายประการซึ่งนักวิชาการทางการสื่อสารองค์กรหลายท่านได้ให้แนวความคิดที่แตกต่างกันดังนี้

การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการสื่อสารองค์กรมีหลายมิติโดยได้เสนอดัชนีชี้นำลักษณะความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ (Thayer & Irwin, 1968)

1. การอธิบายนโยบายขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้
2. มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ
3. เสรีภาพในการเสนอแนะข้อคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน
4. การยอมรับในผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน
5. ความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

แบบวัดความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction) โดยดอน และอาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) ที่พัฒนามาจาก Communication satisfaction questionnaire (CSQ) โดยดอน และฮาเซิน (Downs & Hazen, 1977) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบใน 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication context)

1. ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล (Personal feedback) หมายถึง ความคิดเห็นส่วนตัวที่สามารถแสดงออกได้อย่างอิสระที่สะท้อนกลับไปยังผู้ส่งข้อมูล และมีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory communication) หมายถึง ระดับความรู้ และความเข้าใจของหัวหน้างานถึงความรู้สึก และปัญหาในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

3. การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน (Subordinate communication) หมายถึง การตอบสนองของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการสื่อสารของหัวหน้างาน

มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group communication context)

1. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication) หมายถึง การสื่อสารแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยตนเอง เป็นการสื่อสารในเรื่องทั่ว ๆ ไป หรือความรู้สึกต่าง ๆ

2. การประสานงานในองค์กร (Organizational integration) หมายถึง การทำงานร่วมกันของแต่ละฝ่ายในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร (Organizational communication context)

1. ข้อมูลในองค์กร (Corporate information) หมายถึง การถ่ายโอนข้อมูลบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กร

2. บรรยากาศการสื่อสาร (Communication climate) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการถ่ายโอนข้อมูล เป็นการประเมินและปฏิบัติต่อกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร เป็นผลจากการที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ต่อคุณลักษณะขององค์กร

3. คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (Media quality) หมายถึง ลักษณะการถ่ายโอนข้อมูลที่ตีที่บ่งบอกถึงการสื่อสารในแต่ละครั้งว่า สามารถทำให้ผู้รับสารได้รับสารที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ส่งสาร

นอกจากนี้นักวิชาการสื่อสารยังได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการสื่อสารองค์กรประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการดังต่อไปนี้ (Wiiio, 1978; Downs & Hazen, 1977; Beckstorm, 1980 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2549)

1. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และลักษณะงาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจการสื่อสารได้

2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ซึ่งประกอบด้วยระดับความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการทำงานใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคต และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสารจึงมีความสำคัญต่อความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

3. ความพึงพอใจในการเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย สถานที่ของการสื่อสาร วิธีที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร และการปรับปรุงให้ดีขึ้นจึงมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

4. ความพึงพอใจในความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น บันทึกรวบรวม แลกเปลี่ยน และเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ความพึงพอใจในการสื่อสารจึงเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของวิธีการเผยแพร่สื่อกลางขององค์กร

5. ความพึงพอใจในคุณภาพของสื่อ ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษร การใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และความรวดเร็วของข่าวสาร ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการสื่อสารองค์กร

6. ความพึงพอใจวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารตามแนวนอน การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจต่อข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจการสื่อสาร และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจการสื่อสารนั้นจะเกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ตลอดจนถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

### 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สำนักอนามัยมีกองต่าง ๆ จำนวน 13 หน่วยงาน ทำหน้าที่สนับสนุนด้านวิชาการแก่ศูนย์บริการสาธารณสุขพร้อมการวิจัย ประเมินผล และหารูปแบบการพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพของประชาชนโดยมีศูนย์บริการสาธารณสุข 68 แห่ง และศูนย์บริการสาธารณสุขสาขา 76 แห่ง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การจัดบริการด้านส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค การพัฒนาศักยภาพของประชาชนทางด้านพฤติกรรมและสำนักทางสุขภาพ การให้บริการในระดับศูนย์บริการสาธารณสุข การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การวิจัยพัฒนาความรู้และรูปแบบการจัดระบบบริการสาธารณสุข การสุขาภิบาลอาหาร การอาชีวอนามัยและการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีทางด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมสิ่งแวดล้อมภายในอาคารสถานที่และชุมชน และพฤติกรรมดูแลรักษาสุขภาพของประชาชน

กองทันตสาธารณสุขเป็นหน่วยงานย่อยในสำนักอนามัย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานทางทันตสาธารณสุขในการให้บริการรักษา การส่งเสริมทันตสาธารณสุข การป้องกันโรคและเฝ้าระวังอนามัยในช่องปาก การจัดทำแผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์และโครงการ สนับสนุนการดำเนินงานทางทันตสาธารณสุข การจัดทำแผนกำลังคนและพัฒนาศักยภาพบุคลากร การศึกษาวิเคราะห์วิจัย พัฒนา ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายสารสนเทศ การให้คำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนทางวิชาการทันตสาธารณสุข และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งส่วนราชการภายในเป็น 1 ฝ่าย 8 กลุ่มงานดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. กลุ่มงานแผนงานและวิชาการ
3. กลุ่มงานสนับสนุนการบริการทันตกรรมและทันตสาธารณสุข

#### 4. กลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุข 1 – 6

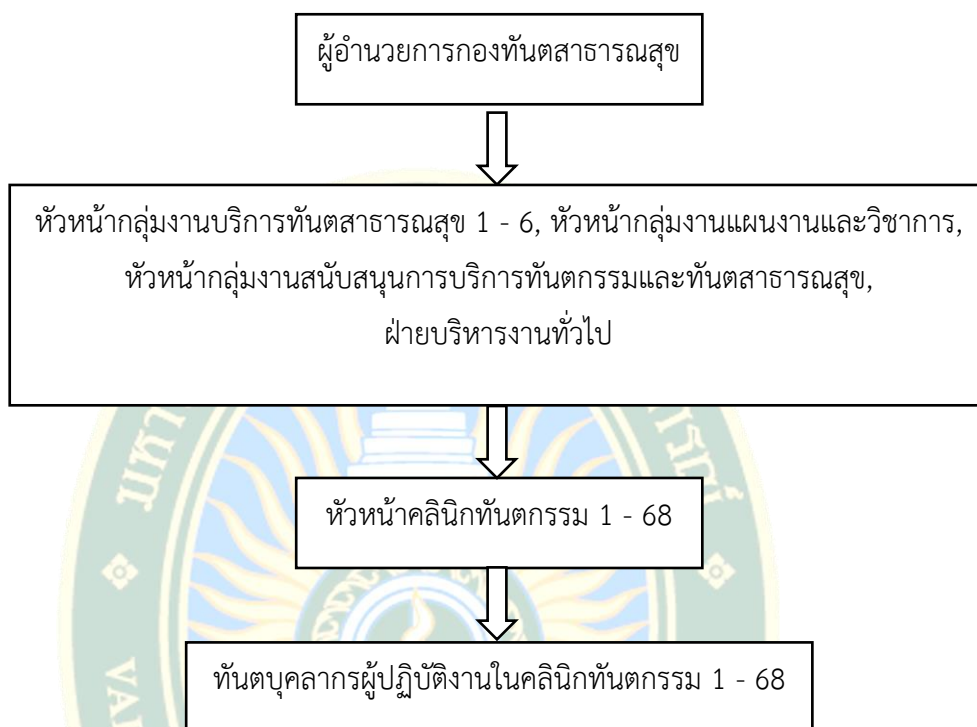
1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณและธุรการทั่วไป งานด้านเลขานุการ งานจัดการประชุม งานการเงินงบประมาณ บัญชีและการพัสดุ การควบคุมดูแลอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. กลุ่มงานแผนงานและวิชาการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำติดตาม และประเมินผลแผนงานหรือโครงการ การสนับสนุนและประสานแผนงานโครงการด้านทันตสาธารณสุขร่วมกับส่วนราชการของกรุงเทพมหานครและสังกัดอื่น การศึกษาวิจัยพัฒนาวิชาการและสนับสนุนงานวิชาการด้านทันตสาธารณสุข การเผยแพร่งานระดับวิทยาด้านทันตสาธารณสุข การสำรวจและเฝ้าระวังทางทันตสาธารณสุขเพื่อกำหนดรูปแบบการให้บริการ การวางแผนพัฒนากำลังคน จัดอบรมศึกษาต่อและดูงาน การปฐมนิเทศแก่ทันตบุคลากร การศึกษาและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศด้านทันตสาธารณสุข การจัดทำสถิติรายงาน การพัฒนาและผลิตสื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสื่อให้ความรู้ด้านทันตสาธารณสุข และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. กลุ่มงานสนับสนุนการบริการทันตกรรมและทันตสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาเทคนิคการบริการทางทันตกรรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมและคลินิกทันตกรรมเฉพาะสาขา ให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการแก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน การศึกษาค้นคว้าเพื่อกำหนดมาตรฐานวัสดุเวชภัณฑ์ทันตกรรม พัฒนาและวางระบบเครือข่ายการรับ - ส่งต่อผู้ป่วยทางทันตกรรม จัดบริการทันตกรรมสำหรับข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน ลูกจ้างสังกัดกรุงเทพมหานครและครอบครัว ให้บริการร่วมกับศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานทันตกรรมและการป้องกันโรคในช่องปาก การจัดหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่และสนับสนุนทันตกรรมเชิงรุกร่วมกับกลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุข 1 - 6 และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

4. กลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุข 1 - 6 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการรักษาฟันฟูทางทันตกรรม การส่งเสริมทันตสุขภาพและป้องกันโรคในช่องปาก การให้บริการทันตสาธารณสุขในศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชนและโรงเรียน การพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมและคลินิกทันตกรรมเฉพาะทาง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย จัดเก็บและรายงานข้อมูลทางทันตกรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายโดยรับผิดชอบดำเนินการในพื้นที่บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในความรับผิดชอบ ดังภาพที่ 2





ภาพที่ 2 แผนผังการบังคับบัญชาของกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ผลงานที่สำคัญของกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2561 ซึ่งอยู่ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ.2556 - 2575) อยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์หลักมหานครปลอดภัย มิติที่ 1.6 เป้าหมายที่ 1.6.1 เป้าประสงค์ที่ 1.6.1.8 เรื่องการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ดังตารางที่ 1

GRAD VRU

ตารางที่ 1 ผลงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการกองทันตสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2561

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลงาน
<p><b>ประเด็นยุทธศาสตร์หลัก มหานครปลอดภัย</b>  <b>มิติที่ 1.6</b> ปลอดภัยคนเมือง อาหารปลอดภัย</p> <p><b>เป้าหมายที่ 1.6.1</b> คนกรุงเทพฯ มีสุขภาพะทางกายและจิต มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี ไม่มีภาวะเจ็บป่วยจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง และโรคจากการประกอบอาชีพ</p> <p><b>เป้าประสงค์ 1.6.1.8</b> ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี</p> <p><b>โครงการคนกรุงเทพฯ รักฟัน (เพื่อผู้สูงวัยฟันดี)</b></p> <p>ตัวชี้วัด ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายได้รับการตรวจสุขภาพช่องปากและฝึกทักษะการทำความสะอาดช่องปาก</p>		
<p><b>โครงการอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านทันตกรรมผู้สูงอายุ</b></p> <p>ตัวชี้วัด ทันตแพทย์สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านทันตกรรมผู้สูงอายุ</p>	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100
<p><b>โครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายด้านทันตสุขภาพ</b></p> <p>ตัวชี้วัด ร้อยละของศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน (สังกัดกรุงเทพมหานครที่ครูพี่เลี้ยงได้เข้าร่วมการอบรม) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพช่องปาก</p>	ร้อยละ 80	ร้อยละ 93.16
<p><b>กิจกรรมเคลื่อนหูลุ่มร้องฟัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของนักเรียนประถมศึกษาสังกัดกทม. (ป.1 - ป.2) ที่ได้รับการตรวจฟัน ได้รับการเคลื่อนหูลุ่มร้องฟัน</li> <li>- ร้อยละของฟันที่ได้รับการเคลื่อนหูลุ่มร้องฟันไปแล้ว ไม่มีรอยโรคฟันผุ</li> </ul>	ร้อยละ 50	ร้อยละ 74.79
	ร้อยละ 70	ร้อยละ 95.31

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ

### 2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

อรนุช ศรีสม, สมพันธ์ หิณชี่ระนันท์ และพรทิพย์ กวินสุพร (2562) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีม ความพึงพอใจในการทำงาน และการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิที่ไม่แสวงหากำไร พบว่า การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = 0.66$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมีเป้าหมายร่วมกันมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = 0.54$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมีเป้าหมายร่วมกันมีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับสูง ซึ่งความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันมีความสำคัญกับการคงอยู่ในงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม แสดงว่าพยาบาลวิชาชีพยังต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องค่าตอบแทน และสวัสดิการให้ดีกว่าเดิม ความพึงพอใจในการทำงานพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = 0.53$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

อุดมพร ป้องเกียรติชัย (2560) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชน จากผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยจำนวน 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลตอบแทนประจำและลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้าและความมั่นคง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า อายุและระดับเงินเดือนเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกัน โดยระดับความพึงพอใจจะมีแนวโน้มสูงมากขึ้นเมื่อมีอายุและระดับเงินเดือนเฉลี่ยที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่เพศและอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พลากร กลิ่นชาติ และบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2558) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสกายโดม รีสอร์ท กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.5) มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี (ร้อยละ 56.5) และมีสายการปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบริหารส่วนกลาง (ร้อยละ 36.0) ผู้ปฏิบัติงานของโรงแรมสกายโดม รีสอร์ท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\text{Mean} = 3.33$ ) เมื่อจำแนก

เป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการสื่อสารภายในโรงแรม (Mean = 3.50) ส่วนความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.58) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Mean = 3.65) รองลงมา ได้แก่ สภาพการทำงาน (Mean = 3.63) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับลักษณะทางประชากร ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันตามลักษณะประชากรในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงแรมสกายโดม รีสอร์ท กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามลักษณะประชากรด้านระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง

ประภาพร จงใจภักดี (2556) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามาริบัติมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.74, SD = 0.38) โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานมากที่สุด และด้านรายได้สวัสดิการมีความพึงพอใจต่ำสุด บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยบรรยากาศองค์กรด้านแบบของความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านความไม่ซ้ำซ้อนของระบบงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงโดยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับการสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการได้รับทรัพยากรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงานและการได้รับการฝึกอบรมในโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรามาริบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.211, 0.229, p - \text{value} < 0.001$ ) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ การฝึกอบรมนอกโรงพยาบาลและแผนกที่ปฏิบัติงานพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามาริบัติ บรรยากาศองค์กรและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามาริบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.738, 0.711, p - \text{value} < 0.001$ )

ปภณวิชัย พานูรัตน์ (2554) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน จากผลการตรวจความตรงเชิงโครงสร้างพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมี 8 ด้านหลัก คือ ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาแผนก ด้านโอกาสที่จะได้รับ

ความก้าวหน้า ด้านรายได้ และด้านประโยชน์ตอบแทน มี 40 รายการย่อย มีค่าน้ำหนักตัวประกอบระหว่าง 0.477 - 0.869 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 67.580 ผลการวิเคราะห์ความตรงของการประเมิน p - value (sig. = 0.000) โดยใช้ค่าสถิติ t - test ได้ค่าความเที่ยงของแบบประเมินโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเที่ยงของแบบประเมินทั้งหมดที่  $\alpha = 0.96$  ผลการตรวจคุณภาพแบบประเมินสามารถสรุปได้ว่า แบบประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีความตรงตามโครงสร้าง และมีความเที่ยงสามารถนำไปใช้ประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน

ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป และเงินเดือน 15,000 - 20,000 บาท พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่แล้วให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรเป็นบางครั้ง มาทำงานสายโดยเฉลี่ย 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ลาพักร้อนและลาจกโดยเฉลี่ย 1 - 5 ครั้งต่อปี วันศุกร์เป็นวันที่มีความสุขในการทำงาน และมีความเป็นตัวของตัวเองสูง ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบันพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการสื่อสาร อีก 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเป็นระบบสะดวก และง่ายต่อการค้นคว้า การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมทุกด้าน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านไม่ต่างกันเนื่องจากค่านัยสำคัญที่ได้ มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ศรียรรณา ตันศิริ และคนอื่น ๆ (2551) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุขสำนักงานกมล กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.71, SD = 0.28) จำแนกเป็นปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.75, SD = 0.29) และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.67, SD = 0.37) อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในภาพรวม และจำแนกตามปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน ( $r = 0.123, 0.106$  และ  $0.125$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม และจำแนกตามปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน ( $r = 0.040, 0.056$  และ

0.056 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ( $\chi^2 = 0.79$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะงานที่ปฏิบัติตามงานหลักที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ( $\chi^2 = 14.62$ ) และเมื่อจำแนกเป็นปัจจัยพบว่า งานหลักที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจิตใจ ( $\chi^2 = 14.268$ ) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยค้ำจุน ( $\chi^2 = 6.586$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านจำนวนงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกตามปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ( $r = 0.043, 0.026$  และ  $0.053$  ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัจฉรา วัชรโรบล (2549) วิจัยเรื่อง การประเมินความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลศรีสะเกษ จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความสุขเท่ากับคนทั่วไปคือร้อยละ 49.7 มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลางร้อยละ 70.8 และพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา สถานภาพทางการเงินมีความสัมพันธ์กับความสุขในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ส่วนปัจจัยด้านที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ และสถานภาพทางการเงินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ปัจจัยด้านจำนวนคนที่อาศัยอยู่ร่วมบ้านและสถานที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

สุภา นานาพลสิน (2546) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลและด้านวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทิศทางการสื่อสาร เช่น การสื่อสารทางเดียว มีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ส่วนการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ประเภทของการสื่อสาร เช่น การสื่อสารแบบเป็นทางการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับน้อยกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คาริกา จารุวัฒนกิจ (2540) วิจัยเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์การเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารที่เป็นผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการประกาศอย่างเป็นทางการ องค์ประกอบทางด้านเพศ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่ระยะเวลาที่ทำงานในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน พฤติกรรมในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับและการสื่อสารระหว่างกันมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน

#### 2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Head, Middleton & Zeigler (2019) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลดูแลผู้สูงอายุระยะสุดท้ายและพยาบาลดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคอง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อปัจจัยการลาออก ความไม่พอใจในสิ่งแวดล้อมการทำงาน ผู้ป่วยที่มีโรคเรื้อรัง และครอบครัวของผู้ป่วย การศึกษานี้ประเมินถึงความพึงพอใจในการทำงาน ความตั้งใจออกจากงาน ความเครียดในงาน ข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน และการดูแลตนเอง พบความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างระดับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านทั้งในระดับแยกรายด้านและโดยรวมกับพยาบาลดูแลผู้สูงอายุ เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างเงินเดือน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความสัมพันธ์กับองค์กร ความภูมิใจในวิชาชีพ ความเป็นอิสระ และการบังคับบัญชา จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ความกดดันในการทำงานเป็นภาระและเป็นปัญหาในการจัดการ จากผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมวิจัยมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่กว่าครึ่งคิดจะลาออกในบางเวลา ซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคำแนะนำจากผู้เข้าร่วมวิจัยว่า ผู้จ้างงานควรเพิ่มการยอมรับและเงินเดือน สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีกว่าเดิม ลดภาระงาน มุ่งความต้องการของผู้ป่วยให้มากกว่ากำไรในธุรกิจ

Bosu, Abhicharattibutra & Wichaikhum (2019) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สาธารณรัฐประชาชนบังกลาเทศ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลรับรู้ความพึงพอใจในการสื่อสาร การปฏิบัติงานตามหน้าที่หลัก และการปฏิบัติงานตามบริบทในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่หลัก ( $r = 0.714$ ,  $p - \text{value} < 0.01$ ) และการปฏิบัติงานตามบริบท ( $r = 0.711$ ,  $p - \text{value} < 0.01$ )

Yew, Yong, Tey, Cheong & Ng (2018) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนโดยใช้ The index of work satisfaction (IWS) ของสแตมส์ (Stamps, 1977) จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวม คือ 11.7 พยาบาลที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่าพยาบาลที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป การที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำนี้มาจากผลสะท้อนของค่าตอบแทน (Pay) ลักษณะงาน (Task requirements) และนโยบายองค์กร (Organizational policies) ในการศึกษาี้แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในระดับต่ำของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนโดยเฉพาะด้านค่าตอบแทน ซึ่งเป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่โดยตรง ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนควรพิจารณาถึงการปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลต่อไป

Maclean, Til, Sweet, Poirier & McKinnon (2018) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของทหารผ่านศึก พบว่า หลังจากการปลดประจำการ ทหารผ่านศึก ร้อยละ 73 มีความพึงพอใจในการทำงาน นายทหารชั้นสัญญาบัตรขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 89 รองลงมา คือ กลุ่มต่ำกว่าสัญญาบัตรร้อยละ 77 และกลุ่มทหารเกณฑ์และนักเรียน นายร้อยร้อยละ 52 การที่มีความพึงพอใจสูงเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ คือ การถึงอายุเกษียณ อายุที่สูงกว่า 50 ปีไม่มีความเครียดในการทำงาน การถ่ายโอนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงานในลักษณะคล้ายกันระหว่างตอนอยู่ประจำการกับตอนปลดประจำการ การปรับตัวกับการใช้ชีวิตหลังปลดประจำการ ความพึงพอใจในรายได้ที่เป็นอยู่ ถ้าพิจารณาเฉพาะปัจจัยเรื่องรายได้จะพบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในกลุ่มต่ำกว่าสัญญาบัตร กลุ่มทหารเกณฑ์และนักเรียน นายร้อย ส่วนกลุ่มนายทหารชั้นสัญญาบัตรขึ้นไปความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความไม่ตั้งใจจะออกและอายุงาน

Musah, Zulkipli & Ahmad (2017) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ทำงานชั่วคราว การศึกษาเชิงประจักษ์ในการหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมากระหว่างการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ การสื่อสารสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานในทุกมิติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความไม่พึงพอใจในการสื่อสาร และมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานก็มีอยู่ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลางดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

Somacescu & Barbu (2017) วิจัยเรื่อง บทบาทและปัจจัยของการสื่อสารในองค์กร พบว่า การสื่อสารในองค์กรมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน การเพิ่มความพึงพอใจในการสื่อสารมีผลไปเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ( $\beta = 0.604$ ,  $R^2 = 0.361$ ,  $p - \text{value} < 0.05$ )



ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร และการสื่อสารอยู่ในระดับที่สูง ( $\beta = 0.778$ ,  $R^2 = 0.605$ ,  $p - \text{value} < 0.05$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงระหว่างภาวะผู้นำและการสื่อสารในองค์กร ( $\beta = 0.744$ ,  $R^2 = 0.554$ ,  $p - \text{value} < 0.01$ )

Kang (2016) ทำการวิจัยเรื่อง การฝึกฝนเรียนรู้จากหลักฐาน และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในศูนย์ผู้สูงอายุระยะยาว พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงในพยาบาลที่โสด มีอายุ มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และรายได้สูง มีการรับรู้ในระดับต่ำถึงอุปสรรคของการนำงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างระดับของการฝึกฝนเรียนรู้จากเหตุการณ์จริงกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย การรับรู้ในระดับต่ำถึงอุปสรรค และขอบเขตการสื่อสารของการนำงานวิจัยมาใช้ประโยชน์

Park, Jeoung, Lee & Sok (2015) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความสามารถในการสื่อสาร สมรรถนะในตนเอง และความพึงพอใจในการทำงานในพยาบาลเกาหลีที่ทำงานในศูนย์การแพทย์ฉุกเฉิน (พยาบาล ER) พบว่า ระดับของความสามารถในการสื่อสารของพยาบาลและสมรรถนะในตนเองอยู่ในระดับดีซึ่งมีระดับคะแนนสูงกว่าค่ามัธยฐาน แต่ระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำจะเห็นได้ว่าระดับคะแนนต่ำกว่าค่ามัธยฐาน การนับถือศาสนา และการที่เคยมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เรื่องการสื่อสารมาก่อนมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถในการสื่อสาร การนับถือศาสนาและหน้าที่ที่ต่ำลงมีผลต่อสมรรถนะในตนเองอย่างมีนัยสำคัญ อายุงานในศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินและประเภทของโรงพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ความสัมพันธ์ของความสามารถในการสื่อสาร สมรรถนะในตนเอง และความพึงพอใจในการทำงานเป็นไปในทางบวก มีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรด้านสมรรถนะในตนเอง และความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อจะทำให้มีการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของพยาบาล ER

Wagner, Bezuidenhout & Roos (2014) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐ จากการวิจัยพบว่า มีการตอบกลับส่วนบุคคลระหว่างพยาบาลในระดับปฏิบัติการกับพยาบาลในระดับวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ ความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลในระดับปฏิบัติการกับพยาบาลในระดับวิชาชีพเป็นผลจากการขาดช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และพบว่า มีการขาดของข้อมูลเรื่องนโยบายองค์กร การเปลี่ยนแปลงขององค์กร สถานะทางการเงินขององค์กร และความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นพยาบาลในระดับวิชาชีพควรจะต้องเป็นผู้นำในการจัดการประชุมร่วมกันระหว่างแผนกเพื่อให้เกิดการสื่อสารซึ่งกันและกัน

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิดซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการพัฒนาของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรมีผลทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดียิ่งขึ้น

Bovier & Perneger (2003) วิจัยในเรื่อง การพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์ พบว่า แพทย์ทั่วไปมีความพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันได้แก่ การดูแลคนไข้ ความเป็นมืออาชีพ และรางวัลส่วนบุคคล มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยในข้อที่เกี่ยวกับภาระงานเกี่ยวกับรายได้และชื่อเสียงเช่น จำนวนงาน เวลาที่ครบครัน เพื่อนฝูง เวลาพักผ่อน ความเครียดในงาน การจัดการกับภาระงาน ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเภทของแพทย์ (แพทย์ฝึกหัดมีความพึงพอใจน้อยกว่า) แพทย์ในงานเฉพาะทาง (อายุรแพทย์ และกุมารแพทย์มีความพึงพอใจมากกว่า)

ผู้วิจัยสรุปไว้ดังตารางที่ 2 และ 3



GRAD VRU

ตารางที่ 2 สรุปเครื่องมือเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่ใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

	อรนุช ศรีสม (2562)	พลากร กลิ่นชาติ (2558)	ประภาพร จงใจภักดี (2556)	ปภณวิษษ์ พานัฐรัตน์ (2554)	ทิพวารินทร์ กลิ่นโชนยศุนธ์ (2552)	ศรัวรรณา ตันศิริ (2551)	อัจฉรา วัชรโรบล (2549)	Head, Middleton & Zeigler (2019)	Yew, Yong, Tey, Cheong & Ng (2018)	Maclean, Til, Sweet, Poirier & McKinnon (2018)	Kang (2016)	Bovier & Perneger (2003)
1. นโยบายองค์กร*	✓						✓				✓	
2. เงินเดือนและผลประโยชน์*	✓	✓	✓				✓			✓	✓	✓
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓		✓				✓					✓
4. สภาพการทำงาน	✓		✓	✓								
5. ลักษณะงาน*			✓	✓	✓	✓						
6. การเลื่อนตำแหน่ง			✓	✓	✓							
7. ความเครียดในงาน								✓		✓		✓
8. สถานะทางวิชาชีพ*									✓		✓	✓
9. เป้าหมายของงาน									✓		✓	
10. ความมีอิสระในงาน*									✓		✓	✓
11. ความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป	✓						✓					✓
12. การได้รับการยอมรับนับถือ		✓										
13. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					✓							
14. พฤติกรรมในการทำงาน					✓							
15. การประสานงาน*											✓	
16. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา				✓								

(\* = องค์กรประกอบที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้)

ตารางที่ 3 สรุปเครื่องมือเกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรที่ใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

	สุภา นานาพุดลิติน (2546)	ดาริกา จารุวัฒนกิจ (2540)	Bosu, Abhicharattibutra & Wichaikhum (2019)	Musah, Zulkipli & Ahmad (2017)	Somacescu & Barbu (2017)	Park, Jeoung, Lee & Sok (2015)	Wagner, Bezuidenhout & Roos (2014)
1. การได้สื่อสารโดยตรงกับผู้บังคับบัญชา*		√	√	√	√		√
2. คุณภาพของสื่อ*	√		√	√	√		√
3. การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน*	√		√	√	√		√
4. บรรยากาศการสื่อสาร*			√	√	√		√
5. การประสานงานในองค์กร*			√	√	√	√	√
6. การใช้ข้อมูลร่วมกัน*			√				√
7. การตอบกลับส่วนตัว*			√	√	√	√	√
8. การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน*				√			√
9. มุมมองขององค์กร					√		
10. ความเพียงพอของข่าวสาร	√						
11. ความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น	√						
12. ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร	√						
13. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา		√					
14. การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับสาร		√					

(\* = องค์กรประกอบที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้)

สรุปผลการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงลักษณะและความสำคัญของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรที่ส่งผลไปถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย ตัวแปรอิสระในการวิจัย

ครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction) โดย ดอน และอาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบใน 3 มิติ คือ มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication context) ประกอบไปด้วย ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล (Personal feedback) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory communication) การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน (Subordinate communication) มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group communication context) ประกอบไปด้วย การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication) การประสานงานในองค์กร (Organizational integration) มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร (Organizational communication context) ประกอบไปด้วย ข้อมูลในองค์กร (Corporate information) บรรยากาศการสื่อสาร (Communication climate) คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (Media quality) ตัวแปรตาม (Dependent variable) ในการวิจัยนี้ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) โดยใช้แบบวัด The index of work satisfaction: IWS ของสแตมส์ (Stamps, 1997b) มี 6 องค์ประกอบ คือ ลักษณะงาน (Task requirements) การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction) นโยบายองค์กร (Organizational policies) ความเป็นอิสระ (Autonomy) สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) และค่าตอบแทน (Pay)

GRAD VRU

ตารางที่ 4 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะทั่วไป
<p>ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีม ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิที่ไม่แสวงหากำไร</p> <p>ชื่อผู้วิจัย อรนุช ศิริสม สมพันธ์ วิทยิธีระนันท์ และพรทิพย์ กิณสุพร (2562)</p>	<p>ตัวแปรอิสระ</p> <p>1. การทำงานเป็นทีม</p> <p>ตัวแปรตาม</p> <p>1. ความพึงพอใจในการทำงาน</p> <p>2. การคงอยู่ในงาน</p>	<p>แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน</p> <p>1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลมีทั้งแบบเลือกตอบและเติมค่า</p> <p>2. แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมประยุกต์จากแบบสอบถามที่สร้างโดย Mc Closkey และคนอื่น ๆ</p> <p>3. แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานประยุกต์จากแบบสอบถามที่สร้างโดย Herzbergs และคนอื่น ๆ</p> <p>4. แบบสอบถามการคงอยู่ในงานประยุกต์จากแบบสอบถามที่ใช้แนวคิดของ Taunton และคนอื่น ๆ</p>	<p>ผลการวิจัย</p> <p>พบว่าการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างพยาบาลวิชาชีพ (r = 0.66, p &lt; 0.001) ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างพยาบาลวิชาชีพ (r = 0.54, p &lt; 0.001) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมีเป้าหมายร่วมกันมีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับสูง ซึ่งความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันมีความสำคัญกับการคงอยู่ในงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม แสดงว่าพยาบาลวิชาชีพยังต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่อง</p>	<p>ข้อเสนอแนะทั่วไป</p> <p>ผู้บังคับบัญชาระดับสูงควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพทั้งด้านการทำ งานเป็นทีมขององค์กรพยาบาล ส่งเสริมความพึงพอใจ และการคงอยู่ในงานผู้บังคับบัญชาในระดับกลางนำแนวคิดจากผลการวิจัยเป็นแนวทางในการจัดทำโครงการส่งเสริมการจัดโครงการอบรมพัฒนาการทำงานให้แก่ผู้บังคับบัญชาและพยาบาลวิชาชีพ รวมทั้ง</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
			ค่าตอบแทนและสวัสดิการให้ดีกว่าเดิม ความพึงพอใจในการทำงานพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = 0.53, p < 0.001$ ) เมื่อพิจารณาว่าค่าความสัมพันธ์ที่ระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	ผู้บังคับบัญชาควรระดับต้น นำแนวคิดจากผลการวิจัยเป็นแนวทางในการกระตุ้นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในการกำกับดูแลให้เกิดความพึงพอใจในงาน และคงอยู่ในงานด้วยการปฏิบัติตามหลักการทำงานเป็นทีม
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิก และโรงพยาบาลเอกชน	ตัวแปรอิสระ 1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร 1.1 อายุ 1.2 เพศ 1.3 อายุงาน 1.4 ระดับเงินเดือน 2. ปัจจัยด้านต่างๆ 2.1 ด้านผลตอบแทน 2.2 ด้านโอกาสการก้าวหน้า	แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน 1. แบบสอบถามปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ 2. แบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมในการ	ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยจำนวน 4 ปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิก และโรงพยาบาลเอกชน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลตอบแทนประจำและลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้าและความมั่นคง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ข้อเสนอแนะทั่วไป 1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกควรใช้วิธีการวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participant participation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group)
ชื่อผู้วิจัย อุดมพร ป่องเกียรติชัย (2560)				

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	<p>2.3 ด้านการมีกรอบรม</p> <p>2.4 ด้านลักษณะของงาน</p> <p>2.5 ด้านความมั่นคงในงาน</p> <p>2.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</p> <p>2.7 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</p> <p>2.8 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน</p> <p>2.9 ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร</p> <p><b>ตัวแปรตาม</b></p> <p>ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</p>	<p>ปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ</p> <p>3. แบบสอบถามลักษณะทางประชากรเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)</p>	<p>ในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า อายุและระดับเงินเดือนเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิก และโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกัน โดยโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มสูงมาก</p> <p>ระดับความพึงพอใจจะมีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่ออายุ และระดับเงินเดือนเฉลี่ยที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่เพศและอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน</p>	<p>discussion) ควบคุมไปกับการแจกแบบสอบถามเพื่อให้มีข้อมูลที่หลากหลาย และข้อมูลมีความละเอียดยิ่งขึ้น</p> <p>2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างแท้จริง</p> <p>3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน</p> <p>เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้</p>
<p>ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน</p> <p>โรงพยาบาลโตม รีเซพท</p>	<p><b>ตัวแปรอิสระ</b></p> <p>1. ลักษณะทางประชากร</p> <p>1.1 เพศ</p> <p>1.2 อายุ</p>	<p>แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน</p> <p>ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลลักษณะทางประชากรของ</p>	<p><b>ผลการวิจัย</b></p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรรวมอยู่ในระดับปานกลาง (<math>\bar{x} = 3.33</math>) พบว่า ความ</p>	<p><b>ข้อเสนอแนะทั่วไป</b></p> <p>1. โรงแรมต้องปรับปรุงการพัฒนากระบวนการสื่อสารในองค์กรให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น</p>



ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>กรุงเทพมหานคร</p> <p>ชื่อผู้วิจัย</p> <p>พลากร กลิ่นชาติ และบุญอยู่</p> <p>ขอพรประเสริฐ (2558)</p>	<p>1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด</p> <p>1.4 สายการปฏิบัติงาน</p> <p><b>ตัวแปรตาม</b></p> <p>1. ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร</p> <p>2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>2.1 ความสำเร็จของงาน</p> <p>2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ</p> <p>2.3 นโยบายการบริหารงาน</p> <p>2.4 เงินเดือน และผลประโยชน์เกินกฏ</p> <p>2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา</p> <p>2.6 สภาพการทำงาน</p>	<p>ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสายการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร จำนวน 9 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating scale) ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 18 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating scale)</p>	<p>พึงพอใจในระดับดีมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการสื่อสารภายใน โรงแรม (<math>\bar{x} = 3.50</math>) ส่วนความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก (<math>\bar{x} = 3.58</math>) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา (<math>\bar{x} = 3.65</math>) รองลงมาได้แก่ สภาพการทำงาน (<math>\bar{x} = 3.63</math>) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับลักษณะทางประชากร ผลการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันตามลักษณะประชากรในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามลักษณะประชากรด้าน</p>	<p>กว่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับกิจกรรม และความคิดเห็นในหน่วยงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ทั้ง ๆ ที่เป็นข้อมูลที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรรับรู้ และสามารถเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรได้</p> <p>2. นโยบายด้านการบริหารงานยังมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การกำหนดนโยบาย และแผนการบริหารงานให้ชัดเจนกว่านี้จึงดียิ่งขึ้น</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรามธิบดี</p> <p>ชื่อผู้วิจัย ประภาพร จงใจภักดี (2556)</p>	<p>ตัวแปรอิสระ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลักษณะส่วนบุคคล               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 อายุ</li> <li>1.2 สถานภาพสมรส</li> <li>1.3 ชั่วโมงการทำงาน</li> <li>1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</li> </ol> </li> <li>1.5 ตำแหน่ง</li> <li>1.6 รายได้</li> <li>1.7 การฝึกอบรม</li> <li>1.8 แผนกที่ปฏิบัติงาน</li> </ol> <p>2. ปรียภาพองค์กร</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 ด้านโครงสร้างองค์กร</li> <li>2.2 ด้านแบบของความเป็นผู้นำ</li> </ol>	<p>แบบสอบถามมี 4 ตอน</p> <p>ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิดจำนวน 8 ข้อ</p> <p>ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปรียภาพองค์กร โดยอาศัยแนวคิดของ Forehand (1964) มีข้อคำถาม ทั้งหมด 22 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก ทั้งหมดตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างพลัง</p>	<p>ระดับการศึกษาอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง</p> <p><b>ผลการวิจัย</b></p> <p>พบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (<math>\bar{x} = 3.74</math>, <math>SD = 0.38</math>) โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานมากที่สุด และด้านรายได้สวัสดิการมีความพึงพอใจต่ำสุด ปรียภาพองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปรียภาพองค์กรด้านแบบของความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านความไม่เข้าช้อนของระบบงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยการเสริมสร้างพลังอำนาจเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับการสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการได้รับทรัพยากรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง</p>	<p><b>ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บังคับบัญชามีการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลมากขึ้น โดยการจัดการด้านสวัสดิการ เช่น เพิ่มจำนวนหอพักในโรงพยาบาล การจัดให้มีบริการรถรับส่งสำหรับผู้ที่พักหอพักนอกโรงพยาบาล หรือการจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการเพื่อขยายของราคาประหยัด</li> <li>2. ผู้บังคับบัญชาทางการพยาบาลควรมีการจัดการฝึกอบรมในโรงพยาบาล ให้ได้รับหลาย ๆ ครั้งในแต่ละปี</li> </ol>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>2.3 ด้านความไม่เข้ากันของระบบงาน</p> <p>2.4 ด้านเป้าหมายขององค์กร</p> <p>2.5 ด้านเครือข่ายการสื่อสาร</p> <p>3. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน</p> <p>3.1 ด้านการได้รับการสนับสนุน</p> <p>3.2 ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร</p> <p>3.3 ด้านการได้รับทรัพยากร</p> <p>3.4 ด้านการได้รับโอกาส</p> <p><b>ตัวแปรตาม</b></p> <p>1. ความพึงพอใจในการทำงาน</p> <p>1.1 ด้านลักษณะการบังคับบัญชา</p> <p>1.2 ด้านลักษณะงาน</p> <p>1.3 ด้านรายได้และสวัสดิการ</p>	<p>อำนาจในงานโดยอาศัยแนวคิดของ Kanter (1997) มีข้อคำถาม 23 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แปลและเรียบเรียงมาจากดร.รชนีลักษณ์งาน (Job descriptive index: JDI) ของสมิธ เคนดอลล์ และฮูลิน Smith, Kendall &amp; Hulin (1975)</p>	<p>ลักษณะส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในแง่กับ ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรมในโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามาธิบดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (<math>p &lt; 0.001</math>, <math>r = 0.211</math>, <math>r = 0.229</math>) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำแหน่ง รายได้ การฝึกอบรม นอกโรงพยาบาล และแผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามาธิบดี บรรยากาศองค์กร และการเสริมสร้างพลังอำนาจในแง่มีความสัมพันธ์</p>	<p>3. ผู้บังคับบัญชาทางการพยาบาลควรส่งเสริมเรื่อง การออกแบบการทำงานให้ ง่าย (Job simplification) และสนับสนุนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นเพื่อลด ความซ้ำซ้อนของงานเพิ่มความ คล่องตัวในการทำงาน และการสื่อสาร นอกจากนี้ยังช่วยลด เวลาในการปฏิบัติงานด้วย</p> <p>4. ผู้บังคับบัญชาทางการพยาบาลควรมีการทำ ความเข้าใจกับบุคลากรของ โรงพยาบาล และสร้าง ความตระหนักในเรื่องการใช้ ทรัพยากร จากนั้นจึงรณรงค์ เรื่องการใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัด หรือการใช้</p>	

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	<p>1.4 ด้านการเลื่อนตำแหน่ง</p> <p>1.5 ด้านลักษณะเพื่อนร่วมงาน</p>		<p>เชิงบวกระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรามคำแหง มีนัยสำคัญทางสถิติ (<math>p &lt; 0.001</math>, <math>r = 0.738</math>, <math>0.711</math>)</p>	<p>ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด</p> <p><b>ข้อเสนอแนะในวิจัยครั้งต่อไป</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพเท่านั้น ควรมีการศึกษาผู้ปฏิบัติงานในแผนกอื่น ๆ ทั้งโรงพยาบาลเพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งองค์กร และนำผลการวิจัยมาวางแผนการบริหารองค์กรให้ดีขึ้น</li> <li>2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เพิ่มเติมจากการวิจัยครั้งนี้</li> </ol>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
การพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน	ตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจในการทำงาน 1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2. สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน 3. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า 4. รายได้และประโยชน์ตอบแทน 5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 6. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	แบบสอบถามมี 4 ชุด ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ชุดที่ 2 แบบสำรวจความสอดคล้องระหว่างรายการประเมินกับนิยามเชิงปฏิบัติการของรายการของความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล	ผลการวิจัยพบว่า 1. จากผลการตรวจความตรงเชิงโครงสร้าง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมี 8 ด้านหลัก คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แฉก ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ด้านรายได้ และด้านประโยชน์ตอบแทน มี 40 รายการย่อย มีค่าน้ำหนักตัวประกอบระหว่าง 0.477 - 0.869 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 67.580	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 1. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย เพื่อพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล
ชื่อผู้วิจัย ปภณวิรัช พานรัตน์ (2554)	ตัวแปรตาม แบบประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่มีคุณภาพ	ชุดที่ 3 แบบสำรวจองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล วิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน ชุดที่ 4 แบบประเมินความพึงพอใจในการทำงานของมีคุณภาพ	มีความก้าวหน้า ด้านรายได้ และด้านประโยชน์ตอบแทน มี 40 รายการย่อย มีค่าน้ำหนักตัวประกอบระหว่าง 0.477 - 0.869 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 67.580	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย ครั้งต่อไป 1. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย เพื่อพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย</p> <p>ชื่อผู้วิจัย ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552)</p>	<p>ตัวแปรอิสระ</p> <p>ข้อมูลทั่วไป</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เพศ</li> <li>อายุ</li> <li>สถานภาพ</li> <li>ระดับการศึกษา</li> <li>ประสบการณ์ในการทำงาน</li> <li>เงินเดือน</li> </ol>	<p>พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน</p>	<p>3. ได้ค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบประเมินทั้งหมดเป็น Alpha = 0.96 สามารถสรุปได้ว่า แบบประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนมีความตรงตามโครงสร้าง และมีความเที่ยงสามารถนำไปใช้ประเมินได้</p>	<p>วิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนระดับอื่น</p> <p>2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน และกลุ่มตัวอย่างที่ได้ออกจากงาน และไปประกอบวิชาชีพอื่น</p>
<p>ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย</p> <p>ชื่อผู้วิจัย ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552)</p>	<p>ตัวแปรอิสระ</p> <p>ข้อมูลทั่วไป</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เพศ</li> <li>อายุ</li> <li>สถานภาพ</li> <li>ระดับการศึกษา</li> <li>ประสบการณ์ในการทำงาน</li> <li>เงินเดือน</li> </ol>	<p>แบบสอบถามแบบงั้น 3 ส่วน</p> <p>ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหลายคำตอบ Multiple choice แต่ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว</p>	<p>ผลการวิจัยพบว่า</p> <p>ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป และเงินเดือน 15,000 - 20,000 บาท ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการสื่อสาร อีก 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลางเมื่อ</p>	<p>ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>องค์กรจะต้องสร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน เช่น การให้รางวัลพิเศษ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มาทำงานสาย ไม่ลาป่วย ไม่ล้ากิจ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร</li> </ol>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p><b>ตัวแปรตาม</b>                      ความพึงพอใจในการทำงาน                      1. ด้านระบบงาน                      2. ด้านการสื่อสาร                      3. ด้านความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร                      4. ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่                      5. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน                      6. ด้านพฤติกรรมในการทำงาน</p>	<p>ส่วนที่ 2 ลักษณะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) แต่ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 26 ข้อ เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวจากแบบสอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert) มาตราส่วนการประเมินค่า (Rating scale)</p>	<p>พิจารณารายชื่อ พบว่า ชื่อที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเป็นระบบ สะดวก และง่ายต่อการค้นคว้า การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมทุกด้าน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างก็มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านไม่ต่างกัน เนื่องจากค่านัยสำคัญที่ได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้</p>	<p>2. องค์กรควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม และศึกษาต่อ ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่                      3. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานทุก ๆ ด้านกับผู้ปฏิบัติงาน                      4. การสร้างความผูกพันต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานควรร่วมกันทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม</p>	

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
<p>ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะงานที่ปฏิบัติกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพศูนย์บริการ สาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร</p> <p>ชื่อผู้วิจัย ศรวิธรรมา ตันศิริ และคนอื่น ๆ (2551)</p>	<p>ตัวแปรอิสระ</p> <p>1. ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <p>1.1 อายุ</p> <p>1.2 ระดับการศึกษา</p> <p>1.3 ประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงาน</p> <p>2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</p> <p>2.1 งานหลักที่รับผิดชอบ</p> <p>- หัวหน้าพยาบาล</p> <p>- งานตรวจโรคทั่วไป</p> <p>- งานคลินิกพิเศษ</p> <p>- งานส่งเสริมสุขภาพ</p> <p>- งานบริการในชุมชน</p> <p>- งานบริการในโรงเรียน</p> <p>2.2 จำนวนงานที่รับผิดชอบ</p> <p>ตัวแปรตาม</p> <p>ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน</p>	<p>แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน</p> <p>ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล โดยมี ลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบเลือกตอบและ เติมข้อความมี 5 ข้อ</p> <p>ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานจากแนว ทฤษฎีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของ เฮอิร์ชเบอร์ก แมสเนอร์ และซินเดอร์แมน Herzberg, Mausner &amp; Synderman (1959) ซึ่ง ประกอบด้วย ปัจจัย จำนวน 15 ข้อ</p>	<p>จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง (<math>\bar{x} = 3.71</math>, <math>SD = 0.28</math>) จำแนกเป็นปัจจัยสูงอยู่ในระดับสูง (<math>\bar{x} = 3.75</math>, <math>SD = 0.29</math>) และปัจจัย ค่าเฉลี่ยในระดับกลาง (<math>\bar{x} = 3.67</math>, <math>SD = 0.37</math>) อายุ มีความสัมพันธ์ ทางบวก ในระดับต่ำกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน ภาพรวม และจำแนกตามปัจจัย จิตวิทยาและ ปัจจัยค่าเงิน (<math>r = 0.123</math>, <math>0.106</math> และ <math>0.125</math>) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ ศูนย์บริการสาธารณสุขปัจจุบันไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานในภาพรวม และจำแนกตาม ปัจจัยจิตวิทยาและปัจจัยค่าเงิน (<math>r = 0.040</math>, <math>0.056</math> และ <math>0.056</math> ตามลำดับ) อย่างมี</p>	<p>ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา</p> <p>1. เสริมสร้างทีมงานสำหรับ พยาบาลวิชาชีพ สำนัก อนามัย ให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และมีกรอบ อัตรากำลังที่เพิ่มขึ้น</p> <p>2. สนับสนุนให้มีการปรับ เงินเดือน ค่าตอบแทน และ จัดหาสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มเติมให้สอดคล้องและ เหมาะสมกับภาระงาน ปัจจัยเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น ความ ต้องการ และภาวะค่าครอง ชีพที่ปรับตัวสูงขึ้นใน ปัจจุบัน</p> <p>3. สนับสนุนให้มีระบบ ความ ชัดเจน และให้ความสำคัญใน</p>



ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	<p>1. ปัจจัยจุดใจ</p> <p>2. ปัจจัยค่าเงิน</p>	<p>ประกอบด้วย ข้อความ</p> <p>ทางบวก 13 ข้อ ข้อความ</p> <p>ทางลบ 2 ข้อ และปัจจัย</p> <p>ค่าเงิน จำนวน 27 ข้อ</p> <p>ประกอบด้วย ข้อความ</p> <p>ทางบวก 22 ข้อ ข้อความ</p> <p>ทางลบ 5 ข้อ รวมจำนวน</p> <p>ทั้งสิ้น 42 ข้อ</p> <p>ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค</p> <p>และข้อเสนอแนะอื่น ๆ มี</p> <p>2 ข้อ</p>	<p>นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับ</p> <p>การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความ</p> <p>พึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม</p> <p>(<math>\chi^2 = 0.79</math>) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่</p> <p>ระดับ 0.05 ลักษณะงานที่ปฏิบัติตาม</p> <p>งานหลักที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับ</p> <p>ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม</p> <p>(<math>\chi^2 = 14.62</math>) และเมื่อจำแนกเป็นปัจจัย</p> <p>พบว่า งานหลักที่รับผิดชอบของพยาบาล</p> <p>วิชาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจุดใจ</p> <p>(<math>\chi^2 = 14.268</math>) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับ</p> <p>ปัจจัยค่าเงิน (<math>\chi^2 = 6.586</math>) อย่างมี</p> <p>นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะ</p> <p>งานที่ปฏิบัติงานจำนวนงานที่รับผิดชอบ</p> <p>ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน</p> <p>การปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกตาม</p> <p>ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าเงิน (<math>r = 0.043</math>,</p> <p>0.026 และ 0.053 ตามลำดับ) อย่างมี</p>	<p>ความก้าวหน้าในภาควิชาชีพ</p> <p>พยาบาล มีเกณฑ์การ</p> <p>พิจารณาความก้าวหน้าที่เป็น</p> <p>ระบบ พิจารณาตามผลงาน</p> <p>และความสามารถ มีความ</p> <p>ยุติธรรม และเทียบเคียงได้</p> <p>กับสายวิชาชีพอื่น</p> <p>4. สร้างเสริมแรงจูงใจด้าน</p> <p>การอบรม และศึกษาดูงาน</p> <p>เพื่อพัฒนาวิชาชีพ เช่น การ</p> <p>พัฒนาหลักสูตรการบริหาร</p> <p>จัดการในบทบาทหัวหน้า</p> <p>พยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้า</p> <p>พยาบาล การพยาบาลเฉพาะ</p> <p>ทางเวชปฏิบัติ เป็นต้น</p> <p>5. ผู้บังคับบัญชา และ</p> <p>ผู้เกี่ยวข้อง ควรระดมการ</p> <p>มอบหมายงาน พิจารณา</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	<p style="text-align: center; font-size: 2em; opacity: 0.5;">GRAD VRU</p>		<p>นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05</p>	<p>กรอบอัตรากำลัง และระบบทดแทนที่เหมาะสม 6. พัฒนาระบบการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในศูนย์ฯ โดยเฉพาะการสร้างเสริมการยอมรับนับถือ การให้เกียรติยอมรับผลงาน และสนับสนุนความก้าวหน้าในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ ประสบการณ์ในงานเพิ่มขึ้น</p>
<p>การประเมินความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาล ศรีสะเกษ</p>	<p>ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพสมรส 4. ระดับการศึกษา</p>	<p>แบบสอบถามมี 3 ส่วนคือ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2. แบบสอบถามดัชนีชี้วัดความสุขภาพสมรส ชื่อ</p>	<p><b>ผลการวิจัยพบว่า</b> 1. ระดับความพึงพอใจคนทั่วไป ร้อยละ 49.7 มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลางร้อยละ 70.8 2. ปัจจัยด้านระดับการศึกษา สถานภาพทางการเงินมีความสัมพันธ์กับความสุขภาพ</p>	<p><b>ข้อเสนอแนะทั่วไป</b> ในการที่บุคลากรพยาบาลจะมีความพึงพอใจในการทำงานจึงต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกันภาระงานที่หนักในองค์กรที่</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
ผู้วิจัย อัจฉรา วัชรบูล (2549)	5. ตำแหน่ง 6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7. รายได้ 8. สภาพทางการเงิน 9. จำนวนคนที่อาศัยอยู่ร่วมบ้าน 10. สถานที่อยู่อาศัย 11. ระยะทางจากที่พักอาศัย มาสถานที่ทำงาน 12. การมีบ้านหรือที่ดินเป็น ของตนเอง <b>ตัวแปรตาม</b> 1. ความสุขของบุคลากร 2. ความพึงพอใจในการ ทำงานของบุคลากร	3. แบบสอบถามความ พึงพอใจในการทำงาน	ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และ 0.01 3. ปัจจัยด้านสถานที่อยู่อาศัยมี ความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความสุ อย่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน รายได้ และสถานภาพ ทางการเงิน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 5. ปัจจัยด้านจำนวนคนที่อาศัยอยู่ร่วม บ้าน และสถานที่อยู่อาศัย มี ความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจใน การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และ 0.01	รับผิดชอบผู้ป่วยขนาด 500 เตียง และมีบุคลากร พยาบาลเพียง 412 คน เมื่อ ประเมินความพึงพอใจในการ ทำงานแล้ว พบว่า อยู่ใน ระดับปานกลางถึงเป็นระดับ ที่พยายอมรับได้เช่นเดียวกับ การศึกษาของหลายคน แต่ก็ ขัดแย้งกับการศึกษาของ บางคน และในฐานะของ ผู้บังคับบัญชาทางการ พยาบาลจะต้องดำเนินการใน เชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมความ พึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรพยาบาลต่อไป

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะทั่วไป
<p>ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ชื่อผู้วิจัย สุภา นานานพุลสิน (2546)</p>	<p>ตัวแปรอิสระ 1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน 1.1 เพศ 1.2 อายุ 1.3 ระดับการศึกษา 1.4 ตำแหน่งงาน 2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร 2.1 ทิศทางการสื่อสาร 2.2 ประเภทของการสื่อสาร</p> <p>ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร 1. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล 2. ความพึงพอใจของข่าวสาร 3. ความสามารถเสนอแนะ</p>	<p>แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ 1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 4 ข้อ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเป็นมาตราปรมาณ 5 ระดับ 3. แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรในต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน ใช้ Likert scale 5 ระดับ</p>	<p>ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล และด้านวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด 2. เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างก็มีผลต่อการสื่อสารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4. ทิศทางการสื่อสารทางเดียว มีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ส่วนการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์</p>	<p>ข้อเสนอแนะทั่วไป 1. องค์กรควรมีการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้ดีขึ้นจะส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการสื่อสารให้ดีขึ้น 2. ผู้บังคับบัญชาต้องถ่ายทอดข่าวสารให้ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการอย่างครบถ้วน และชัดเจน 3. องค์กรควรมีการใช้รูปแบบการสื่อสารสองทาง และแบบไม่เป็นทางการให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงาน 4. ผู้บังคับบัญชาต้องทราบว่าคุณปฏิบัติงานในแผนกต่างกันก็ต้องมีการข้อมูล</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบริ (ประเทศไทย)</p> <p>ชื่อผู้วิจัย ดริกา จารุวัฒนิกจ (2540)</p>	<p>ตัวแปรอิสระ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา</li> <li>การได้รับการสื่อสารโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา</li> <li>การเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับข่าวสาร</li> <li>ความพึงพอใจในการ</li> </ol>	<p>แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่ว ๆ ไปมีทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิดข้อ 1 – 7</li> <li>คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีทั้งแบบปลายปิด และปลายเปิด เป็น Likert</li> </ol>	<p>ผลการศึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง</li> <li>ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการรับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลการประกาศอย่างเป็นการประกาศ</li> <li>องค์กรประกอบด้วยด้านเพศ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ</li> </ol>	<p>ข้อเสนอแนะทั่วไป</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>องค์กรควรให้ความสำคัญกับแหล่งข่าวสาร และวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> <li>ควรนำการสื่อสารแบบสองทางมาใช้ให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด</li> <li>องค์กรควรพิจารณาความ</li> </ol>
<p>ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย</p>	<p>ตัวแปรที่ศึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงให้ดีขึ้น</li> <li>ความมีประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสาร</li> <li>คุณภาพของสื่อกลาง</li> <li>วิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน</li> </ol>	<p>เครื่องมือ</p>	<p>ผลการวิจัย</p> <p>ทางบอกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารแบบเป็นทางการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติในการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญ 0.05</li> </ol>	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>ข่าวสารที่แตกต่างกันด้วยข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป</p> <p>ควรทำการศึกษาในแง่มุมมองของการสื่อสารภายในองค์กร</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	<p>สื่อสาร</p> <p><b>ตัวแปรตาม</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน</li> <li>2. ขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน</li> </ol>	<p>scale ข้อ 8 – 24</p> <p>3. ค่าถ่วงน้ำหนักกับความพึงพอใจในการสื่อสาร เป็น Likert scale ข้อ 25 – 45</p> <p>4. ค่าถ่วงน้ำหนักกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็น Likert scale ข้อ 46 – 73</p>	<p>ทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>4. พฤติกรรมในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ และการสื่อสารระหว่างกัน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน</p>	<p>เหมาะสม ประสิทธิภาพของสื่อก่อนจะนำมาเผยแพร่ข่าวสารในแต่ละครั้ง</p> <p>4. องค์กรควรต้องมีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารที่บกพร่อง</p> <p><b>ข้อเสนอแนะในอนาคต</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หากมีผู้สนใจศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรที่จะศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลด้วย</li> <li>2. ควรพิจารณาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล เช่น สถานภาพสมรส เงินเดือน ระดับการศึกษาด้วย</li> <li>3. ควรแยกตัวว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกักันมีผลอย่างไร</li> </ol>

ตารางที่ 4 (ต่อ)


ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
Work satisfaction among Hospice and Palliative Nurses ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย และพยาบาลดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคอง	ตัวแปรอิสระ ข้อมูลทั่วไป 1. เพศ 2. เชื้อชาติ 3. อายุ 4. ประเภทที่ทำงาน 5. ใบอนุญาตเฉพาะทาง 6. เงินเดือน 7. อายุงาน 8. อายุงานในงานเฉพาะด้าน 9. ชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ 10. การศึกษาของพยาบาล 11. ประเภทใบอนุญาต	แบบสอบถามมี 2 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม Home healthcare nurse job satisfaction scale (HHNJS) เป็น Likert Scale 5 ระดับ ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิด	ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อปัจจัยการลาออก ความไม่พอใจในสิ่งแวดล้อมการทำงาน ผู้ป่วยที่มีโรคร้ายแรง และครอบครัวของผู้ป่วย การศึกษานี้ประเมินถึงความพึงพอใจในการทำงาน, ความตั้งใจออกจากงาน, ความเครียดในงาน, ข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน, การดูแลตนเอง พบความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างระดับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล เยี่ยมบ้านทั้งในระดับแยกรายด้าน และโดยรวมกับพยาบาลและผู้สูงอายุ เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพบว่า มี ความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่างเงินเดือน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความสัมพันธ์กับองค์กร ความภูมิใจในวิชาชีพ ความเป็นอิสระ	ข้อเสนอแนะทั่วไป จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ความกดดันในการทำงานเป็นภาระ และเป็นปัญหาในการจัดการจากผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมวิจัยมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่กว่าครึ่งคิดจะลาออกในบางเวลา ซึ่งเห็นถึงปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคำแนะนำจากผู้เข้าร่วมวิจัยว่า ผู้จ้างงานควรเพิ่มการยอมรับ และเงินเดือน, สภาพสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีกว่าเดิม, ลดภาระงาน, มุ่งความต้องกรของผู้ป่วยให้
ชื่อผู้วิจัย Head, Middleton & Zeigler (2019)	ตัวแปรตาม 1. ความพึงพอใจในการทำงาน 2. ความตั้งใจออกจากงาน 3. ความเครียดในงาน 4. ข้อเสนอแนะในการพัฒนา			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	งาน 5. การดูแลตนเอง		และการบังคับบัญชา พบว่า ความกดดันในการทำงานเป็นภาระ และเป็นปัญหาในการจัดการ แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่กว่าครึ่งคิดจะลาออกในบางเวลา ซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	มากกว่าก่าไว้ในธุรกิจ
Communication satisfaction and job performance among nurses in tertiary level hospitals, the People's Republic of Bangladesh ความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สาธารณรัฐประชาชนบังกลาเทศ	ตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs & Hazen (1977) 1. บรรยากาศการสื่อสาร 2. การสื่อสารกับหัวหน้า 3. การประสานงานในองค์กร 4. คุณภาพการสื่อสาร 5. การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน 6. การใช้ข้อมูลร่วมกัน	แบบสอบถามมี 3 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไป 2. The communication satisfaction questionnaire (CSQ) โดย Downs & Hazen (1977) เป็น 7 ระดับแบบ Likert scale 3. The job performance	ผลการวิจัยพบว่า 1. พยาบาลรับรู้ความพึงพอใจในการสื่อสาร การปฏิบัติงานตามหน้าที่หลัก และการปฏิบัติงานตามบริบทในระดับปานกลาง 2. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่หลัก ( $r = 0.714, p < 0.01$ ) และการปฏิบัติงานตามบริบท ( $r = 0.711, p < 0.01$ )	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย ครั้งต่อไป 1. เวิร์กช็อปต่อไปควรหาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาล และประสิทธิภาพของงาน 2. ความหาความสามารถในการพยากรณ์ของความพึงพอใจในการสื่อสาร และประสิทธิภาพของงาน



ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>ชื่อผู้วิจัย Bosu, Abhicharattibutra &amp; Wichaihum (2019)</p>	<p>7. การตอบกลับส่วนบุคคล 8. การสื่อสารจากหัวหน้า <b>ตัวแปรตาม</b> ประสิทธิผลของงานของ Greenlade &amp; Jimmieson (2007) มี 2 ด้าน 1. ด้านการทำงาน 1.1 การให้ข้อมูล 1.2 การประสานงาน 1.3 การสนับสนุนทางสังคม 1.4 การดูแลด้านเทคนิค 2. ด้านบริบท 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2.2 การสนับสนุนด้านการทำงาน 2.3 การปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กร</p>	<p>scale (JPS) โดย Greenstlade and Jimmieson (2007) เป็น 7 ระดับแบบ Likert scale</p>		<p>3. ควรทำการศึกษาความ พึงพอใจในการสื่อสาร และ ประสิทธิผลของงาน การพยาบาลในเชิงคุณภาพ</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
Work satisfaction among nurses in a private hospital ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน	2.4 อาสาสมัครในการทำงานต่าง ๆ  ตัวแปรอิสระ ข้อมูลทั่วไป 1. อายุ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม 1.1 กลุ่มน้อยกว่า 30 ปี 1.2 กลุ่มมากกว่า 30 ปี 2. ระยะเวลาที่ทำงาน มี 3 กลุ่ม 2.1 น้อยกว่า 3 ปี 2.2 3-6 ปี 2.3 มากกว่า 6 ปี  ตัวแปรตาม The index of work satisfaction (IWS) developed by Stamps (1977)	แบบสอบถาม 2 ส่วน 1. เป็น IWS แต่ละข้อย่อยให้ลำดับความสำคัญของการจัดอันดับ 1 โดยรวมสถานะของวิชาชีพ การจัดอันดับบางส่วนตามอายุและการระยะเวลาที่ทำงาน ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีจะให้ความสำคัญกับสถานะทางวิชาชีพ (อันดับ 4) น้อยกว่าการมีปฏิสัมพันธ์ (อันดับ 2) เป้าหมายของงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ยกเว้นพยาบาลในกลุ่มอายุน้อย ความมีอิสระในงาน และนโยบายองค์กร ได้รับการจัดอันดับให้เป็นองค์ประกอบที่มีส่วนร่วมน้อยที่สุดสองอันดับสุดท้ายโดยพยาบาลทุกคน ระดับความพึงพอใจโดยรวม คือ 11.7 พยาบาลที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมี	จากการวิจัยพบว่าค่าตอบแบบมีความสำคัญที่สุดอยู่ในลำดับที่ 1 โดยรวมสถานะของวิชาชีพ การจัดอันดับบางส่วนตามอายุและการระยะเวลาที่ทำงาน ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีจะให้ความสำคัญกับสถานะทางวิชาชีพ (อันดับ 4) น้อยกว่าการมีปฏิสัมพันธ์ (อันดับ 2) เป้าหมายของงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ยกเว้นพยาบาลในกลุ่มอายุน้อย ความมีอิสระในงาน และนโยบายองค์กร ได้รับการจัดอันดับให้เป็นองค์ประกอบที่มีส่วนร่วมน้อยที่สุดสองอันดับสุดท้ายโดยพยาบาลทุกคน ระดับความพึงพอใจโดยรวม คือ 11.7 พยาบาลที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมี	ข้อเสนอแนะทั่วไปในการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในระดับต่ำของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทน ซึ่งเป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่โดยตรง ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนควรพิจารณาถึงการปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลต่อไป

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
ชื่อผู้วิจัย Yew, Yong, Tey, Cheong & Ng (2018)	ตัวแปรที่ศึกษา 1. ค่าตอบแทน 2. สถานะทางวิชาชีพ 3. การปฏิสัมพันธ์ในการ ทำงาน 4. เป้าหมายของงาน 5. ความมีอิสระในงาน 6. นโยบายองค์กร	เครื่องมือ แบบสอบถามมี 3 ตอน 1. ข้อมูลทั่วไป 2. ข้อมูลด้านบริการ - ประสิทธิภาพการปลด ประจำการ - ระยะเวลาที่ให้บริการ - สิทธิรับบำนาญ - ชัยยศ - สาขาบริการ - อาชีพหลังปลด	ผลการวิจัย ระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า พยากรณ์ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป การที่มี ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ ต่ำนี้มีมาจากผลสะท้อนของค่าตอบแทน (Pay), ลักษณะงาน(Task requirements) และนโยบายองค์กร (Organizational policies)	ข้อเสนอแนะ อัตราความพึงพอใจในการ ทำงานแตกต่างกันมาก ตามลำดับยศทหาร จะสูงสุด ในหมู่ผู้ปฏิบัติงานชั้นสัญญา บัตรขึ้นไป และต่ำสุดในหมู่ ทหารเกณฑ์และนักเรียน นายร้อย ซึ่งชี้ให้เห็นความ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการ จัดอันดับเมื่อมีการพัฒนาภาค ยุทธเพื่อปรับปรุงอัตรา
Factors associated with work satisfaction among Veterans ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการทำงานของ ทหารผ่านศึก	ตัวแปรอิสระ 1. อายุ 2. เพศ 3. สถานภาพสมรส 4. การศึกษา แบ่งกลุ่มผู้ตอบเป็น 3 กลุ่ม 1. ทหารเกณฑ์และนักเรียน นายร้อย 2. ต่ำกว่าสัญญาบัตร 3. สัญญาบัตรขึ้นไป	แบบสอบถามมี 3 ตอน 1. ข้อมูลทั่วไป 2. ข้อมูลด้านบริการ - ประสิทธิภาพการปลด ประจำการ - ระยะเวลาที่ให้บริการ - สิทธิรับบำนาญ - ชัยยศ - สาขาบริการ - อาชีพหลังปลด	ผลการวิจัยพบว่า หลังจากการปลดประจำการ ทหารผ่าน ศึกร้อยละ 73 มีความพึงพอใจในการ ทำงาน นายทหารชั้นสัญญาบัตรขึ้นไปมี ความพึงพอใจมากที่สุดคือ 89% รองลงมาคือกลุ่มต่ำกว่าสัญญาบัตร 77% และกลุ่มทหารเกณฑ์และนักเรียน นายร้อย 52% การที่มีความพึงพอใจสูง เนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ คือ การถึงอายุ เกษียณ, อายุที่สูงกว่า 50 ปี, ไม่มี ความเครียดในการทำงาน, การถ่ายโอน	ข้อเสนอแนะทั่วไป อัตราความพึงพอใจในการ ทำงานแตกต่างกันมาก ตามลำดับยศทหาร จะสูงสุด ในหมู่ผู้ปฏิบัติงานชั้นสัญญา บัตรขึ้นไป และต่ำสุดในหมู่ ทหารเกณฑ์และนักเรียน นายร้อย ซึ่งชี้ให้เห็นความ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการ จัดอันดับเมื่อมีการพัฒนาภาค ยุทธเพื่อปรับปรุงอัตรา

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p><b>ชื่อผู้วิจัย</b> Maclean, Til, Sweet, Poirier &amp; McKinnon (2018)</p>	<p><b>ตัวแปรตาม</b> ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประสบการณ์, การศึกษา, สีกอบรม</li> <li>2. การทำงานแบบเดียวกัน</li> <li>3. การใช้ความรู้เดียวกัน</li> <li>4. ระดับยศ</li> <li>5. ระดับการใช้ความรู้, ความชำนาญ</li> <li>6. ระดับอำนาจสั่งการ</li> <li>7. ระดับรายได้</li> <li>8. ระดับความสำคัญ</li> <li>9. ความพอใจในสถานะการเงิน</li> <li>10. รายได้ค่าความมาตรฐาน</li> <li>11. ความเครียดในงาน</li> <li>12. ข้อจำกัดในกิจกรรม</li> <li>13. การปรับตัวให้เข้ากับชีวิตพลเรือน</li> </ol>	<p>ประจําการ - การนำความรู้มาประกอบอาชีพ 3. ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน</p>	<p>ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ, งานในลักษณะคล้ายกันระหว่างตอนอยู่ประจำการ, การปรับตัวกับการใช้ชีวิตหลังปลดประจำการ, ความพึงพอใจในรายได้ที่ได้อยู่ ถ้าพิจารณาเฉพาะปัจจัยเรื่องรายได้จะพบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในกลุ่มต่ำกว่าสัญญาบัตร, กลุ่มทหารเกณฑ์และนักเรียนนายร้อย ส่วนกลุ่มนายทหารชั้นสัญญาบัตรขึ้นไปความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความไม่ตั้งใจจะออก และอายุงาน</p>	<p>ความพึงพอใจในการทำงานและการกลับคืนสู่ชีวิตพลเรือนในหมู่ทหารผ่านศึก</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะทั่วไป
Relationship between organizational communication satisfaction and job satisfaction in temporary work environment: An empirical study of plant turnaround workers ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ทำงานชั่วคราว การศึกษาเชิงประจักษ์ในการหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน	ตัวแปรอิสระ Communication satisfaction questionnaire (CSQ) advanced by Downs & Hazen (1977) 1. บรรยายภาคการสื่อสาร 2. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา 3. การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน 4. การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน 5. คุณภาพสื่อ 6. การประสานงานในองค์กร 7. การตอบกลับส่วนบุคคล	แบบสอบถามมี 3 ตอน 1. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร Communication satisfaction questionnaire (CSQ) advanced by Downs & Hazen (1977) โดยมี 28 คำถาม จาก 7 มิติ มิติละ 4 คำถาม แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ 2. คำถามความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ 3. ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง และการแต่งตั้ง	ผลการวิจัย 1. มีความสัมพันธ์โดยรวมในทางบวก ระดับมากระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน ( $p < 0.001, r = 0.79$ ) 2. ความสัมพันธ์ระหว่างมิติของการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด คือ การตอบกลับส่วนบุคคล ( $r = 0.82$ ) และต่ำสุด คือ การสื่อสารกับปฏิบัติงาน ( $r = -0.10$ ) 3. จากการศึกษาวิเคราะห์การถดถอย พบว่า ปัจจัยของการสื่อสารสามารถทำนายตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานได้ 77% ( $R^2 = 0.77$ )	ข้อเสนอแนะทั่วไป แม้ว่าการศึกษานี้จะสนับสนุนการวิจัยก่อนหน้านี้ แต่ควรใช้ความระมัดระวังในการสรุปผล เนื่องจากลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานชั่วคราวจำเป็นต้องมีการวิจัยเพิ่มเติม ซึ่งจะต้องมีความชัดเจนในการเชื่อมต่อกับความพึงพอใจของงานในสภาพแวดล้อมการทำงานชั่วคราวในโรงงาน การศึกษาชี้ให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องรวบรวมความคิดเห็นขอ
ชื่อผู้วิจัย Musah, Zulkpli & Ahmad (2017)	ตัวแปรตาม Job satisfaction ของผู้ปฏิบัติงาน 3 กลุ่ม			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม</li> <li>2. ความพึงพอใจต่อกฎระเบียบ และข้อบังคับ</li> <li>3. ความพึงพอใจต่อรายละเอียดของการทำงาน</li> </ol>		<p>4. โดยรวมพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ (มากกว่า 5 ปี) มีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งบังคับบัญชา และไม่ใช่นักศึกษาที่ไม่เข้าด้านเทคนิค มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารน้อยกว่า ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ต่ำกว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการสื่อสารปานกลาง</p>	<p>ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการสื่อสาร</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะทั่วไป
On the role and the determinants of internal communication satisfaction บทบาทและปัจจัยของการสื่อสารในองค์กร ชื่อผู้วิจัย Somacescu & Barbu (2017)	ตอนที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่าง Job satisfaction และ Organizational communication satisfaction ตัวแปรอิสระ การสื่อสารในองค์กร 1. การประสานงานในองค์กร 2. การตอบกลับส่วนบุคคล 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4. คุณภาพการสื่อสาร 5. มุมมองขององค์กร 6. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ 7. บรรยากาศการสื่อสาร	แบบสอบถามมี 4 ตอน 1. แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานมี 1 ข้อ วัดระดับความพึงพอใจ 7 ระดับ 2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสาร มี 7 มิติ มิติละ 4 คำถาม รวมเป็น 28 คำถาม ใช้ Likert scale 7 ระดับ 3. แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรมี 4 มิติ รวม 15 คำถาม 4. แบบสอบถามภาวะผู้นำ มี 3 แบบ แบบละ 4 คำถาม รวม 12 คำถาม ใช้ Likert scale 7 ระดับ	ผลการวิจัย 1. การสื่อสารในองค์กรมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ( $\beta = 0.604$ , $R^2 = 0.361$ , $p < 0.05$ ) 2. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร และการสื่อสารอยู่ในระดับที่สูง ( $\beta = 0.778$ , $R^2 = 0.605$ , $p < 0.05$ ) 3. มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงระหว่างภาวะผู้นำ และการสื่อสารในองค์กร ( $\beta = 0.744$ , $R^2 = 0.554$ , $p < 0.01$ ) 4. การสื่อสารในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยตรง การสื่อสารขององค์กรสร้างความมั่นใจ ความร่วมมือที่ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาร่วมกันทำงานกัน ในทางอ้อม การสื่อสารขององค์กร คือ	ข้อเสนอนี้ คือ การสื่อสารในองค์กรได้ดำเนินการในองค์กรเดียวกันที่ต่างการดำเนินการในอนาคต อาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิภาพขององค์กรผ่านตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน การสร้างบรรยากาศ การสื่อสารที่เหมาะสมต่อการสื่อสารที่สอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยโดยไม่

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p><b>ตัวแปรตาม</b>                      ความพึงพอใจในการทำงาน  <b>ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์</b>                      ระหว่าง Organizational culture และ Organizational communication satisfaction  <b>ตัวแปรอิสระ</b>                      วัฒนธรรมองค์กร                      1. วัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม                      2. วัฒนธรรมการแข่งขัน                      3. วัฒนธรรมข้าราชการ                      4. วัฒนธรรมประชาชน  <b>ตัวแปรตาม</b>                      การสื่อสารในองค์กร  <b>ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์</b>                      ระหว่าง Leadership และ</p>			<p>ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ วัฒนธรรม และ ความพึงพอใจในการทำงาน การดำเนินการตามวิสัยทัศน์ และการมีงานที่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานที่สามารถนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีขึ้นได้</p>	<p>ต้องกล่าวว่าจะถูกกลืนไทยหรือ ผลกระทบอื่น ๆ ฝ่ายบริหาร ควรส่งเสริมให้มีการสื่อสาร อย่างเปิดเผย เพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดความตึงเครียด และ การสร้างความขัดแย้งที่อาจ ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมของ องค์กร การส่งเสริมเครือข่าย การสื่อสารในแนวนอน และ ไม่เป็นทางการภายในแผนก และระหว่างแผนก รวมถึงการ ส่งเสริมการสร้างทีมงานไปสู่ การทำงานร่วมกันของ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมาย ขององค์กร</p>



ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
Evidence - based practice and job satisfaction of nurses in long - term care การฝึกฝนเรียนรู้จากหลักฐานและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในศูนย์ผู้สูงอายุระยะยาว	<p>Organizational communication satisfaction</p> <p>ตัวแปรอิสระ</p> <p>ภาวะผู้นำ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม</li> <li>ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน</li> <li>ภาวะผู้นำแบบใช้เครื่องมือ</li> </ol> <p>ตัวแปรตาม</p> <p>การสื่อสารในองค์กร</p>	<p>แบบสอบถาม มี 4 ตอน</p> <p>คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน โดย Slavitt &amp; Colleagues (1978) มี 40คำถาม ใน 6 มิติ ใช้ Likert scale 5 ระดับ</li> </ol>	<p>ผลการวิจัยพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับความพึงพอใจโดยรวมเป็น 2.94 (SD = 0.43) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการประสานงาน (Mean = 3.43, SD = 0.52) ด้านที่ต่ำสุด คือ ด้านรายได้ (Mean = 2.14, SD = 0.68)</li> <li>- เกี่ยวกับ करना EBP ไปใช้งาน มีเพียง 110 คน ที่ตอบแบบสอบถาม 42.0</li> </ul>	<p>ข้อเสนอแนะทั่วไป</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การศึกษาครั้งนี้มีการรวบรวมข้อมูลในจังหวัดเดียวของเกาหลี และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ซึ่งอาจมีข้อจำกัดในการใช้งาน</li> </ol>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>ชื่อผู้วิจัย Kang (2016)</p>	<p>2.3 งานวิจัย 2.4 การสื่อสาร 3. ข้อมูลทั่วไป 3.1 อายุ 3.2 เพศ 3.3 สถานภาพสมรส 3.4 ระดับการศึกษา 3.5 รายได้ต่อเดือน 3.6 ประสบการณ์การทำงาน 3.7 ตำแหน่งงาน</p> <p><b>ตัวแปรตาม</b> ความพึงพอใจในการทำงาน โดย Slavitt &amp; Colleagues (1978)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความมีอิสระในการทำงาน</li> <li>2. การประสานงาน</li> <li>3. สถานะวิชาชีพ</li> <li>4. เป้าหมายงาน</li> </ol>	<p>2. แบบสอบถามระดับของการปฏิบัติตามหลักฐาน (EBP) โดยใช้ Likert scale 4 ระดับ</p> <p>3. แบบสอบถามอุปสรรคในการทำงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ (The BARRIERS scale) มี 28 คำถามใน 4 มิติ ใช้ Likert scale 4 ระดับ</p> <p>4. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป</p>	<p>(n = 64) ของพยาบาลรายงานว่า พวกเขาใช้ EBP ในขณะ 33.1% (n = 46) ของพวกเขาไม่ทราบว่า พวกเขาใช้ EBP หรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบมีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับข้อมูลทั่วไป แต่ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับของการปฏิบัติตามหลักฐาน (EBP) กับความพึงพอใจในการทำงาน</li> <li>- เมื่อวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอนพบว่า อายุ (<math>\beta = 0.220</math>, <math>p = 0.027</math>), สถานภาพสมรส (<math>\beta = -0.207</math>, <math>p = 0.007</math>), และองค์กร (<math>\beta = -0.384</math>, <math>p &lt; 0.001</math>), การสื่อสาร (<math>\beta = -0.175</math>, <math>p = 0.034</math>) ของอุปสรรคในการนำงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ (The ARRIERS scale) สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ มีความสามารถในการ</li> </ul>	<p>2. ถึงแม้ว่าผู้เข้าร่วมงานวิจัยจะใส่แบบสอบถามที่กรอกเสร็จแล้วในซองที่บ่งชี้ส่งเอกสารกลับไปให้ทีมวิจัย พบอัตราการตอบกลับปานกลาง (67.3%) แสดงว่าคำถามอาจไม่สะดึงใจสำหรับพยาบาลที่จะตอบ และบางคำตอบอาจมีการลำเอียงในบางประเด็น</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	<p>5. รายได้</p> <p>6. นโยบายองค์กร</p>		<p>อธิบาย 39.5% ของความแปรปรวนรวม (F = 19.734, p &lt; 0.001)</p>	
<p>Relationships among communication competence self - efficacy, and job satisfaction in Korean Nurses Working in the Emergency Medical Center Setting</p> <p>ความสัมพันธ์ของความสามารถในการสื่อสาร, สมรรถนะในตนเอง และความพึงพอใจในการทำงานในศูนย์การแพทย์ฉุกเฉิน</p>	<p>ตัวแปรอิสระ</p> <p>ข้อมูลทั่วไป</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. อายุ</li> <li>2. สถานภาพสมรส</li> <li>3. ศาสนา</li> <li>4. ระดับการศึกษา</li> <li>5. ประสบการณ์ในอาชีพพยาบาล</li> <li>6. ประสบการณ์ในศูนย์ฉุกเฉิน</li> <li>7. เวลาในหน้าที่ที่ไม่ดี</li> <li>8. ประเภทของโรงพยาบาล</li> <li>9. การที่เคยมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เรื่องการสื่อสารมาก่อน</li> <li>10. ประเภทของพยาบาล</li> </ol>	<p>แบบสอบถามมี 4 ตอนคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มี 10 คำถาม</li> <li>2. แบบสอบถามสมรรถนะทางการสื่อสารระหว่างบุคคล พัฒนาโดย Hur (2003) มี 12 คำถาม โดยตอบเป็น 5 ระดับ</li> <li>3. แบบสอบถามสมรรถนะในตนเอง โดย Kim (2006) มี 20 คำถาม โดยตอบเป็น 5 ระดับ</li> <li>4. แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน พัฒนาโดย Slavitt, Stamps, Piedmont &amp;</li> </ol>	<p><b>ผลการวิจัยพบว่า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะในการสื่อสารโดยรวม (Mean = 41.42) สูงกว่าค่ามาตรฐาน (Mean = 36) ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะในตนเองโดยรวม (Mean = 64.37) สูงกว่าค่ามาตรฐาน (Mean = 60) แต่พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (Mean = 85.45) ต่ำกว่าค่ามาตรฐาน (Mean = 90)</li> <li>- ความสามารถในการสื่อสารของผู้เข้าร่วมวิจัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะในตนเอง (r = 0.477, p &lt; 0.001) และความพึงพอใจในการทำงาน (r = 0.499, p &lt; 0.004) นอกจากนี้พบความสัมพันธ์เชิงบวก</li> </ul>	<p><b>ข้อเสนอแนะทั่วไป</b></p> <p>การปรับปรุงสมรรถนะในการสื่อสารอาจต้องปรับปรุงทั้งสมรรถนะในตนเอง และความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องมีการเสริมโปรแกรมการปรับปรุงสมรรถนะในการสื่อสารซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพในตนเอง และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในศูนย์การแพทย์ฉุกเฉิน</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>ชื่อผู้วิจัย Park, Jeoung, Lee &amp; Sok (2015)</p>	<p>ตัวแปรตาม</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สมรรถนะทางการสื่อสารระหว่างบุคคล พัฒนาโดย Hur (2003)               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 การเปิดเผยตนเอง</li> <li>1.2 การเอาใจใส่และมุมมอง</li> <li>1.3 การผ่อนคลายทางสังคม</li> <li>1.4 ความตั้งใจแน่วแน่</li> <li>1.5 ความมีสมาธิ</li> <li>1.6 การประสานงาน</li> <li>1.7 ความละเอียด</li> <li>1.8 การสนับสนุน</li> <li>1.9 ความซื่อสัตย์</li> <li>1.10 ความมีประสิทธิภาพ</li> </ol> </li> <li>1.11 การสนทนาอย่างเชื่อมโยง</li> <li>1.12 การตอบสนอง</li> <li>2. สมรรถนะในตนเอง โดย</li> </ol>	<p>Hasse (1978) มี 30 คำถาม โดยตอบเป็น 5 ระดับ</p>	<p>ระหว่างสมรรถนะในตนเอง และความพึงพอใจในการทำงาน (<math>r = 0.313</math>, <math>p &lt; 0.001</math>)</p>	

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	Kim (2006) 3. ความพึงพอใจในการ ทำงาน พัฒนาโดย Slavitt, Stamps, Piedmont & Hasse (1978)			
Communication satisfaction of professional nurses working in public hospitals ความพึงพอใจในการสื่อสารของ พยาบาลที่ทำงานใน โรงพยาบาลของรัฐ	<b>ตัวแปรอิสระ</b> กลุ่มการพยาบาลแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ 1. NM กลุ่มผู้บังคับบัญชา พยาบาล 2. OM กลุ่มผู้บังคับบัญชา พยาบาลห้องปฏิบัติการ 3. PN กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ <b>ตัวแปรตาม</b> ความพึงพอใจในการสื่อสาร โดย Downs & Hazen (1977) ซึ่งถูกนำมาใช้โดย Downs & Adrian (2004)	<b>แบบสอบถาม</b> ใช้แบบสอบถามที่ดัดแปลง มาจากแบบสอบถามความ พึงพอใจในการสื่อสาร (CSQ) ประกอบด้วย คำถามมาตราส่วน Likert scale 5 ระดับ จำนวน 40 คำถาม ซึ่งถูกนำมาใช้ โดย (Downs & Adrian (2004)	<b>จากผลการวิจัยพบว่า</b> PNs และ OMs มีการตอบรับส่วนบุคคล และการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และ PNs ไม่เพียงพอโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บังคับบัญชาฝ่ายปฏิบัติการ (OM) ตรงกันข้ามกับ NMs 4 คน (22.2%) ที่มี ความไม่พึงพอใจกับการรับรู้ถึงความ พยายามของพวกเขา OMs 13 คน (59.1%) และ PNs 41 คน (45.5%) ไม่ พอใจโดยที่พวกเขาไม่ได้รับการยอมรับ ความพยายามในด้านการทำงาน ความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลใน	<b>ข้อเสนอแนะทั่วไป</b> ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล องค์กร PNs ไม่พึงพอใจกับ ความพร้อม และความ ถูกต้องของข้อมูลเกี่ยวกับ กฎระเบียบที่มีผลกระทบต่อ โรงพยาบาล นอกจากนี้ PNs ยังไม่พึงพอใจกับปริมาณ และคุณภาพของข้อมูล เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง สถานะทางการเงิน ความสำเร็จ และความ
ชื่อผู้วิจัย Wagner, Bezuidenhout & Roos (2014)				

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>มี 3 บริบท คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 มิติการตอบกลับส่วนบุคคล</li> <li>1.2 มิติการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา</li> <li>1.3 มิติการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน</li> </ol> </li> <li>2. บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 การสื่อสารในแนวนอน</li> <li>2.2 การประสานงานในองค์กร</li> </ol> </li> <li>3. บริบทการสื่อสารในองค์กร               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 การสื่อสารข้อมูลในองค์กร</li> <li>3.2 บรรยากาศในการสื่อสาร</li> <li>3.3 คุณภาพการสื่อสาร 1.2</li> </ol> </li> </ol> <p>มิติการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.3 มิติการสื่อสารกับ</li> </ol>			<p>ระดับปฏิบัติการกับพยาบาลในระดับวิชาชีพเป็นผลจากการขาดช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และพบว่าการขาดข้อมูลเรื่องนโยบายองค์กร, การเปลี่ยนแปลงขององค์กร, สถานะทางการเงินขององค์กร, ความสำเร็จขององค์กร</p>	<p>สัมมนาของโรงพยาบาล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพในองค์กร ผู้ปฏิบัติงานควรจะต้องได้รับการแจ้งเกี่ยวกับเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงแต่การส่งข้อมูลทางอีเมลเท่านั้นยังไม่เพียงพอ ควรจะต้องให้สื่อสารแบบตัวต่อตัวเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลงด้วย</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>Predictors of work satisfaction among physicians</p> <p>การพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์</p>	<p>ตัวแปรอิสระ</p> <p>ข้อมูลทั่วไปและลักษณะงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. อายุ</li> <li>2. เพศ</li> <li>3. ระยะเวลาหลังจากจบโรงเรียนแพทย์</li> </ol>	<p>แบบสอบถามมี 2 ส่วน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และลักษณะงาน</li> <li>2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน โดย The society of general</li> </ol>	<p>ผลการวิจัยพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โดยรวมแล้วแพทย์มีความพึงพอใจในการทำงานปัจจุบันน้อยกว่าครั้งมีความพึงพอใจอย่างมาก (คะแนน = 7) เกี่ยวกับความมีอิสระในการส่งต่อผู้ป่วย (41.2%) หนึ่งในสี่มีความพึงพอใจ</li> </ul>	<p>ข้อเสนอแนะทั่วไป</p> <p>การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยหลายประการของความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์แสดงถึงปัจจัยที่ปรับเปลี่ยนได้ของการ</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
ชื่อผู้วิจัย Bovier & Perneger (2003)	4. ประเภทที่ทำงาน (เอกชน, รัฐบาล) 5. งานเฉพาะทาง 6. การเป็นสมาชิกในแผนการดูแล (สำหรับแพทย์ในสำนักงาน) 7. ภาระงาน (จำนวนผู้ป่วยต่อสัปดาห์, เวลาที่ใช้กับผู้ป่วย, การจัดการทำงาน, การศึกษาต่อเอง) <b>ตัวแปรตาม</b> ความพึงพอใจในการทำงาน โดย The society of general internal medicine career satisfaction study group	internal career study group โดย ใช้ Likert scale 7 ระดับ	อย่างมากกับความเปลี่ยนแปลงในการทำงาน (26.5%) ความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่แพทย์ (27.6%) และผู้ป่วย (25.2%) หนึ่งในห้ามีความพึงพอใจอย่างมากกับความเป็นอิสระในการรักษาผู้ป่วย (21.6%) ความสัมพันธ์กับเพื่อน (19.5%) - คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คือ ภาระการบริหารเวลาสำหรับครอบครัว เพื่อน หรือการพักผ่อน และความเครียดจากการทำงาน หนึ่งในหกของผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจอย่างมาก(คะแนน = 1)ที่มีภาระการบริหาร(15.0%) และเวลาสำหรับครอบครัวเพื่อน หรือการพักผ่อน (14.0%) - จำนวนผู้ป่วยต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการดูแลผู้ป่วย, รายได้, ศักดิ์ศรี และความสัมพันธ์ระดับมืออาชีพ	ข้อเสนอแนะ เตรียมการทำงานของแพทย์ ผลลัพธ์ที่ชัดเจนที่สุด คือ ความพึงพอใจต่ำในแพทย์ฝึกงาน การค้นพบนี้อาจช่วยให้แพทย์เน้นการสร้างสภาพการทำงานที่น่าพึงพอใจที่สุด



ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
<p>2. ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</p> <p>3. ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับพยาบาล</p> <p>4. ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แพทย์</p> <p>5. เวลาสำหรับครอบครัว</p> <p>6. เวลาสำหรับเพื่อนหรือเวลาว่าง</p> <p>7. ภาระงาน และ</p> <p>ความเครียดในการทำงาน</p> <p>8. ภาวะการบริหาร</p> <p>9. ความเป็นอิสระในการรักษาผู้ป่วย</p> <p>10. อีสรณ์ในการส่งผู้ป่วย</p> <p>11. โอกาสทางการศึกษาต่อเนื่องทางการแพทย์</p>	<p>ผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลอาวุโส และแพทย์อิสระในภาคเอกชนมีคะแนนความพึงพอใจที่คล้ายคลึงกันในการดูแลผู้ป่วย, รายได้, ศักดิ์ศรี, รางวัลส่วนตัว และความสัมพันธ์ระดับมืออาชีพ แต่แพทย์โรงพยาบาลไม่ค่อยพอใจกับภาระงาน</p> <p>- เวลาที่ใช้ในการบริหารงานต่อสัปดาห์สัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าภาระงาน และรางวัลส่วนตัว เวลาที่ใช้ในการศึกษาต่อเมื่อมีความสัมพันธ์กับคะแนนความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น เวลาทำงานทั้งหมดต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์อย่างมากกว่าภาระงาน</p>			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ชื่อเรื่องและผู้วิจัย	ตัวแปรที่ศึกษา	เครื่องมือ	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ
	<p>12. ความเปลี่ยนแปลงในการทำงาน</p> <p>13. ความเครียด และความมีเกียรติ</p> <p>14. ประสิทธิภาพของการชำระหนี้</p> <p>15. รายได้ปัจจุบัน</p> <p>16. คุณภาพการรักษาดูแลโดยรวม</p> <p>17. ความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไป</p>			

โดยสรุปในบทที่ 2 จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ ข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction) โดยดอน และอาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบใน 3 มิติ คือ มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบไปด้วย ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม ประกอบไปด้วย การสื่อสารในแนวนอน การประสานงานในองค์กร มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วย ข้อมูลในองค์กร บรรยากาศการสื่อสาร คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน จึงกำหนดตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) โดยใช้แนวคิดของสแตมส์ (Stamps, 1997b) มี 6 องค์ประกอบคือ ลักษณะงาน การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน นโยบายองค์กร ความเป็นอิสระ สถานภาพของวิชาชีพ และค่าตอบแทน ผู้วิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไว้ตามกรอบแนวคิดในบทที่ 1 เป็นแนวทางในการวิจัยในบทที่ 3 ต่อไป



GRAD VRU

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัย มีลำดับการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาอธิบายแบบภาคตัดขวาง (Explanatory cross-sectional research) มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

#### 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง หน่วยการวิเคราะห์

##### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำแหน่งทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวนประชากรรวม 200 คน (กองทันตสาธารณสุข, 2562)

##### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ทันตแพทย์, เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข, ผู้ช่วยทันตแพทย์ ซึ่งเป็นบุคลากรของกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 135 คน มีวิธีดำเนินการดังนี้

1) ผู้วิจัยมีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ซึ่งมีความเหมาะสมกับการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชากรที่มีขนาดเล็กและทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) โดยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากสูตรดังนี้

$$\chi^2 Np(1-p)$$

$$n = \frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p(1-p)}$$

$$e^2 (N-1) + \chi^2 p(1-p)$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร 149 คน (จากประชากรทั้งหมด 200 คน เมื่อหักลบผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์คัดออกเป็นทันตแพทย์ 9 คน ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในกลุ่มตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (Try - out) เป็นทันตแพทย์ 11 คน, เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข 6 คน, ผู้ช่วยทันตแพทย์ 13 คน รวม 30 คน และผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในกลุ่มถูกสัมภาษณ์เบื้องต้นเป็นทันตแพทย์ 5 คน, เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข 2 คน, ผู้ช่วยทันตแพทย์ 5 คน รวม 12 คน สรุปว่าได้ขนาดประชากรที่นำมาคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 149 คน) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนประชากรทั้งหมด และจำนวนประชากรที่นำมาคำนวณ จำแนกตามกลุ่มวิชาชีพ

กลุ่มวิชาชีพ	จำนวนประชากร (คน)	
	ประชากรทั้งหมด	ประชากรที่นำมาคำนวณ
ทันตแพทย์	86	61
เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	37	29
ผู้ช่วยทันตแพทย์	77	59
รวม	200	149

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$\chi^2$  = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ( $\chi^2 = 3.841$ )

$p$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด  $p = 0.5$ )

เมื่อแทนค่าในสูตรคำนวณแล้วได้ดังนี้

$$n = \frac{3.841 (149) (0.5) (1-0.5)}{(0.05)^2 (149-1) + (3.841) (0.5) (1-0.5)}$$

$$143.077$$

$$n = \frac{143.077}{0.373 + 0.960}$$

$$n = 107.355$$

จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 107.35 คน คิดเป็น 108 คน และเพื่อเป็นการชดเชยในกรณีที่แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีกร้อยละ 25 ทำให้ต้องเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 27 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือ  $108 + 27 = 135$  คน

### 3.2.3 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยการจับสลากแบบไม่แทนที่ (Simple random sampling) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีการกระจายไปยังผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มวิชาชีพ โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยแบ่งประเภทของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มตามวิชาชีพ คือ กลุ่มทันตแพทย์ กลุ่มเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข และกลุ่มผู้ช่วยทันตแพทย์

2) ดำเนินการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มวิชาชีพ โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรของแต่ละกลุ่มจากสูตรดังนี้

$$n_i = \frac{N_i \cdot n}{N}$$

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ทำการศึกษา

$n$  = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

$N_i$  = จำนวนประชากรของแต่ละกลุ่ม

$n_i$  = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม

$$\text{แทนค่ากลุ่มทันตแพทย์ จำนวน 61 คน} = \frac{61 \times 135}{149}$$

$$= 55.27$$

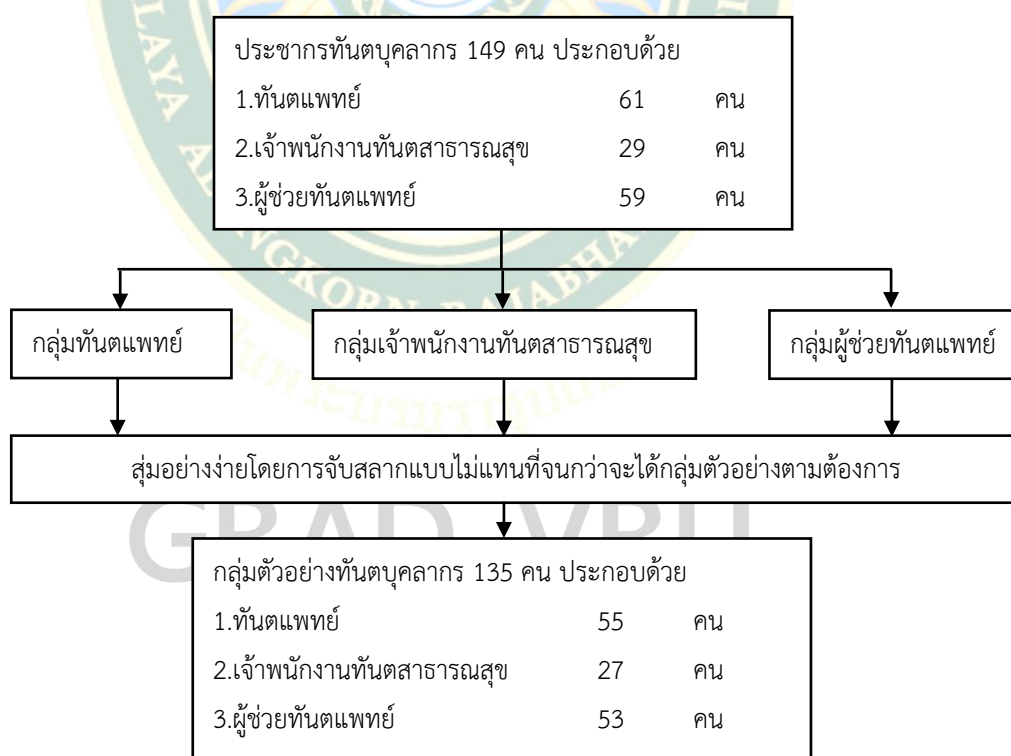
ดังนั้นได้กลุ่มตัวอย่างเป็นทันตแพทย์ 55 คน

รวมจำนวนทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มวิชาชีพ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 135 คน ดังแสดงในตารางที่ 6 และภาพที่ 3

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทันตบุคลากรในกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มวิชาชีพ

กลุ่มวิชาชีพ	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ทันตแพทย์	61	55
เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	29	27
ผู้ช่วยทันตแพทย์	59	53
รวม	149	135

3) สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยการจับสลากแบบไม่แทนที่ และสุ่มจับสลากออกมาจนกว่าจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามต้องการ ดังภาพที่ 3



**ภาพที่ 3** ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยการจับสลากแบบไม่แทนที่ (Simple random sampling)

#### 3.2.4 เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### เกณฑ์ในการคัดเลือก (Inclusion criteria)

1. ทัศนบุคลากรซึ่งเป็นข้าราชการตำแหน่งทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ผู้ช่วยทันตแพทย์ของกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
2. มีระยะเวลาการทำงานในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร อย่างน้อย 6 เดือน

#### เกณฑ์ในการคัดออก (Exclusion criteria)

1. ผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร คือ ผู้อำนวยการกองทันตสาธารณสุข และหัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ ลาป่วย ลาคลอด

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่แปล และ ประยุกต์จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

#### 3.3.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction)

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) ผู้วิจัยแปล และประยุกต์จากแบบสอบถาม The index of work satisfaction: IWS ของสแตมส์ (Stamps, 1997b) ซึ่งข้อถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) จำนวน 45 ข้อ ในองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

ลักษณะงาน (Task requirements)	ข้อที่ 1 – 6
การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction)	ข้อที่ 7 – 16
นโยบายองค์กร (Organizational policies)	ข้อที่ 17 – 23
ความเป็นอิสระ (Autonomy)	ข้อที่ 24 – 31
สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status)	ข้อที่ 32 – 39
ค่าตอบแทน (Pay)	ข้อที่ 40 – 45

ลักษณะคำตอบของข้อถามเป็นแบบมาตราส่วน 5 ระดับตามแนวของลิเคิร์ท (Likert scale) ให้เลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบตั้งแต่ 1 ถึง 5 มีความหมายของคะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 4 หมายถึง พึงพอใจ



5 หมายถึง ฟังพอใจอย่างยิ่ง

แบ่งลักษณะข้อถามออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อถามที่เป็นเชิงบวก จำนวน 31 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 44
2. ข้อถามที่เป็นเชิงลบ จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11, 15, 18, 21, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 32, 41, 43, 45

เกณฑ์การให้คะแนนก่อนการแปลผล

ไม่ฟังพอใจอย่างยิ่ง ข้อถามทางบวก 1 คะแนน ข้อถามทางลบ 5 คะแนน

ไม่ฟังพอใจ ข้อถามทางบวก 2 คะแนน ข้อถามทางลบ 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ ข้อถามทางบวก 3 คะแนน ข้อถามทางลบ 3 คะแนน

ฟังพอใจ ข้อถามทางบวก 4 คะแนน ข้อถามทางลบ 2 คะแนน

ฟังพอใจอย่างยิ่ง ข้อถามทางบวก 5 คะแนน ข้อถามทางลบ 1 คะแนน

การแปลผลระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) โดยรวมและรายด้านมีแนวทางดังนี้

1. หาคะแนนเฉลี่ยโดยรวมจากคะแนนรวมของคำตอบในแบบสอบถามส่วนที่ 1 หารด้วยจำนวนข้อ 45 ข้อ
2. หาคะแนนรายด้านจากการรวมคะแนนของคำตอบในแบบสอบถามแต่ละด้าน หารด้วยจำนวนข้อคำถามด้านนั้น ๆ
3. เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของคำตอบโดยรวมและรายด้านมาคำนวณโดยนำค่าที่เป็นไปได้ระหว่าง 1 - 5 มาพิจารณาระดับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

เมื่อได้ความกว้างของอันตรภาคชั้นแล้วสามารถนำมาแปลความหมายระดับคะแนนได้ดังนี้

1.00 – 1.80 ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก

1.81 – 2.60 ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2.61 – 3.40 ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

4.21 – 5.00 ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก

3.3.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction)

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction) ผู้วิจัยแปลและประยุกต์จากแนวคิดของดอน และอาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) ใช้สำหรับวัดความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction) ลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิดจำนวน 40 ข้อ มีองค์ประกอบ 8 ด้านใน 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication context)

1. ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล (Personal feedback) ข้อที่ 1 – 5
2. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory communication) ข้อที่ 6 – 10
3. การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน (Subordinate communication) ข้อที่ 11 – 15

มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group communication context)

1. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication) ข้อที่ 16 – 20
2. การประสานงานในองค์กร (Organizational integration) ข้อที่ 21 – 25

มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร (Organizational communication context)

1. ข้อมูลในองค์กร (Corporate information) ข้อที่ 26 – 30
2. บรรยากาศการสื่อสาร (Communication climate) ข้อที่ 31 – 35
3. คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (Media quality) ข้อที่ 36 – 40

ลักษณะคำตอบของข้อถามเป็นแบบมาตราส่วน 7 ระดับตามแนวของลิเคิร์ท (Likert scale) ให้เลือกตอบตามความคิดเห็นตั้งแต่ 1 ถึง 7 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 3 หมายถึง บางครั้งไม่พึงพอใจ (ส่วนใหญ่เฉย ๆ แต่ไม่พึงพอใจบ้างเป็นบางครั้ง)
- 4 หมายถึง เฉย ๆ
- 5 หมายถึง บางครั้งพึงพอใจ (ส่วนใหญ่เฉย ๆ แต่พึงพอใจบ้างเป็นบางครั้ง)
- 6 หมายถึง พึงพอใจ
- 7 หมายถึง พึงพอใจมาก

การแปลผลระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรโดยรวมและรายด้านมีแนวทางดังนี้

1. หาคะแนนเฉลี่ยโดยรวมจากคะแนนรวมของคำตอบในแบบสอบถามส่วนที่ 2 หารด้วยจำนวนข้อ 40 ข้อ
2. หาคะแนนรายด้านจากการรวมคะแนนของคำตอบในแบบสอบถามแต่ละด้าน หารด้วยจำนวนข้อคำถามด้านนั้น ๆ
3. เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของคำตอบโดยรวม และรายด้านมาคำนวณโดยนำค่าที่เป็นไปได้ระหว่าง 1 - 7 มาพิจารณาระดับความพึงพอใจ การสื่อสารองค์กรซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{7-1}{5} = 1.2 \end{aligned}$$

เมื่อได้ความกว้างของอันตรภาคชั้นแล้วสามารถนำมาแปลความหมายระดับคะแนนได้ดังนี้

- 1.00 – 2.20 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรอยู่ในระดับต่ำมาก
- 2.21 – 3.40 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
- 3.41 – 4.60 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
- 4.61 – 5.80 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรอยู่ในระดับสูง
- 5.81 – 7.00 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก

### 3.3.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไป

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน จำนวน 2 ข้อถาม

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามจากการศึกษาค้นคว้าหนังสือ ตำรา แนวคิด และ ทฤษฎีรวมไปถึงงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และ ควบคุมวิทยานิพนธ์

2. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นผ่านการตรวจจากอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านตรวจสอบ ความถูกต้อง ความตรงของเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ที่เหมาะสมคือ 0.5 ขึ้นไป และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เมื่อ

ผู้เชี่ยวชาญตรวจครบทั้ง 5 ท่านแล้ว พบว่าแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานมีค่า IOC เท่ากับ 0.542 ซึ่งมากกว่า 0.5 และพบว่าแบบสอบถามความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีค่า IOC เท่ากับ 0.725 ซึ่งมากกว่า 0.5 เช่นกัน อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังตารางที่ 7 ข้อถามที่นำมาใช้ได้ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกัน 3 ใน 5 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำให้ถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา และควบคุมวิทยานิพนธ์ แล้วนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น

**ตารางที่ 7** ผลการหาค่าความตรงของเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC)

แบบสอบถาม	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.542
ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	0.725

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และผ่านการแก้ไข แล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง และไม่ใช้กลุ่มเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บจริงจำนวน 30 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) ไม่ต่ำกว่า 0.7 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (Nunnally, 1978) จากการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.881 ซึ่งมากกว่า 0.7 และพบว่าแบบสอบถามความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.978 ซึ่งมากกว่า 0.7 เช่นกัน จึงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังตารางที่ 8

**ตารางที่ 8** ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha Coefficient
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.881
ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	0.978

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและรูปแบบการวิจัย
2. จัดทำโครงร่างการวิจัยเสนออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
3. สอบโครงร่างวิทยานิพนธ์
4. ขออนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ และแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
5. ผู้วิจัยยื่นโครงร่างการวิจัยขอการรับรองจริยธรรมในการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
6. ส่งหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ นำเรียนผู้อำนวยการสำนักอนามัย และผู้อำนวยการกองทันตสาธารณสุขเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
7. เสนอขอการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน กรุงเทพมหานคร
8. พัฒนาเครื่องมือการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
9. เก็บรวบรวมข้อมูลหลังได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน กรุงเทพมหานคร
10. วิเคราะห์ สรุป และอภิปรายผลการวิจัย
11. เผยแพร่ผลการวิจัย

### 3.6 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลหลังจากผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน กรุงเทพมหานคร
2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ส่งถึงผู้อำนวยการสำนักอนามัย สำเนาเรียนผู้อำนวยการกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตทำการเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการติดป้ายประชาสัมพันธ์ที่กองทันตสาธารณสุข และขอความร่วมมือในการส่งเอกสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากส่วนกลาง คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองทันตสาธารณสุขไปยังคลินิกทันตกรรมในสังกัด

กองทันตสาธารณสุข ผู้สนใจเข้าร่วมโครงการสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ทั้งทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

4. ในกรณีมีผู้สนใจเข้าร่วมโครงการและติดต่อผู้วิจัย ผู้วิจัยดำเนินการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ระยะเวลาดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย อธิบายการพิทักษ์สิทธิแก่อาสาสมัครในโครงการ เปิดโอกาสให้ซักถามในประเด็นที่ไม่เข้าใจในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมาพบกับอาสาสมัครที่สนใจเข้าร่วมการวิจัยพร้อมทั้งให้อ่านเอกสารชี้แจงให้เวลาในการตัดสินใจก่อนที่จะลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามพร้อมซองเปล่าติดแสตมป์ และเขียนที่อยู่ในการจัดส่งไว้แล้วเพื่อให้อาสาสมัครที่เข้าร่วมการวิจัยใส่เอกสารส่งกลับทางไปรษณีย์

5. การตอบแบบสอบถามเป็นแบบตอบด้วยตนเองสามารถนำกลับไปทำที่บ้านได้ กำหนดรับแบบสอบถามคืนภายใน 15 วัน โดยการส่งกลับทางไปรษณีย์

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาตรวจสอบความถูกต้อง และลงข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการใส่รหัสไว้เฉพาะ มีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่เข้าถึงได้เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

7. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถาม และเอกสารแสดงความยินยอมไว้ในที่ที่ปลอดภัย ซึ่งมีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และทำลายหลังจากผลการวิจัยได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่แล้ว

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม

### 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย

- 1) ตำแหน่งงาน
- 2) ระยะเวลาการทำงาน
- 3) ความพึงพอใจในการทำงาน
- 4) ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

3.8.2 สถิติทดสอบสมมติฐาน (Inferential statistics)

1) ศึกษาปัจจัยความแตกต่างของตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ใช้เกณฑ์เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ดังนี้ (Best & Kahn, 2006)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 - 0.20 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20 - 0.40 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.40 - 0.60 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.60 - 0.80 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.80 - 1.00 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์สูงมาก

เครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ดังนี้

เครื่องหมาย + แสดงว่า ข้อมูลมีลักษณะเพิ่มหรือลดตามกัน

เครื่องหมาย - แสดงว่า ข้อมูลมีลักษณะเพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน

3) วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression analysis) ของตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3.9 จริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ซึ่งได้กำหนดแนวทางป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมที่อาจจะเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นโครงการวิจัยขอการรับรองจริยธรรมในการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. ผู้วิจัยยื่นโครงการวิจัยต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กรุงเทพมหานคร

3. ผู้วิจัยมีการแนะนำตัวและชี้แจงข้อมูลให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทราบถึงวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดตัวแปร แบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถาม และต้องได้รับคำยินยอมจากผู้เข้าร่วมวิจัยทุกราย

4. ผู้เข้าร่วมวิจัยมีสิทธิบอกเลิกการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม

5. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลจะถูกรักษาเป็นความลับโดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

6. หลังจากเสร็จสิ้นการวิจัยอย่างน้อย 6 เดือน และผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์แล้ว ผู้วิจัยจัดการนำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมวิจัยไปทำลายโดยการเข้าเครื่องทำลายเอกสาร ส่วนข้อมูลที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ผู้วิจัยจะลบข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งในไฟล์และถังขยะของระบบ

สรุปการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบายแบบภาคตัดขวางมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำแหน่งทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข และผู้ช่วยทันตแพทย์ ซึ่งมีอายุการปฏิบัติงานอย่างน้อย 6 เดือน จำนวนประชากร 200 คน มีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คนผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีกร้อยละ 25 (27คน) ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนรวม 135 คนใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ และใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยแปลและประยุกต์จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) ของสแตมส์ (Stamps, 1997b) แบบสอบถามความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction) ของดอน และอาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) และข้อมูลทั่วไปจำนวน 2 ข้อ แล้วจึงนำไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เมื่อเครื่องมือผ่านการอนุมัติจริยธรรมในมนุษย์จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกรุงเทพมหานคร จึงนำไปทดลองกับทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่า  $\alpha = 0.881$  และ  $0.978$  จากนั้นจึงดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้สนใจพร้อมซองเปล่าเพื่อให้ส่งกลับทางไปรษณีย์ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จึงนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 ต่อไป



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากทันตบุคลากรในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ข้าราชการตำแหน่งทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ผู้ช่วยทันตแพทย์ ซึ่งมีอายุการปฏิบัติงานอย่างน้อย 6 เดือน ไม่รวมลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และเจ้าหน้าที่ล่วงเวลา มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 200 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้สนใจเข้าร่วมการวิจัยจำนวน 135 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 135 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 โดยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

#### 4.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

#### 4.3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

4.4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

4.4.3 สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

4.4.4 สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ดังรายละเอียด

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิจัย จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 132 คน ( $n = 132$ ) มีตำแหน่งงานเป็นทันตแพทย์มากที่สุด จำนวน 61 คน (ร้อยละ 46.2) รองลงมาเป็นผู้ช่วยทันตแพทย์จำนวน 47 คน (ร้อยละ 35.6)

และเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขจำนวน 24 คน (ร้อยละ 18.2) มีระยะเวลาในการทำงานในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครอยู่ระหว่าง 11 - 20 ปีมากที่สุดคือ 50 คน (ร้อยละ 37.9) รองลงมาคือ อยู่ระหว่าง 1 - 10 ปี จำนวน 41 คน (ร้อยละ 31.1) และน้อยที่สุดคือ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน (ร้อยละ 7.6) ค่าเฉลี่ย 15.68 ปี ระยะเวลาการทำงานต่ำสุด 1 ปี ระยะเวลาการทำงานสูงสุด 40 ปี

โดยสรุป กลุ่มตัวอย่างเป็นทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 132 คน เกือบครึ่งเป็นทันตแพทย์ รองลงมาเป็นผู้ช่วยทันตแพทย์ และเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ตามลำดับ ระยะเวลาในการทำงานในกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครอยู่ระหว่าง 11 - 20 ปีมากที่สุด ระยะเวลาในการทำงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 40 ปี

**ตารางที่ 9** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยข้อมูลของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร (n = 132)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
ทันตแพทย์	61	46.2
เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	24	18.2
ผู้ช่วยทันตแพทย์	47	35.6
<b>ระยะเวลาในการทำงาน</b>		
1 - 10 ปี	41	31.1
11 - 20 ปี	50	37.9
21 - 30 ปี	31	23.5
31 ปีขึ้นไป	10	7.6

Mean = 15.68 ปี, SD = 9.37, Min = 1 ปี, Max = 40 ปี

#### 4.2 ความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์ตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.74)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานภาพของวิชาชีพ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับสูงมาก (Mean = 4.36 และ 4.29 ตามลำดับ) ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง คือ ด้านลักษณะงาน (Mean = 4.16) ส่วนความพึงพอใจในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเป็นอิสระ ด้านค่าตอบแทน และด้านนโยบายองค์กร (Mean = 3.14, 3.13 และ 3.08 ตามลำดับ)

สรุปผลจากตารางที่ 10 พบว่า ทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจด้านสถานภาพของวิชาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน ลักษณะงาน และด้านที่น้อยที่สุด คือนโยบายองค์กร



GRAD VRU

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของต้นบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร  
ในภาพรวมและรายด้าน (n = 132)

ความพึงพอใจในการทำงาน	Mean	SD	ระดับ	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน											
				ต่ำ		ปานกลาง		สูง		สูงมาก					
				n	%	n	%	n	%	n	%				
Y ความพึงพอใจในการทำงาน	3.74	0.35	สูง	-	-	1	0.8	16	12.1	104	78.8	11	8.3		
Y1 ลักษณะงาน	4.16 <sup>H3</sup>	0.51	สูง	1	0.8	-	-	9	6.8	60	45.5	62	47.0		
Y2 การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน	4.29 <sup>H2</sup>	0.55	สูงมาก	-	-	1	0.8	11	8.3	67	50.8	53	40.2		
Y3 นโยบายองค์กร	3.08 <sup>H6</sup>	0.50	ปานกลาง	-	-	6	4.5	32	24.2	83	62.9	11	8.3		
Y4 ความเป็นอิสระ	3.14 <sup>H4</sup>	0.51	ปานกลาง	-	-	18	13.6	69	52.3	41	31.1	4	3.0		
Y5 สถานภาพของวิชาชีพ	4.36 <sup>H1</sup>	0.51	สูงมาก	-	-	-	-	4	3.0	50	37.9	78	59.1		
Y6 ค่าตอบแทน	3.13 <sup>H5</sup>	0.82	ปานกลาง	8	6.1	22	16.7	54	40.9	42	31.8	6	4.5		

หมายเหตุ H = High , L = Low

สำหรับระดับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อเปรียบเทียบรวมทุกด้านในตารางที่ 11 พบว่า ข้อถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด คือ งานที่ทำอยู่ต้องการทักษะหรือองค์ความรู้ในการปฏิบัติ (Mean = 4.67) รองลงมา คือ ทันตบุคลากรคิดอยู่เสมอว่างานที่ทำอยู่มีความสำคัญจริง ๆ, หัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขในหน่วยงานให้เกียรติทันตบุคลากรอื่น ๆ (Mean = 4.48 และ 4.45) อยู่ในระดับสูงมากที่สุด 3 ข้อ ส่วนข้อถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ทันตบุคลากรควรได้รับการอนุญาตให้ควบคุมตารางการทำงานของตนเองได้มากกว่าที่เป็นอยู่ (Mean = 2.24) อยู่ในระดับต่ำ รองลงมา คือ นโยบายของกองทันตสาธารณสุขส่งผลกระทบต่อการใช้คนไข้มากเกินไปซึ่งอยู่ในระดับต่ำ และทันตบุคลากรรู้สึกว่ามีความรับผิดชอบมากเกินไป และมีอำนาจหน้าที่ไม่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.34 และ 2.65)

เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านลักษณะงาน รายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทันตบุคลากรรู้สึกว่าสามารถทำงานในหน้าที่ได้ดีขึ้นถ้าไม่ต้องทำงานอื่น ๆ ที่มากมายตลอดเวลา (Mean = 4.41) รองลงมา คือ ทันตบุคลากรมีภาระงานด้านเอกสารมากเกินไป และทันตบุคลากรจะให้บริการแก่คนไข้ได้ดีขึ้นถ้ามีเวลาให้กับคนไข้แต่ละรายมากขึ้น (Mean = 4.40 และ 4.23) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมากที่สุด 3 ข้อ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ทันตบุคลากรพอใจกับกิจกรรมในงานทันตกรรมที่ทำอยู่ (Mean = 3.92) อยู่ในระดับสูง

2. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน รายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขในหน่วยงานของท่านให้เกียรติทันตบุคลากรอื่น ๆ (Mean = 4.45) รองลงมา คือ ในคลินิกทันตกรรมของท่านมีการทำงานเป็นทีมร่วมกันระหว่างทันตบุคลากรด้วยกัน และหัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขยอมรับในทักษะและความรู้ของทันตบุคลากรอื่น ๆ (Mean = 4.43 และ 4.37) ซึ่งอยู่ในระดับสูงมากที่สุด ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ทันตบุคลากรในหน่วยงานของท่านไม่ค่อยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรอื่น ๆ ในระดับล่าง (Mean = 4.06) อยู่ในระดับสูง

3. ด้านนโยบายองค์กร รายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โดยทั่วไปแล้วหัวหน้าคลินิกทันตกรรมมักจะให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่บุคลากรทางทันตกรรมในคลินิกได้เป็นอย่างดี (Mean = 4.13) อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ทันตบุคลากรมีโอกาสเข้าไปร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารของกองทันตสาธารณสุข และทันตบุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Mean = 3.63 และ 3.37) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และระดับปานกลางตามลำดับ ข้อที่มี

คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ทันตบุคลากรควรได้รับการอนุญาตให้ควบคุมตารางการทำงานของตนเองได้มากกว่าที่เป็นอยู่ (Mean = 2.24) อยู่ในระดับต่ำ

4. ด้านความเป็นอิสระ รายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทันตบุคลากรรู้สึกว่ามีข้อมูลที่เพียงพอในการวางแผนดูแลคนไข้แต่ละราย (Mean = 3.79) อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ในการทำงานที่สำคัญทันตบุคลากรมีอิสระในการตัดสินใจตามที่เห็นว่าสมควร และเชื่อใจได้ว่าหัวหน้างานก็สนับสนุนด้วย และในด้านการให้บริการคนไข้หัวหน้าตัดสินใจทุกอย่าง ทันตบุคลากรควบคุมการทำงานด้วยตัวเองได้เพียงเล็กน้อย (Mean = 3.73 และ 3.44) ซึ่งอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ข้อ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ทันตบุคลากรได้รับมอบหมายความรับผิดชอบมากมายแต่มีอำนาจในการตัดสินใจไม่เพียงพอ (Mean = 2.65) อยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านสถานภาพของวิชาชีพ รายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทันตบุคลากรคิดอยู่เสมอว่างานที่ทำอยู่มีความสำคัญจริง ๆ (Mean = 4.48) รองลงมา คือ ทันตบุคลากรควรจะได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการดูแลคนไข้ทันตกรรมในหน่วยงาน และอะไรก็แล้วแต่ที่ทันตบุคลากรทำในงานทันตกรรมช่วยเพิ่มพูนความสำคัญให้กับงานทันตกรรม (Mean = 4.43 และ 4.31) อยู่ในระดับสูงมากทั้ง 3 ข้อ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้คนส่วนใหญ่ให้ความชื่นชมต่องานทันตกรรมเป็นอย่างดี (Mean = 4.18) ซึ่งอยู่ในระดับสูง

6. ด้านค่าตอบแทน รายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ทันตบุคลากรต้องการทักษะหรือองค์ความรู้ในการปฏิบัติ (Mean = 4.67) อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา คือ ทันตบุคลากรพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และทันตบุคลากรรู้สึกว่าหน่วยงานมีแผนการจ่ายค่าตอบแทนทันตบุคลากรอย่างเหมาะสมดีแล้ว (Mean = 3.43 และ 3.14) อยู่ในระดับสูงและปานกลางตามลำดับ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ทันตบุคลากรรู้สึกว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทนในปัจจุบันเป็นที่น่าพอใจแล้ว (Mean = 2.89) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

โดยสรุปจากตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อเรียงจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ งานที่ทำอยู่ต้องการทักษะหรือองค์ความรู้ในการปฏิบัติ รองลงมา คือ ทันตบุคลากรคิดอยู่เสมอว่างานที่ทำอยู่มีความสำคัญจริง ๆ และหัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขในหน่วยงานให้เกียรติทันตบุคลากรอื่น ๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ทันตบุคลากรควรได้รับการอนุญาตให้ควบคุมตารางการทำงานของตนเองได้มากกว่าที่เป็นอยู่ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด รองลงมา คือ นโยบายของกองทันตสาธารณสุขส่งผลกระทบต่อดูแลคนไข้มากเกินไป และทันตบุคลากรรู้สึกว่ามีความรับผิดชอบมากเกินไปและมีอำนาจหน้าที่ไม่เพียงพอ ซึ่งได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

**ตารางที่ 11** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานนาย กกรุงเทพมหานคร  
 จำแนกรายข้อ (n = 132)

Y ความพึงพอใจในการทำงาน	Mean	SD	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
<b>Y1 ลักษณะงาน</b>												
1. รู้สึกว่าสามารถทำงานในหน้าที่ได้ดีขึ้นถ้าไม่มีงานอื่น ๆ มากมายที่ต้องทำอยู่ตลอดเวลา	4.41	0.85	1	0.8	6	4.5	7	5.3	42	31.8	76	57.6
2. มีเวลาและโอกาสเพียงพอที่จะปรึกษาปัญหาการดูแล	3.98	0.84	2	1.5	6	4.5	17	12.9	74	56.1	33	25.0
3. ยากจะมีเวลามากขึ้นในการดูแลคนไข้	4.02	0.92	4	3.0	5	3.8	15	11.4	68	51.5	40	30.3
4. จะให้บริการแก่คนไข้ได้ดีขึ้น ถ้ามีเวลาให้กับคนไข้มากขึ้น	4.23	0.88	3	2.3	3	2.3	12	9.1	56	42.4	58	43.9
5. พอใจกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ในบทบาทหน้าที่	3.92	0.81	0	0.0	7	5.3	27	20.5	67	50.8	31	23.5
6. ทันตบุคลากรมีภาระงานด้านเอกสารมากเกินไป	4.40	0.79	1	0.8	3	2.3	10	7.6	46	34.8	72	54.5
<b>Y2 การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน</b>												
7. ทันตบุคลากรที่ทำงานร่วมกันไม่ลงมือช่วยเหลือกัน เมื่อมีงานเร่งด่วน	4.30	0.91	4	3.0	3	2.3	8	6.1	52	39.4	65	49.2
8. ทันตบุคลากรคนใหม่ในแผนกทันตกรรมไม่ได้รับการต้อนรับที่ดี	4.13	0.89	2	1.5	8	6.1	9	6.8	65	49.2	48	36.4

ตารางที่ 11 (ต่อ)

Y ความพึงพอใจในการทำงาน	Mean	SD	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
9. บุคลากรในแผนกทันตกรรมทำงานเป็นทีม	4.29	0.77	2	1.5	2	1.5	7	5.3	66	50.0	55	41.7
10. ทีมบุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นมิตร และเข้ากับคนอื่นได้ดี	4.23	0.81	2	1.5	3	2.3	10	7.6	64	48.5	53	40.2
11. ทีมบุคลากรในหน่วยงานไม่ค่อยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรอื่น ๆ ในระดับล่าง	4.06	1.08	59	44.7	39	29.5	22	16.7	7	5.3	5	3.8
12. โดยทั่วไปแล้วในหน่วยงาน หัวหน้ากลุ่มงานมีการประสานงานกันกับทันตบุคลากรอื่น ๆ	4.33	0.69	1	0.8	0	0.0	11	8.3	63	47.7	57	43.2
13. ในคลินิกทันตกรรม มีการทำงานเป็นทีมร่วมกันระหว่างทันตบุคลากรด้วยกัน	4.43	0.69	1	0.8	2	1.5	3	2.3	59	44.7	67	50.8
14. หัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขในหน่วยงานให้เกียรติทันตบุคลากรอื่น ๆ	4.45 <sup>†3</sup>	0.61	0	0.0	1	0.8	5	3.8	59	44.7	67	50.8
15. หัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขยอมรับในทักษะ และความรู้ของทันตบุคลากรอื่น ๆ	4.37	0.65	0	0.0	2	1.5	6	4.5	65	49.2	59	44.7



ตารางที่ 11 (ต่อ)

Y ความพึงพอใจในการทำงาน	Mean	SD	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
16. หัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขเข้าใจ และ ชื่นชมการทำงานของทีมบุคลากรในหน่วยงาน	4.36	0.64	0	0.0	1	0.8	9	6.8	64	48.5	58	43.9
<b>Y3 นโยบายองค์กร</b>												
17. ทีมบุคลากรมีโอกาสเข้าไปร่วมเป็นคณะกรรมการ บริหารของกองทันตสาธารณสุข	3.63	0.89	4	3.0	7	5.3	41	31.1	62	47.0	18	13.6
18. นโยบายของกองทันตสาธารณสุขส่งผลกระทบต่อ ดูแลคนไข้มากเกินไป	2.34 <sup>L2</sup>	1.06	2	1.5	18	13.6	38	28.8	39	29.5	35	26.5
19. มีสิทธิในการเสนอข้อคิดเห็นเพื่อกำหนดนโยบาย และ ขั้นตอนการทำงานของกองทันตสาธารณสุข	3.10	1.19	17	12.9	22	16.7	38	28.8	41	31.1	14	10.6
20. โดยทั่วไปแล้วหัวหน้าคลินิกทันตกรรมมักจะให้ คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่บุคลากรทันตกรรมได้ เป็นอย่างดี	4.13	0.80	2	1.5	2	1.5	16	12.1	69	52.3	43	32.6

ตารางที่ 11 (ต่อ)

Y ความพึงพอใจในการทำงาน	Mean	SD	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
21. แนวทางการบริหารของกองทัพนิตสารณสุข ไม่สอดคล้องกับปัญหาที่พบในการบริการคนไข้ ในแต่ละวัน	2.77	1.10	9	6.8	24	18.2	42	31.8	41	31.1	16	12.1
22. ทัศนบุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	3.37	1.07	10	7.6	16	12.1	34	25.8	59	44.7	13	9.8
23. ทัศนบุคลากรควรได้รับการอนุญาตให้ควบคุมตาราง การทำงานของตนเองได้มากกว่าที่เป็นอยู่	2.24 <sup>L1</sup>	0.86	3	2.3	8	6.1	26	19.7	76	57.6	19	14.4
<b>Y4 ความเป็นอิสระ</b>												
24. รู้สึกว่าหน่วยงานมีการกำกับติดตามการทำงานที่ เคร่งครัดเกินไป	2.67	1.14	3	2.3	39	29.5	25	18.9	42	31.8	23	17.4
25. รู้สึกว่ามีข้อมูลเพียงพอในการวางแผนดูแลคนไข้ แต่ละราย	3.79	0.78	1	0.8	8	6.1	27	20.5	78	59.1	18	13.6
26. ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบมากมายแต่มีอำนาจ ในการตัดสินใจไม่เพียงพอ	2.65 <sup>L3</sup>	1.08	3	2.3	32	24.2	34	25.8	42	31.8	21	15.9

ตารางที่ 11 (ต่อ)

Y ความพึงพอใจในการทำงาน	Mean	SD	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
27. ในด้านการให้บริการคนไข้ หัวหน้าตัดสินใจทุกอย่าง ทำให้ควบคุมด้วยตัวเองได้เพียงเล็กน้อย	3.44	1.10	18	13.6	61	46.2	20	15.2	27	20.5	6	4.5
28. รู้สึกหงุดหงิดที่ต้องทำงานของตนเองตามแผนและผู้อื่น กำหนดไว้ให้	3.22	1.18	16	12.1	49	37.1	27	20.5	28	21.2	12	9.1
29. บางครั้งถูกอร้องให้ทำงานที่ไม่ตรงกับมาตรฐาน วิชาชีพ	2.86	1.14	9	6.8	38	28.8	23	17.4	50	37.9	12	9.1
30. ในการทำงานที่สำคัญ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจ	3.73	0.86	3	2.3	5	3.8	38	28.8	65	49.2	21	15.9
31. ได้รับอิสระในการทำงานก็ต่อเมื่อต้องมีการร้องขอด้วย ตัวเอง	2.80	1.02	11	8.3	47	35.6	37	28.0	32	24.2	5	3.8
<b>Y5 สถานภาพของวิชาชีพ</b>												
32. งานทันตกรรมได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็น วิชาชีพที่สำคัญ	4.26	0.81	1	0.8	3	2.3	15	11.4	55	41.7	58	43.9
33. ผู้คนส่วนใหญ่ชื่นชมต่อความสำคัญในการดูแลคนไข้ ทันตกรรม	4.18	0.84	1	0.8	4	3.0	18	13.6	56	42.4	53	40.2

ตารางที่ 11 (ต่อ)

Y ความพึงพอใจในการทำงาน	Mean	SD	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		ไม่เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
34. ภาคภูมิใจที่ได้คุยกับคนอื่นเกี่ยวกับงานที่ทำ	4.28	0.77	1	0.8	2	1.5	13	9.8	59	44.7	57	43.2
35. คิดในใจอยู่เสมอว่างานของเรามีความสำคัญจริง ๆ	4.48 <sup>H2</sup>	0.62	0	0.0	1	0.8	6	4.5	53	40.2	72	54.5
36. อะไรก็แล้วแต่ที่ทำงาน ช่วยเพิ่มความสำคัญให้กับงาน	4.31	0.62	0	0.0	1	0.8	8	6.1	72	54.5	51	38.6
37. ทัศนบุคลิกภาพจะได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการดูแลคนใช้ทันตกรรม	4.43	0.67	0	0.0	3	2.3	4	3.0	58	43.9	67	50.8
38. ถ้าเลือกได้ จะยังคงทำงานด้านทันตกรรม	4.29	0.91	3	2.3	4	3.0	11	8.3	48	36.4	66	50.0
39. งานที่ทำ ต้องการทักษะหรือองค์ความรู้ในการปฏิบัติ	4.67 <sup>H1</sup>	0.52	0	0.0	1	0.8	0	0.0	41	31.1	90	68.2
<b>Y6 ค่าตอบแทน</b>												
40. พอใจในเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3.43	1.09	9	6.8	18	13.6	28	21.2	61	46.2	16	12.1
41. ความรู้สึกส่วนตัว คิดว่าทันตบุคลากรคนอื่น ๆ ก็พอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเช่นกัน	3.12	0.92	9	6.8	11	8.3	77	58.3	25	18.9	10	7.6
42. เมื่อพิจารณาถึงสิ่งที่คาดหวังของทันตบุคลากรในหน่วยงาน พบว่าค่าตอบแทนนั้นเหมาะสมแล้ว	3.07	0.93	10	7.6	18	13.6	61	46.2	39	29.5	4	3.0

ตารางที่ 11 (ต่อ)

Y ความพึงพอใจในการทำงาน	Mean	SD	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
43. อัตราการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทนในปัจจุบันเป็นที่น่าพอใจแล้ว	2.89	0.97	10	7.6	37	28.0	44	33.3	39	29.5	2	1.5
44. ได้ยินจากหน่วยงานอื่นว่า หน่วยงานต้นตกรรรมจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม	3.11	0.84	7	5.3	14	10.6	74	56.1	32	24.2	5	3.8
45. หน่วยงานมีแผนการจ่ายค่าตอบแทนทันตบุคลากรอย่างเหมาะสมดีแล้ว	3.14	0.96	9	6.8	21	15.9	49	37.1	49	37.1	4	3.0

หมายเหตุ H = High, L = Low

### 4.3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์ตารางที่ 12 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง (Mean = 4.94)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 มิติ พบว่า คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารองค์กร (Mean = 5.18) รองลงมา คือ มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม (Mean = 4.91) ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล (Mean = 4.72) ซึ่งอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

จากมิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่า ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มากที่สุดอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.85) รองลงมา ได้แก่ ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.77) และด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคลน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 4.55)

มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม พบว่า ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด (Mean = 5.04) และด้านการประสานงานในองค์กรน้อยที่สุด (Mean = 4.79) ซึ่งอยู่ในระดับสูงทั้ง 2 ด้าน

มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร พบว่า ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านข้อมูลในองค์กรมากที่สุด (Mean = 5.39) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (Mean = 5.23) และด้านบรรยากาศการสื่อสารน้อยที่สุด (Mean = 4.93) ซึ่งอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ในรายด้านทั้ง 8 ด้านจากทั้ง 3 มิติ พบว่า ด้านที่ทันตบุคลากร มีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลในองค์กร (Mean = 5.39) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสารและด้านการสื่อสารในแนวนอน (Mean = 5.23 และ 5.04) อยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ส่วนด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 4.55) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน และด้านการประสานงานในองค์กร (Mean = 4.77 และ 4.79) ซึ่งอยู่ในระดับสูงทั้ง 2 ด้าน

สรุปผลจากตารางที่ 12 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของ  
ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูงโดยคะแนนเฉลี่ย  
ระดับมากที่สุด คือ มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารองค์กร รองลงมา คือ มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม  
ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล

มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย  
กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามากที่สุดอยู่ใน  
ระดับสูง รองลงมา ได้แก่ ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและด้านข้อมูลป้อนกลับ  
ส่วนบุคคลน้อยที่สุดในระดับปานกลาง

มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย  
กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุดและ  
ด้านการประสานงานในองค์กรน้อยที่สุดต่างก็อยู่ในระดับสูง

มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย  
กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านข้อมูลในองค์กรมากที่สุด รองลงมา ได้แก่  
ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสารและด้านบรรยากาศการสื่อสารน้อยที่สุดต่างก็อยู่ในระดับสูงทั้งหมด

สรุปภาพรวมความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข  
สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครในรายด้านทั้ง 8 ด้านจากทั้ง 3 มิติ พบว่า ด้านที่ทันตบุคลากร  
มีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลในองค์กร รองลงมา คือ ด้านคุณภาพสื่อ  
ที่ใช้สื่อสาร และด้านการสื่อสารในแนวนอนซึ่งอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ส่วนด้านที่น้อยที่สุด คือ  
ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน  
และด้านการประสานงานในองค์กรซึ่งอยู่ในระดับสูงทั้ง 2 ด้าน

GRAD VRU

**ตารางที่ 12** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร  
ในภาพรวมและรายด้าน (n = 132)

ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	Mean	SD	ระดับ	ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร											
				ต่ำมาก		ต่ำ		ปานกลาง		สูง		สูงมาก			
				n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)		
X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	4.94	0.93	สูง	0	0.0	6	4.5	45	34.1	56	42.4	25	18.9		
X1 มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล	4.72	1.04	สูง	1	0.8	14	10.6	45	34.1	53	40.2	19	14.4		
X11 ด้านข้อมูลย้อนกลับส่วนบุคคล	4.55 <sup>L1</sup>	1.19	ปานกลาง	4	3.0	22	16.7	44	33.3	41	31.1	21	15.9		
X12 ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	4.85	1.12	สูง	1	0.8	23	17.4	29	22.0	50	37.9	29	22.0		
X13 ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน	4.77 <sup>L2</sup>	1.08	สูง	2	1.5	15	11.4	43	32.6	49	37.1	23	17.4		
X2 มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม	4.91	0.99	สูง	1	0.8	11	8.3	37	28.0	63	47.7	20	15.2		
X21 ด้านการสื่อสารในแขนงอื่น	5.04 <sup>H3</sup>	1.09	สูง	2	1.5	11	8.3	33	25.0	50	37.9	36	27.3		
X22 ด้านการประสานงานในองค์กร	4.79 <sup>L3</sup>	0.96	สูง	1	0.8	15	11.4	36	27.3	68	51.5	12	9.1		
X3 มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร	5.18	0.97	สูง	0	0.0	5	3.8	33	25.0	50	37.9	44	33.3		
X31 ด้านข้อมูลในองค์กร	5.39 <sup>H1</sup>	1.02	สูง	1	0.8	4	3.0	29	22.0	40	30.3	58	43.9		
X32 ด้านบรรยากาศการสื่อสาร	4.93	1.15	สูง	2	1.5	16	12.1	31	23.5	53	40.2	30	22.7		
X33 ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร	5.23 <sup>H2</sup>	1.05	สูง	2	1.5	7	5.3	25	18.9	44	33.3	54	40.9		

**หมายเหตุ** H1 - H3 หมายถึง ระดับค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 1-3 โดยมีค่า H1 สูงที่สุดในรายด้าน 8 ด้านที่นำมาเปรียบเทียบ

L1 - L3 หมายถึง ระดับค่าเฉลี่ยต่ำเป็นลำดับที่ 1-3 โดยมีค่า L1 ต่ำที่สุดในรายด้าน 8 ด้านที่นำมาเปรียบเทียบ



สำหรับระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อรวมทุกด้านตามตารางที่ 13 พบว่าทันตบุคลากรมีความพึงพอใจต่อข้อมูลของกองทันตสาธารณสุขในเรื่องการอยู่ร่วมกันได้ของกลุ่มงานมากที่สุด (Mean = 5.61) รองลงมา คือ ความไว้วางใจของหัวหน้าต่อผู้ปฏิบัติงาน และการจัดการประชุมที่ดีของหน่วยงาน (Mean = 5.47 และ 5.45) อยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ข้อ และข้อถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (ข่าวลือ, การซุบซิบนินทา) ที่มีผลกับองค์กร (Mean = 3.75) รองลงมา คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับวิธีการเปรียบเทียบงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความรวดเร็ว และไร้ข้อผิดพลาด (Mean = 4.32 และ 4.44) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน

สรุปทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อข้อมูลของกองทันตสาธารณสุขในเรื่องการอยู่ร่วมกันได้ของกลุ่มงานมากที่สุด รองลงมา คือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างหัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในการจัดการประชุมที่ดีของหน่วยงาน แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (ข่าวลือ, การซุบซิบนินทา) ที่มีผลกับองค์กร รองลงมา คือ วิธีการเปรียบเทียบงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ไม่ค่อยรวดเร็ว มีความผิดพลาด

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับบุคลากร (Mean = 4.86) อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ เรื่องที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของทันตบุคลากร และเรื่องเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของกองทันตสาธารณสุข (Mean = 4.55 และ 4.54) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับวิธีการเปรียบเทียบงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน (Mean = 4.32) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับความพยายามของทันตบุคลากรที่ได้รับการยอมรับ (Mean = 5.08) รองลงมา คือ เรื่องเกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับงานทางทันตกรรม และเรื่องเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของงานทันตกรรม (Mean = 4.91 และ 4.85) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในกองทันตสาธารณสุข (Mean = 4.66) ซึ่งทุกข้อในด้านนี้อยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รายงานเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับปัญหาในการทำงานของทันตบุคลากร (Mean = 4.85) รองลงมา คือ เรื่องเกี่ยวกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกองทันตสาธารณสุข (Mean = 4.78) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับสถานะทางการเงินของกองทัณฑสาธารณสุข (Mean = 4.67) ซึ่งทุกข้อในด้านนี้ อยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ด้านการสื่อสารในแนวนอน ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวหน้ารับฟัง และ ให้ความสนใจผู้ปฏิบัติงาน (Mean = 5.42) รองลงมา คือ หัวหน้ามักเสนอแนวทางสำหรับการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน และการสื่อสารในกองทัณฑสาธารณสุขทำให้ทันตบุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญที่จำเป็นของหน่วยงาน (Mean = 5.30 และ 4.90) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การสื่อสารขององค์กรสามารถจูงใจ และกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของกองทัณฑสาธารณสุข (Mean = 4.76) ซึ่งทุกข้อต่างก็อยู่ในระดับสูง

ด้านการประสานงานในองค์กร ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวหน้างานมีความไว้วางใจผู้ปฏิบัติงาน (Mean = 5.47) รองลงมา คือ การสื่อสารของกองทัณฑสาธารณสุขน่าสนใจ เป็นประโยชน์ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานทันเวลา (Mean = 4.98 และ 4.94) อยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ข้อ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (ข่าวลือ, การซุบซิบนินทา) ที่มีผลกับองค์กร (Mean = 3.75) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านข้อมูลในองค์กร ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การอยู่ร่วมกันได้ของกลุ่มงาน (Mean = 5.61) รองลงมา คือ การจัดการการประชุมที่ดีของหน่วยงาน และหัวหน้างานเปิดรับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน (Mean = 5.45 และ 5.42) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ แนวทางปฏิบัติด้านการสื่อสารมีการปรับให้เข้ากับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Mean = 5.14) ซึ่งทุกข้อในด้านนี้ อยู่ในระดับสูง

ด้านบรรยากาศการสื่อสาร ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การกำกับดูแลงานที่มอบให้ทันตบุคลากรดูแลนั้นถูกต้อง (Mean = 5.36) รองลงมา คือ คำสั่งและรายงานที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรมีความชัดเจน รัดกุม และทัศนคติต่อการสื่อสารในกองทัณฑสาธารณสุข มีความสมบูรณ์ (Mean = 5.31 และ 5.00) อยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ข้อ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเร็ว ไร้ข้อผิดพลาด (Mean = 4.44) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเริ่มรู้สึก รับผิดชอบในการที่จะมีการสื่อสารที่ถูกต้อง (Mean = 5.35) รองลงมา คือ ทันตบุคลากรมีการสื่อสารที่ไม่มากจนเกินไป และผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในข้อมูลที่หัวหน้างานต้องการ และคาดหวัง ความต้องการข้อมูลข่าวสารของหัวหน้างานไว้ล่วงหน้า (Mean = 5.32 และ 5.22) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของท่านตอบสนองต่อการสื่อสารจากผู้บริหารเบื้องบนที่ลงมาโดยตรง (Mean = 5.07) ซึ่งทุกข้อต่างก็อยู่ในระดับสูง

โดยสรุปรายชื่อจากตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทัณฑสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจาก

รายชื่อทั้งหมดจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อข้อมูลของกองทันตสาธารณสุขในเรื่องการอยู่ร่วมกันได้ของกลุ่มงานมากที่สุด รองลงมา คือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างหัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในการจัดการประชุมที่ดีของหน่วยงาน แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (ข่าวลือ, การซุบซิบนินทา) ที่มีผลกับองค์กร รองลงมา คือ วิธีการเปรียบเทียบงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ไม่ค่อยรวดเร็ว มีความผิดพลาด



# GRAD VRU

**ตารางที่ 13** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร  
จำแนกรายชื่อ (n = 132)

X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร																		
			ไม่พึงพอใจมาก		ไม่พึงพอใจ		เฉยๆ		บางครั้งพึงพอใจ		พึงพอใจมาก										
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)									
X1 มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล																					
X11 ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล																					
1. เกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน	4.55	1.52	8	6.1	3	2.3	19	14.4	33	25.0	21	15.9	43	32.6	5	3.8					
2. เกี่ยวกับบุคลากร	4.86	1.32	2	1.5	5	3.8	13	9.8	31	23.5	25	18.9	51	38.6	5	3.8					
3. เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของกองทันตสาธารณสุข	4.54	1.45	6	4.5	5	3.8	21	15.9	24	18.2	37	28.0	34	25.8	5	3.8					
4. เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน	4.32 <sup>±2</sup>	1.40	5	3.8	7	5.3	25	18.9	34	25.8	29	22.0	29	22.0	3	2.3					
5. เกี่ยวกับวิธีการตัดสินที่ได้รับ	4.50	1.48	6	4.5	6	4.5	21	15.9	29	22.0	28	21.2	37	28.0	5	3.8					

ตารางที่ 13 (ต่อ)

X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร													
			ไม่พึงพอใจมาก		ไม่พึงพอใจ		บางครั้งไม่พึงพอใจ		เฉยๆ		บางครั้งพึงพอใจ		พึงพอใจมาก			
			n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)		
X12 ด้านการสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา																
6. เกี่ยวกับความพยายามที่ได้รับ การยอมรับ	5.08	1.19	2	1.5	1	0.8	6	4.5	33	25.0	34	25.8	45	34.1	11	8.3
7. เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมาย ของงานที่ตนกรรม	4.85	1.42	2	1.5	7	5.3	20	15.2	13	9.8	36	27.3	46	34.8	8	6.1
8. เกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับงาน ต่อกองพันสาธารณสุข	4.91	1.33	0	0.0	8	6.1	17	12.9	17	12.9	34	25.8	49	37.1	7	5.3
9. เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาลที่มีผล ต่อกองพันสาธารณสุข	4.77	1.31	1	0.8	4	3.0	23	17.4	24	18.2	30	22.7	45	34.1	5	3.8
10. เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงใน กองพันสาธารณสุข	4.66	1.21	0	0.0	5	3.8	21	15.9	29	22.0	40	30.3	33	25.0	4	3.0
X13 ด้านการสื่อสารกับ ผู้ปฏิบัติงาน																

ตารางที่ 13 (ต่อ)

X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร													
			ไม่พึงพอใจมาก		ไม่พึงพอใจ		บางครั้งไม่พึงพอใจ		เฉยๆ		บางครั้งพึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจมาก	
			น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)
11. รายงานเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับปัญหาในการทำงาน	4.85	1.30	2	1.5	1	0.8	22	16.7	23	17.4	33	25.0	44	33.3	7	5.3
12. เกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทน	4.77	1.43	5	3.8	4	3.0	16	12.1	25	18.9	30	22.7	46	34.8	6	4.5
13. เกี่ยวกับสถานะทางการเงินของกองทัพนวัตกรรมสุข	4.67	1.22	2	1.5	3	2.3	11	8.3	50	37.9	26	19.7	35	26.5	5	3.8
14. เกี่ยวกับความสำเร็จและ / หรือความล้มเหลวของกองทัพนวัตกรรมสุข	4.78	1.23	0	0.0	4	3.0	16	12.1	37	28.0	30	22.7	38	28.8	7	5.3
15. เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ที่รู้และเข้าใจปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงานเผชิญอยู่	4.77	1.41	1	0.8	7	5.3	23	17.4	20	15.2	28	21.2	45	34.1	8	6.1

ตารางที่ 13 (ต่อ)

X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร														
			ไม่พึงพอใจมาก		ไม่พึงพอใจ		ไม่ค่อยไม่พึงพอใจ		เฉยๆ		บางครั้งพึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจมาก		
			น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	
X2 มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม																	
X21 ด้านการสื่อสารในแนวนอน																	
16. การสื่อสารองค์กรสามารถลงใจให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้	4.76	1.42	4	3.0	5	3.8	16	12.1	27	20.5	28	21.2	46	34.8	6	4.5	
17. หัวหน้ารับฟัง และให้ความสนใจปฏิบัติงาน	5.42	1.24	1	1.5	3	2.3	5	3.8	21	15.9	22	16.7	60	45.5	20	15.2	
18. ทันท่วงทีการมีความสามารถในการสื่อสารที่เยี่ยม	4.80	1.36	1	0.8	9	6.8	14	10.6	24	18.2	34	25.8	43	32.6	7	5.3	
19. หัวหน้าเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน	5.30	1.15	1	0.8	2	1.5	6	4.5	21	15.9	31	23.5	59	44.7	12	9.1	
20. การสื่อสารในองค์กรทำให้รู้สึกว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญ	4.90	1.30	3	2.3	5	3.8	3	2.3	41	31.1	26	19.7	47	35.6	7	5.3	

ตารางที่ 13 (ต่อ)

X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร													
			ไม่พึงพอใจมาก		ไม่พึงพอใจ		บางครั้งไม่พึงพอใจ		เฉยๆ		บางครั้งพึงพอใจ		พึงพอใจมาก			
			น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)		
X22 ด้านการประสานงานในองค์กร																
21. การสื่อสารของกองทัณฑสถานสุโขทัย	4.98	1.20	0	0.0	5	3.8	9	6.8	29	22.0	39	29.5	41	31.1	9	6.8
22. หัวหน้าของท่านไว้วางใจท่าน	5.47 <sup>H2</sup>	1.18	1	0.8	2	1.5	4	3.0	21	15.9	23	17.4	61	46.2	20	15.2
23. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานทันเวลา	4.94	1.48	2	1.5	8	6.1	17	12.9	13	9.8	36	27.3	41	31.1	15	11.4
24. การจัดการความขัดแย้งโดยผ่านช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม	4.82	1.30	2	1.5	6	4.5	11	8.3	29	22.0	38	28.8	39	29.5	7	5.3
25. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีผลกับองค์กร	3.75 <sup>L1</sup>	1.40	14	10.6	9	6.8	18	13.6	62	47.0	17	12.9	8	6.1	4	3.0
X3 มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร																



ตารางที่ 13 (ต่อ)

X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร													
			ไม่พึงพอใจมาก		ไม่พึงพอใจ		บางครั้งไม่พึงพอใจ		เฉยๆ		บางครั้งพึงพอใจ		พึงพอใจมาก			
			น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)		
<b>X31 ด้านข้อมูลในองค์กร</b>																
26. หัวหน้าเปิดรับความคิดเห็น	5.42	1.24	1	0.8	1	0.8	9	6.8	18	13.6	28	21.2	52	39.4	23	17.4
27. การสื่อสารที่เปิดรับแนวคิดกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ	5.32	1.28	1	0.8	4	3.0	8	6.1	18	13.6	26	19.7	58	43.9	17	12.9
28. แนวทางปฏิบัติด้านการสื่อสารมีการปรับให้เข้ากับสถานการณ์ฉุกเฉิน	5.14	1.48	4	3.0	4	3.0	12	9.1	18	13.6	23	17.4	54	40.9	17	12.9
29. การอยู่ร่วมกันได้ของกลุ่มงาน	5.61 <sup>H1</sup>	1.14	1	0.8	0	0.0	7	5.3	16	12.1	17	12.9	68	51.5	23	17.4
30. การจัดการการประชุมที่ดีของหน่วยงาน	5.45 <sup>H3</sup>	1.13	2	1.5	0	0.0	3	2.3	23	17.4	22	16.7	67	50.8	15	11.4
<b>X32 ด้านบรรยากาศการสื่อสาร</b>																

ตารางที่ 13 (ต่อ)

X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร													
			ไม่พึงพอใจมาก		ไม่พึงพอใจ		บางครั้งไม่พึงพอใจ		เฉยๆ		บางครั้งพึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจมาก	
			น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)
31. การกำกับดูแลงานที่มอบให้ท่าน ดูแลนั้นถูกต้อง	5.36	1.26	3	2.3	1	0.8	7	5.3	19	14.4	20	15.2	69	52.3	13	9.8
32. คำสั่งและรายงานที่เขียนเป็น ลายลักษณ์อักษรชัดเจน และ รัดกุม	5.31	1.17	2	1.5	0	0.0	7	5.3	23	17.4	25	18.9	64	48.5	11	8.3
33. พัฒนคติต่อการสื่อสารใน หน่วยงานมีความสมบูรณ์	5.00	1.32	1	0.8	4	3.0	18	13.6	18	13.6	29	22.0	54	40.9	8	6.1
34. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เร็ว และไร้ข้อผิดพลาด	4.44 <sup>L3</sup>	1.49	5	3.8	10	7.6	23	17.4	19	14.4	39	29.5	31	23.5	5	3.8
35. การสื่อสารที่เกิดขึ้นทั้งหมดใน กองทัพอากาศเหมาะสมถูกต้อง	4.52	1.44	2	1.5	8	6.1	32	24.2	12	9.1	39	29.5	33	25.0	6	4.5

ตารางที่ 13 (ต่อ)

X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร																	
			ไม่พึงพอใจมาก		ไม่พึงพอใจ		บางครั้งไม่พึงพอใจ		เฉยๆ		บางครั้งพึงพอใจ		พึงพอใจมาก							
			น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)	น	(%)						
<b>X33 ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร</b>																				
36. ผู้ปฏิบัติงานตอบสนองต่อการสื่อสารที่มาจากผู้บริหารโดยตรง	5.07	1.26	1	0.8	2	1.5	18	13.6	18	13.6	26	19.7	61	46.2	6	4.5				
37. ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในข้อมูลที่ทำนองการ	5.22	1.22	2	1.5	2	1.5	9	6.8	19	14.4	28	21.2	64	48.5	8	6.1				
38. ทันทบุคคลากรไม่มีการสื่อสารที่มากจนเกินไป	5.32	1.06	1	0.8	0	0.0	8	6.1	20	15.2	26	19.7	72	54.5	5	3.8				
39. ผู้ปฏิบัติงานเปิดกว้างยอมรับการประเมินผล ข้อเสนอแนะ	5.19	1.31	3	2.3	3	2.3	8	6.1	19	14.4	29	22.0	59	44.7	11	8.3				
40. ผู้ปฏิบัติงานเริ่มรู้สึกรับผิดชอบในการที่จะมีการสื่อสารที่ถูกต้อง	5.35	1.22	2	1.5	2	1.5	8	6.1	15	11.4	26	19.7	67	50.8	12	9.1				

หมายเหตุ H = High, L = Low

#### 4.4 ทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ผลจากการตั้งสมมติฐาน คือ

Ho: ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H1: ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

จากตารางที่ 14 และ 15 ศึกษาปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า F – test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  ที่กำหนดไว้เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ Ho สรุปได้ว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 โดยตำแหน่งที่มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และน้อยที่สุดคือ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน (n = 132)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
ทันตแพทย์	61	3.70	0.30
เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	24	3.63	0.46
ผู้ช่วยทันตแพทย์	47	3.84	0.33

**ตารางที่ 15** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร  
กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน  
(n = 132)

	Sum of squares	df	Mean square	F	Sig.
Between groups	0.866	2	0.433	3.627	0.029
Within groups	15.396	129	0.119		
Total	16.262	131			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 คือ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข และผู้ช่วยทันตแพทย์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่าค่า  $\alpha$  ที่กำหนดไว้เท่ากับ 0.05

**ตารางที่ 16** ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร  
กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน  
(n = 132)

Multiple comparisons				
ตำแหน่งงาน		Mean difference	Std. error	Sig.
ทันตแพทย์	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	0.069	0.083	0.683
	ผู้ช่วยทันตแพทย์	-0.141	0.067	0.092
เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	ทันตแพทย์	-0.069	0.083	0.683
	ผู้ช่วยทันตแพทย์	-0.211*	0.087	0.043
ผู้ช่วยทันตแพทย์	ทันตแพทย์	0.141	0.067	0.092
	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	0.211*	0.087	0.043

หมายเหตุ : \* The mean difference is significant at the 0.05 level.

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ผลจากการตั้งสมมติฐาน คือ

H<sub>0</sub>: ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

จากตารางที่ 17 และ 18 ศึกษาปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า F – test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.951 ซึ่งมีค่ามากกว่า  $\alpha$  ที่กำหนดไว้เท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงไม่ปฏิเสธ H<sub>0</sub> สรุปได้ว่า ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 โดยระยะเวลาการทำงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด คือ ระยะเวลาการทำงาน 30 ปีขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการทำงาน 21 – 30 ปี

**ตารางที่ 17** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน (n = 132)

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1 – 10 ปี	41	3.75	0.35
11 – 20 ปี	50	3.73	0.39
21 – 30 ปี	31	3.72	0.33
31 ปีขึ้นไป	10	3.80	0.27

**ตารางที่ 18** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร  
กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน  
(n = 132)

	Sum of squares	df	Mean square	F	Sig.
Between groups	0.044	3	0.015	0.115	0.951
Within groups	16.218	128	0.127		
Total	16.262	131			

**สมมติฐานที่ 3** ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 19 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.739$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

พิจารณารายด้านในแต่ละมิติของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร พบว่า

มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.698$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน และด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.703$  และ  $0.650$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) และด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.580$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ )

มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่มมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.692$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้งด้านการประสานงานในองค์กร และด้านการสื่อสารในแนวนอนต่างก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.668$  และ  $0.667$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ )

มิตีที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.669$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร และด้านข้อมูลในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.647$  และ  $0.623$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ ) และด้านบรรยากาศการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.546$ ,  $p - \text{value} < 0.001$ )

หมายความว่า ถ้าทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรทั้งด้านบริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม และบริบทการสื่อสารในองค์กรเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มมากขึ้นด้วย



GRAD VRU



**ตารางที่ 19** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร  
กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน (n=132)

	Y	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	X	X1	X11	X12	X13	X2	X21	X22	X3	X31	X32	X33	
ความพึงพอใจในการทำงาน	1																			
Y1 ถึงขณะงาน	.407**	1																		
Y2 การปฏิบัติงานในหน่วยงาน	.748**	.300**	1																	
Y3 นโยบายองค์กร	.686**	0.057	.334**	1																
Y4 ความเป็นอิสระ	.633**	-0.076	.384**	.607**	1															
Y5 สถานภาพของวิชาชีพ	.642**	.360**	.342**	.262**	.298**	1														
Y6 ค่าตอบแทน	.581**	0.068	.257**	.369**	0.150	.190*	1													
X ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	.739**	.319**	.507**	.603**	.435**	.453**	.447**	1												
X1 มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล	.698**	.297**	.415**	.586**	.413**	.410**	.498**	.925**	1											
X11 ข้อมูลเบื้องต้นส่วนบุคคล	.650**	.259**	.409**	.528**	.383	.386**	.461**	.806**	.925**	1										
X12 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	.580**	.288**	.310**	.529**	.356**	.368**	.364**	.864**	.908**	.738**	1									
X13 การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน	.703**	.277**	.430**	.505**	.405	.379**	.556**	.894**	.933**	.810**	.778**	1								
X2 มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม	.692**	.217	.516**	.603**	.461**	.414**	.359**	.916**	.763**	.638**	.715**	.764**	1							
X21 การสื่อสารในแผนก	.667**	.212	.476**	.616**	.456**	.412**	.325**	.894**	.751**	.623**	.710**	.749**	.969**	1						
X22 การประสานงานในองค์กร	.668**	.206	.523**	.542**	.432	.384**	.372**	.870**	.719**	.606**	.665**	.723**	.959**	.860**	1					
X3 มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร	.669**	.349**	.498**	.503**	.354**	.436	.362**	.939**	.772**	.633**	.746**	.763**	.840**	.820**	.799**	1				
X31 ข้อมูลในองค์กร	.623**	.276**	.471**	.489**	.338**	.430**	.321**	.853**	.683**	.570**	.641**	.684**	.814**	.776**	.795**	.893**	1			
X32 บรรยากาศการสื่อสาร	.546**	.310**	.358**	.436**	.327**	.380**	.266**	.869**	.727**	.573**	.749**	.697**	.753**	.751**	.698**	.927**	.761**	1		
X33 คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร	.647**	.360**	.529**	.439**	.292	.375	.400**	.820**	.677**	.571**	.623**	.683**	.711**	.694**	.676**	.885**	.666**	.733**	1	

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, p – value < 0.001

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, p – value < 0.001

**สมมติฐานที่ 4** ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 54.30 (Adjusted  $R^2 = 0.543$ ,  $p$  - value < 0.001) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

หมายความว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครสามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรได้ร้อยละ 54.30 และยังมีตัวแปรอื่นที่สามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครได้อีกร้อยละ 45.70

**ตารางที่ 20** ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร (n=132)

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p - value
	B	Std. error	Beta		
ค่าคงที่	2.355	0.113		20.898	< 0.0001
ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	0.280	0.022	0.739	12.514	< 0.0001
Adjusted $R^2 = 0.543$ , $F = 156.600$ , $p$ - value < 0.001					

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสารสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 32.20 (Adjusted  $R^2 = 0.322$ ,  $p$  - value < 0.001)

หมายความว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักรงอนามัย กรุงเทพมหานครด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร เป็นด้านที่มีอิทธิพลสามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรได้ร้อยละ 32.20 และยังมีตัวแปรอื่นที่สามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักรงอนามัย กรุงเทพมหานครได้อีกร้อยละ 67.80

**ตารางที่ 21** ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายของความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (n=132)

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p - value
	B	Std. error	Beta		
ค่าคงที่*	2.843	0.119		23.794	< 0.0001
คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร*	0.178	0.022	0.572	7.944	< 0.0001

\* (Model 1) Adjusted R<sup>2</sup> = 0.322, F = 63.112, p - value < 0.001

### สรุปผลการวิจัย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้เป็นทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักรงอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ทันตแพทย์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ผู้ช่วยทันตแพทย์ ซึ่งเป็นข้าราชการ มีระยะเวลาการทำงานในกองทันตสาธารณสุข สำนักรงอนามัยอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 135 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นทันตแพทย์มีระยะเวลาการทำงานในกองทันตสาธารณสุข สำนักรงอนามัย กรุงเทพมหานครอยู่ระหว่าง 11 - 20 ปีมากที่สุด ระยะเวลาในการทำงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 40 ปี

ในภาพรวมความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักรงอนามัย กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานภาพของวิชาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านลักษณะงาน และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายองค์กร

ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักรงอนามัย กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง โดยคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารองค์กร

รองลงมา คือ มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านที่ทันตบุคลากรมีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลในองค์กร รองลงมา คือ ด้านคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร และด้านการสื่อสารในแนวนอนซึ่งอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ส่วนด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน และด้านการประสานงานในองค์กรซึ่งอยู่ในระดับสูงทั้ง 2 ด้าน

เมื่อศึกษาปัจจัยด้านตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 แต่ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.739$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 และความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 54.30 (Adjusted  $R^2 = 0.543$ ,  $p$  - value < 0.001) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยนำไปอภิปรายในบทที่ 5 ต่อไป

GRAD VRU

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของ  
ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. วัดระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร  
ของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
2. วิเคราะห์ปัจจัยความแตกต่างของตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
ของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
3. วิเคราะห์ปัจจัยความแตกต่างของระยะเวลาการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ  
ทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจ  
ในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
5. อธิบายความผันแปรระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ  
ทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

โดยผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงอธิบายแบบภาคตัดขวาง (Explanatory cross-sectional research) โดยเริ่มการศึกษาจากความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานผ่านการทบทวนวรรณกรรมทั้งในด้านทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทำการสังเคราะห์ตัวแปรเพื่อนำมากำหนดกรอบการวิจัย จากนั้นสร้างเครื่องมือการวิจัยด้วยการออกแบบ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลจากทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยการจับสลากแบบไม่แทนที่ (Simple random sampling) จำนวนประชากร 200 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 135 ชุด รับผิดชอบ 135 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น = 0.881 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีค่าความเชื่อมั่น = 0.978 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ปัจจัยความแตกต่างโดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว วิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรโดยการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย ซึ่งรายละเอียดและผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลนำมาวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์นำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวนทั้งหมด 132 ชุด (ร้อยละ 97.78) เมื่อมีการจัดกลุ่มข้อมูลและวิเคราะห์เบื้องต้น พบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยตำแหน่งงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน คือ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข และผู้ช่วยทันตแพทย์ ตำแหน่งงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด คือ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และน้อยที่สุด คือ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ส่วนระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน โดยระยะเวลาการทำงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด คือ ระยะเวลาการทำงาน 30 ปีขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการทำงาน 21 – 30 ปี ความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานภาพของวิชาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับสูงมากทั้งสองด้าน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูง และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยในมิติที่ 3 บริบทการสื่อสารองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งต่างก็อยู่ในระดับสูงทั้ง 3 มิติ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ( $r = 0.739$ ,  $p - value < 0.001$ ) กับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 54.30 ( $Adjusted R^2 = 0.543$ ,  $p - value < 0.001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

ตำแหน่งงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข และผู้ช่วยทันตแพทย์ ตำแหน่งงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด คือ

ผู้ช่วยทันตแพทย์ และน้อยที่สุด คือ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข เนื่องจากลักษณะงานของ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่มีภารกิจหลัก คือ รับผิดชอบงานด้านทันตสาธารณสุข ต้องมีการประสานงานทั้งในองค์กร และต่างองค์กร อาจเกิดความเครียดได้มากกว่าลักษณะงานของผู้ช่วยทันตแพทย์ที่มีภารกิจหลักคือ รับผิดชอบงานช่วยช่างเก้าอี้ทำฟันกับทันตแพทย์ ส่วนใหญ่จึงเป็นการประสานงานในองค์กรเท่านั้น จึงมีความพึงพอใจในการทำงานได้มากกว่าเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Mateja & Brigita (2012) ที่พบว่า พยาบาลในตำแหน่งระดับหัวหน้ามีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับพยาบาลในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang, et al. (2015) ที่พบว่า พยาบาลในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในเชียงใหม่ ตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จำเนียร วงษ์ศรีแก้ว (2556) พบว่า บุคลากรที่มีอายุ รายได้ ระยะเวลาที่ทำงาน ตำแหน่งปัจจุบัน ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพร ชัยสุวรรณ (2553) พบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ผลวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัลลิกา นิลาสน์ (2552) ที่พบว่า พยาบาลที่มีตำแหน่งงานที่ปฏิบัติต่างกันมีความพึงพอใจในงานการพยาบาลสูติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

## **สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน**

ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2

ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน โดยระยะเวลาการทำงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด คือ ระยะเวลาการทำงาน 30 ปีขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการทำงาน 21 – 30 ปี เนื่องจากทันตบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 30 ปีขึ้นไป จะมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงานที่มากกว่า ส่งผลไปถึงความพึงพอใจในการทำงานที่มากกว่า ส่วนทันตบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 21 – 30 ปี อาจจะมีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญน้อยกว่า แต่ภาระงานที่รับผิดชอบยังไม่มากนัก จึงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างไปจากทันตบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่มากกว่า และงานวิจัยของ กิจภรณ์ เอื้อตรงจิตต์, อรสา พันธุ์ภักดี และอภิญา ศิริพิทยาคุณกิจ (2012) ยังพบว่า ระยะเวลา



การปฏิบัติงานในฐานะของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang, et al. (2015) ที่พบว่า พยาบาลในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในเชียงใหม่ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา ฤกษ์เลื่อนฤทธิ และรักชนก คชไกร (2562) อธิบายว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อยมีความต้องการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพราะเป็นประสบการณ์ใหม่ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ในขณะที่เมื่อมีอายุสูงขึ้นและมีประสบการณ์พยาบาลเพิ่มมากขึ้น ย่อมทำให้เกิดมีภาวะผู้นำสูงขึ้น ส่งผลให้มีการคิดและตัดสินใจเฉียบคม และเหมาะสม รวดเร็ว ทำให้ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชารวมถึงผู้ร่วมงานที่เป็นสหวิชาชีพ ส่งเสริมให้บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นมิตร ยิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Carrillo – Garcia, Solano – Ruiz, Martinez – Roche & Gomez – Garcia (2013) ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุงานมากมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนชพร เพ็ญงามพร และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2559) ที่พบว่า ช่วงเวลาการทำงานที่ต่างกันซึ่งโดยส่วนใหญ่ทำงานมาแล้ว 2 – 5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการแพทย์แผนไทยแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร**

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.739$ ,  $p - value < 0.001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

เนื่องจากความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรในมิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการทำงาน ( $r = 0.698$ ) สูงกว่ามิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม ( $r = 0.692$ ) และมิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร ( $r = 0.669$ ) ซึ่งความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรในมิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบไปด้วยด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคลเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการที่หัวหน้ายอมรับในความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับข้อกำหนดในงานของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายของงานทันตกรรม ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน ทันตบุคลากรมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารการ

รายงานเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับปัญหาในการทำงาน เกี่ยวกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกองทัณฑ์สาธารณสุข และเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนในด้านข้อมูลย้อนกลับส่วนบุคคล ทัศนคติบุคลากรมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคลากรเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน และเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของกองทัณฑ์สาธารณสุข

นอกจากนั้นแล้วยังพบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรยังส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานของทัศนคติบุคลากรในทุกด้าน โดยด้านนโยบายองค์กร หัวหน้าคลินิกทัศนคติกรมมักจะให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่บุคลากรทางทัศนคติกรมในคลินิกได้เป็นอย่างดีทัศนคติกรมมีโอกาสเข้าไปร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารของกองทัณฑ์สาธารณสุข และทัศนคติกรมในหน่วยงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน หัวหน้ากลุ่มงานบริการทัศนคติกรมสุขให้เกียรติทัศนคติกรมอื่น ๆ ในคลินิกทัศนคติกรม มีการทำงานเป็นที่ร่วมกันระหว่างทัศนคติกรมด้วยกัน และหัวหน้ากลุ่มงานบริการทัศนคติกรมสุขยอมรับในทักษะและความรู้ของทัศนคติกรมอื่น ๆ ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ทัศนคติกรมระลึกอยู่เสมอว่างานที่ทำอยู่มีความสำคัญจริง ๆ ทัศนคติกรมควรจะได้รับเกียรติยอมรับว่า เป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการดูแลคนไข้ทัศนคติกรมในหน่วยงานอะไรก็ตามแต่ที่ทัศนคติกรมทำงานในหน้าที่จะช่วยเพิ่มความสำคัญให้กับงานทัศนคติกรม งานที่ทัศนคติกรมทำเป็นงานที่ต้องการทักษะหรือองค์ความรู้ในการปฏิบัติด้านค่าตอบแทน ทัศนคติกรมมีความพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และรู้สึกที่หน่วยงานมีแผนการจ่ายค่าตอบแทนทัศนคติกรมทัศนคติกรมอย่างเหมาะสมดีแล้ว ด้านความเป็นอิสระทัศนคติกรมรู้สึกว่ามีข้อมูลเพียงพอในการวางแผนดูแลคนไข้แต่ละราย โดยมีอิสระในการตัดสินใจในงานตามที่เห็นสมควรและเชื่อใจได้ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานแต่บางครั้งด้านการให้บริการคนไข้ หัวหน้าจะตัดสินใจทุกอย่างผู้ปฏิบัติงานควบคุมการทำงานด้วยตัวเองได้เพียงเล็กน้อย ด้านลักษณะงาน ทัศนคติกรมรู้สึกว่าสามารถทำงานในหน้าที่ได้ดีขึ้นถ้าไม่มีงานอื่น ๆ มากมายที่ต้องทำอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะภาระงานด้านเอกสารที่มากเกินไป และจะให้บริการแก่คนไข้ได้ดีขึ้นถ้ามีเวลาให้กับคนไข้แต่ละรายมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yew, et al. (2018) ที่พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมากระหว่างการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน และจากการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การสื่อสารองค์กรสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานในทุกมิติ และสอดคล้องตามแนวคิดของ Somacescu & Barbu (2017) ที่พบว่า การสื่อสารองค์กรมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน การเพิ่มความพึงพอใจในการสื่อสารจะมีผลไปเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานด้วย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ทัศนคติกรมมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารต่อหัวหน้าที่ยอมรับในความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน ข้อกำหนดในงานของผู้ปฏิบัติงาน นโยบาย และเป้าหมายของงานทัศนคติกรม ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติกรมมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารการรายงานเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับปัญหาในการทำงาน เกี่ยวกับความสำเร็จหรือ

ความล้มเหลวของกองทันตสาธารณสุข และเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทน ในด้านข้อมูล ป้อนกลับส่วนบุคคล ทันตบุคลากรมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคลากร เกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในงาน เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของกองทันตสาธารณสุข และยังพบอีกว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรยังส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร ในด้านนโยบายองค์กร โดยหัวหน้าคลินิกทันตกรรมมักจะทำให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ แก่บุคลากรทางทันตกรรมในคลินิกได้เป็นอย่างดี ทันตบุคลากรมีโอกาสเข้าไปร่วมเป็นคณะกรรมการ บริหารของกองทันตสาธารณสุข และทันตบุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

#### **สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของความ พึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร**

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของความ พึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 54.30 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

เนื่องจากความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรทั้ง 3 มิติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง กับความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรแสดงว่า การที่ทันตบุคลากรมีความพึงพอใจ การสื่อสารองค์กรมากไม่ว่าจะมิติใดก็ตามจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานมากไปด้วย และ ในทางตรงกันข้ามหากทันตบุคลากรมีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรน้อยไม่ว่าจะมิติใดก็ตาม จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานน้อยด้วยเช่นกัน

จากการเปรียบเทียบตัวแปรความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรที่สัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมิติที่ 1 บริบทการสื่อสาร ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด จึงสามารถอธิบาย ความผันแปรของความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครเป็นตัวแปรแรก เนื่องมาจากทันตบุคลากรมีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการที่หัวหน้ายอมรับ ในความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับข้อกำหนดในงานของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับนโยบาย และ เป้าหมายของงานทันตกรรม

นอกจากนั้นแล้วผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมิติที่ 1 บริบท การสื่อสารระหว่างบุคคลยังมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายองค์กร ค่าตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความเป็นอิสระ สถานภาพของวิชาชีพ และลักษณะงานของ ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครด้วย ซึ่งความพึงพอใจการสื่อสาร องค์กรมิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความเด่นชัดมากกว่ามิติที่ 2 บริบทการสื่อสาร แบบกลุ่ม และมิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wagner,

Bezuidenhout & Roos (2014) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในระดับปฏิบัติการกับพยาบาลในระดับวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำเป็นผลจากการขาดช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และพบว่าข้อมูลเรื่องนโยบายองค์กร การเปลี่ยนแปลงขององค์กร สถานะทางการเงินขององค์กร ความสำเร็จขององค์กรเป็นผลจากความพึงพอใจในการสื่อสารองค์กร

นอกจากนั้นแล้วความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม ยังมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในทุกด้านโดยเฉพาะด้านที่มากที่สุด คือ ด้านนโยบายองค์กร รองลงมา คือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากทัศนคติการมีความพึงพอใจการสื่อสารในแนวนอนโดยเฉพาะหัวหน้างานทัศนคติที่รับฟัง และให้ความสนใจผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงหัวหน้างานมีการเสนอแนวทางสำหรับการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญที่จำเป็นของกองทันตสาธารณสุข สองคล้อยกับงานวิจัยของ Wagner, Bezuidenhout & Roos (2014) ที่พบว่า องค์กรมีการให้ข้อมูลเรื่องนโยบายองค์กร การเปลี่ยนแปลงขององค์กร สถานะทางการเงินขององค์กร ความสำเร็จขององค์กร เป็นผลมาจากความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน

สำหรับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในทุกด้านเช่นกัน โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านนโยบายองค์กร รองลงมา คือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ทัศนคติการมีความพึงพอใจการสื่อสารด้านข้อมูลในองค์กรเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันได้ของกลุ่มงาน การจัดการประชุมที่ดีของหน่วยงาน และหัวหน้างานทัศนคติเปิดรับความคิดเห็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Musah, Zulkipli & Ahmad (2017) ที่พบว่า มีความสัมพันธ์โดยรวมในทางบวกระดับมากระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร จากการพัฒนาการสื่อสารองค์กรของกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครให้ดีขึ้น เพื่อให้ทันตบุคลากรเกิดความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรให้มากขึ้น ทั้งนี้จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์พหุตัวแปรที่ต้องให้ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร และมิติการสื่อสารองค์กรทั้ง 3 มิติเข้าสมการถดถอยพหุตัวแปร แต่ด้วยข้อจำกัดของการเกิด multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร และมิติการสื่อสารองค์กรทั้ง 3 มิติมีความสัมพันธ์กันเองอย่างสูงทำให้ไม่สามารถแสดงอิทธิพลของทุกปัจจัยพร้อม ๆ กันได้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่ายโดยใช้ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน จึงสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการทำงานได้ อย่างไรก็ตามยังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถอธิบายความพึงพอใจ

ในการทำงานได้อีก เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันในองค์กร ทิศทางการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร เป็นต้น

จากผลการวิจัยดังกล่าวเกิดการค้นพบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรในมิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การที่หัวหน้ายอมรับในความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน ข้อกำหนดในงานของผู้ปฏิบัติงาน นโยบายและเป้าหมายของงาน ทัศนกรรมมีผลอย่างสูงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัย พบว่า หากผู้บริหารกองทัพอากาศ สนับสนุน กทมทส. วางแผนพัฒนาการสื่อสารองค์กร ทำให้ทัศนคติการเกิดความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรได้ก็จะส่งผลดีทำให้ทัศนคติการเกิด ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะทำให้ภารกิจของกองทัพอากาศดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมาย และนโยบายได้ เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่หน่วยงาน และประชาชน

โดยสรุปความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการทำงานของทัศนคติการกองทัพอากาศ สนับสนุน กทมทส. ได้ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ทั้งนี้เนื่องมาจากทัศนคติการที่มีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย

การอภิปรายผลตามสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ พบว่า ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3 ข้อคือ ข้อ 1, 3, 4 และไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ 1 ข้อคือ ข้อ 2 เนื่องมาจากการที่ทัศนคติการมีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย โดยการที่ทัศนคติการมีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรมากไม่ว่าจะมีดีก็ตามจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานมากไปด้วย การที่ทัศนคติการมีความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรทั้ง 3 มิติอยู่ในระดับสูงจะทำให้เกิดผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูงด้วยเช่นกัน เป็นผลเนื่องมาจากความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการที่หัวหน้ายอมรับในความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับข้อกำหนดในงานของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของงานทัศนกรรม ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะต่อไป

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทัศนคติการกองทัพอากาศ สนับสนุน กทมทส. ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สนับสนุนและกองทัพอากาศจะมีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการสื่อสารในมิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำไปใช้ในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของทัศนคติการ

2. ส่งเสริมกิจกรรมสัมพันธ์ของทันตบุคลากรในกองทันตสาธารณสุข เพื่อเพิ่มความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร ด้านการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน และด้านการประสานงานในองค์กร ทั้งระดับหัวหน้างาน และระดับผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานที่มากยิ่งขึ้น

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทันตบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายองค์กร ด้านค่าตอบแทน ด้านความเป็นอิสระ ดังนี้

3.1 ส่งเสริมให้ทันตบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายหรือการตัดสินใจด้านการบริหารของกองทันตสาธารณสุข

3.2 ประชาสัมพันธ์เรื่องอัตราการเพิ่มของค่าตอบแทนให้ทันตบุคลากรรับทราบ และส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานเช่น การศึกษาต่อ ทำให้มีโอกาสในการเพิ่มค่าตอบแทนได้มากยิ่งขึ้น

3.3 สร้างระบบการทำงานที่เป็นอิสระ แต่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบตามหน้าที่ พัฒนาระบบการคิด วิเคราะห์ และจัดระบบงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. กองทันตสาธารณสุขร่วมกับสำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข ควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความเป็นอิสระ ด้านสถานภาพของวิชาชีพ และด้านค่าตอบแทนให้กับหน่วยงานในสังกัด และหน่วยงานภายนอก จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานเพื่อกระตุ้น และส่งเสริมความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน

2. ส่งเสริมให้ทันตบุคลากรได้รับการฝึกอบรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเกี่ยวกับการนำเอาแนวคิดความพึงพอใจในการทำงานมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับกองทันตสาธารณสุข

3. จัดทำคู่มือในการส่งเสริมความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรให้กับทันตบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความเข้าใจชัดเจนในหลักการเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรให้มากยิ่งขึ้น

4. จัดหาวิทยากรการประชุมเชิงปฏิบัติการในการฝึก และพัฒนาความรู้สำหรับทันตบุคลากร เพื่อสร้างความตระหนักให้เกิดการพัฒนาความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

#### 5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดการฝึกอบรมทันตบุคลากรในทุกระดับให้เกิดความรู้ และความตระหนักถึงการพัฒนาความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง โดยใช้วิธีการเรียนรู้หลากหลาย

รูปแบบเช่น การเรียนรู้จากองค์กรอื่น ๆ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน การเรียนรู้จากความผิดพลาด เน้นการฝึกปฏิบัติให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

2. จัดหาหรือตั้งหน่วยงานที่จะรับผิดชอบในการคัดเลือกทันตบุคลากรดีเด่นที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่เนื่องมาจากการเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความดี ความเสียสละในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. จัดให้มีการมอบรางวัลหรือใบประกาศเกียรติคุณแก่ทันตบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของงาน มีผลงานดีเด่น ให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และยังเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทันตบุคลากรเห็นความสำคัญ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อไป

4. สร้างและส่งเสริมให้ทันตบุคลากรมีเทคนิคในการสื่อสารที่ดี ให้เกิดการประสานงานในองค์กร การรับมือกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเช่น ข่าวลือ, การซุบซิบนินทา ส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรโดยการพัฒนาการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการให้มีความรวดเร็ว และให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด การสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการเปรียบเทียบงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีผลต่อองค์กรเช่นกัน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงอธิบายด้วยการสำรวจแบบภาคตัดขวาง มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาเชิงคุณภาพ อาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามควบคู่กันไปด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่สะท้อนความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

5.4.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเปรียบเทียบกันระหว่างองค์กร เช่น กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครเปรียบเทียบกับกองการพยาบาล สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

5.4.3 ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานในครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครเท่านั้น ผลจากการศึกษาจึงไม่สามารถอ้างอิงในระดับภาพรวมของประเทศได้ ดังนั้นผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป อาจทำการศึกษาในโรงพยาบาลหรือหน่วยบริการสาธารณสุขในระดับภาคได้ ซึ่งอาจมีความแตกต่างทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อเป็นการเปรียบเทียบ

5.4.4 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถนำมาอธิบายเพิ่มเติมได้ เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 54.30

จึงยังมีตัวแปรอื่นที่สามารถอธิบายความผันแปรได้อีก เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ทิศทางการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร เป็นต้น

5.4.5 ควรมีการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรแยกเป็นรายวิชาชีพ และควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นตำแหน่งลูกจ้างประจำด้วย

## 5.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.5.1 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาจัดทำโครงการด้านการพัฒนาการสื่อสารองค์กรให้ตรงกับความต้องการของทันตบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้มากขึ้นได้

5.5.2 เป็นข้อมูลให้กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครนำไปพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรให้มากขึ้น ส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพขององค์กร เป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ

5.5.3 เป็นข้อมูลขยายองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการบริหารองค์กรสุขภาพให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

GRAD VRU



## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ สี่มา ภูษิตา อินทรประสงค์ และจรรยา ภัทรอาชาชัย. (2558). ความตั้งใจออกจากวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร. **วารสารกองการพยาบาล**, 42(3). สืบค้นจาก <https://thaidj.org/index.php/JND/article/view/3155>
- กริช สืบสนธิ์. (2537). **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. (2562). **รายงานประจำปี 2561 กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.
- กัญญาณัฐ สาทิธรณันท์. (2561). การประเมินประสิทธิผลขององค์การพยาบาล. **วารสารการพยาบาลและสุขภาพ**. 12(3).
- กิจกรรม เอื้อตรงจิตต์, อรสา พันธุ์ภักดี และอภิญา ศิริพิทยาคุณกิจ. (2555). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง. **วารสารสภาการพยาบาล**. 27(2), สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/TJONC/article/view/5363>
- จันทิมา ฤกษ์เลื่อนฤทธิ์ และรักชนก คชไกร. (2562). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่คัดสรร สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย. **ศรีนครินทร์เวชสาร**. 34(3), สืบค้นจาก <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/SRIMEDJ/article/view/187792>
- จำเนียร วงษ์ศรีแก้ว (2556). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสังกัดกลุ่มอำนวยการโรงพยาบาลตราด. **วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า**. 30(4), สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/ppkjournal/article/view/68169>
- ดารีกา จารุวัฒนกิจ. (2540). **ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย)**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/7367>
- ทิพวารินทร์ กลั่นไชยสุคนธ์. (2552). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก

- [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/401/1/tipvarin\\_klin.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/401/1/tipvarin_klin.pdf)  
 ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2543). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนัษพร เพ็ญงามพร และอภิรดา สุทธิสานนท์. (2559). ปัจจัยด้านงานและสภาพแวดล้อมทาง  
 กายภาพในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. **วารสารวิชาการ  
 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. 6(3), สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/handle/123456789/2704>
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี:  
 สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นลินรัตน์ ทองนิรันดร์, ภูษิตา อินทรประสงค์ และจรรยา ภัทรอาชาชัย. (2558). ความตั้งใจคงอยู่ใน  
 อาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 1 ภาคกลาง ประเทศไทย. **วารสาร  
 กองการพยาบาล**. (42)3, สืบค้นจาก <https://thaidj.org/index.php/JND/article/view/3152>
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2541). **ทฤษฎีองค์การ: แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ**. กรุงเทพฯ:  
 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปภณวิชัย พานรัตน์. (2554). การพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ  
 โรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
 สืบค้นจาก <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/30077>
- ประกาศกรุงเทพมหานครฉบับที่ 69. (2552). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 126 ตอนพิเศษ 99 ง. 5.  
 ประภาพร จงใจภักดี. (2556). ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรามธิบดี.  
 วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/Search/ShowFulltext/2/275567>
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม  
 กรุงเทพฯ.
- พงศ์ ทรดาล. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: เจริญศิลป์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. (2556). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- พลากร กลิ่นชาติ และบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2558). ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร  
 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสกายโดม รีโซเทล  
 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นจาก  
[http://mis.krirk.ac.th/librarytext/Arts/2559/F\\_Palakorn\\_%20%20%20Klinchart.pdf](http://mis.krirk.ac.th/librarytext/Arts/2559/F_Palakorn_%20%20%20Klinchart.pdf)
- เพ็ญพร ชัยสุวรรณ. (2553). ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาล

- สมุทรสาคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <http://www.sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/14507>
- พิริยา ศิริวรรณ. (2559). การสื่อสารภายในองค์กร (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล) เรื่องที่ไม่อาจมองข้าม. **เวชบันทึกศิริราช.** 9(1), สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/simedbull/article/view/81423/64761>
- มัลลิกา นิลาสัน, ยุวลักษณ์ เวชวิทยาขลัง และปรีชา วัฒนาทิพย์อารังค์. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานพยาบาลของงานการพยาบาลสูติศาสตร์ – นรีเวชวิทยา โรงพยาบาลศิริราช.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. สืบค้นจาก <http://cms.dru.ac.th/jspui/handle/123456789/177>
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2540). **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). **การติดต่อสื่อสารในองค์การ: กรณีศึกษาบริษัท ซีเกด เทคโนโลยี.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สืบค้นจาก <http://newtdc.thailis.or.th/docview.aspx?tdci=161590>
- ศรีวรรณ ตันศิริ และคนอื่น ๆ. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุขสำนักงานมัธยม กรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ: กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักงานมัธยม กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมยศ นาวิการ. (2537). **การติดต่อสื่อสารขององค์การ.** กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ. (2540). **ทฤษฎีองค์การ.** กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ. (2549). **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558.** กรุงเทพฯ: วิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย.
- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). **เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558 - 2561.** กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (2556). **แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 – 2575)**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สุภา นานาพูลสิน. (2546). **ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียน (ไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ สืบค้นจาก [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Supa\\_N.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Supa_N.pdf)
- สุรเชษฐ์ ชีระมณี. (2534). **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ**. สงขลา: สำนักพิมพ์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สงขลา.
- เสนาะ ดิยาว. (2538). **การสื่อสารในองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาว. (2544). **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรนุช ศรีสม, สมพันธ์ ใหญ่ชีระนันท์ และพรทิพย์ กวินสุพร. (2562). Relationship of team work, work satisfaction and work retention of professional nurses at non-profit private tertiary level hospitals. **Chulalongkorn Medical Bulletin**. 1(6), สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/clmb/article/view/188299/134028>
- อัจฉรา วัชโรบล. (2549). การประเมินความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลศรีสะเกษ. **วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์**. 21(2), สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/MJSSBH/article/view/173514/124993>
- อุดมพร บ่องเกียรติชัย. (2560). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิก และโรงพยาบาลเอกชน**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกสารแนบท้ายรายงานการประชุมคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 3/2552 ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องที่ 3**. (2552). กรุงเทพฯ.
- Best, W., & Kahn, V. (2006). **Research in Education**. 10th ed. Boston: Pearson education.
- Bosu, R., Abhicharattibutra, K., Wichaikhum, O. (2019). Communication Satisfaction and Job Performance among Nurses in Tertiary Level Hospitals, the People's Republic of Bangladesh. **Nursing Journal**. 46(1), Retrieved from <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/cmunursing/article/view/180856>
- Bovier, A., & Perneger, V. (2003). Predictors of work satisfaction among physicians. **European Journal of Public Health**. 13(4), Retrieved from <https://academicoup.com/eurpub/article/13/4/299/603802>

- Carrillo – Garcia, C., Solano – Ruiz, M., Martinez – Roche, M., & Gomez – Garcia, C. (2013). Job satisfaction among health care workers: the role of gender and age. **Revista Latino – Americana de Enfermagem**. 21(6), Retrieved from [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692013000601314&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692013000601314&script=sci_arttext)
- Downs, W., & Adrian, D. (2004). **Assessing organizational communication: strategic communication audits**. New York: The Guilford.
- Dubrin, J. (1984). **Foundation of Organization Behavior: An applied Perspective**. Cambridge: Prentice Hall.
- Evan, W., & Seeman, M. (1962). Alienation and learning in a Hospital Setting. **American Sociological Review**. 27(6), Retrieved from <https://www.jstor.org/stable/2090405?seq=1>
- Gibson, W., & Hodgetts, M. (1991). **Organizational Communication - A Managerial Perspective**. 2nd ed. New York: HarperCollins.
- Goldhaber, M. (1979). **Organizational Communication**. Dubuque Iowa: W. C. Brown.
- Head, A., Middleton, A., & Zeigler, C. (2019). Work Satisfaction Among Hospice and Palliative Nurses. **Journal of Hospice and Palliative Nursing**. 21(5), Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/332269825\\_Work\\_Satisfaction\\_Among\\_Hospice\\_and\\_Palliative\\_Nurses](https://www.researchgate.net/publication/332269825_Work_Satisfaction_Among_Hospice_and_Palliative_Nurses)
- Huber, L., et al. (2000). Evaluating nursing administration instruments. **Journal of Nursing Administration**. 30(5).
- Kang, H. (2016). Evidence - Based Practice and Job Satisfaction of Nurses in Long - Term Care. **Open Journal of Nursing**. 6, Retrieved from [https://www.scirp.org/pdf/OJN\\_2016120115553373.pdf](https://www.scirp.org/pdf/OJN_2016120115553373.pdf)
- Krejcie, V., & Morgan, W. (1970). Determining sample size for research activities. **Education and Psychological Measurement**. 30(3).
- Lorber, M., & Savic, B. (2012). Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. **Croatian Medical Journal**. 53(3), Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3368291/>
- Maclean, B., Til, V., Sweet, J., Poirier, A., & McKinnon, K. (2018). Factor associated with work satisfaction among Veterans. **Journal of Military, Veteran and Family**

- Health.** 4(1), Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/324859316\\_Factors\\_associated\\_with\\_work\\_satisfaction\\_among\\_Veterans](https://www.researchgate.net/publication/324859316_Factors_associated_with_work_satisfaction_among_Veterans)
- Musah, A., Zulkipli, G., & Ahmad, I. (2017). Relationship between Organizational Communication and Job Satisfaction in Temporary Work Environment: An Empirical Study of Plant Turnaround Workers. **Global Business and Management Research: An International Journal.** 9(1s), Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/325924523\\_Relationship\\_between\\_Organizational\\_Communication\\_and\\_Job\\_Satisfaction\\_in\\_Temporary\\_Work\\_Environment\\_An\\_Empirical\\_Study\\_of\\_Plant\\_Turnaround\\_Workers](https://www.researchgate.net/publication/325924523_Relationship_between_Organizational_Communication_and_Job_Satisfaction_in_Temporary_Work_Environment_An_Empirical_Study_of_Plant_Turnaround_Workers)
- Nunnally, C., (1978). **Psychometric theory.** 2nd ed. New York: McGraw - Hill.
- Park, S., Jeoung, Y., Lee, K., & Sok, R. (2015). Relationships Among Communication Competence, Self - Efficacy, and Job Satisfaction in Korean Nurses Working in the Emergency Medical Center Setting. **The Journal of Nursing Research.** 23(2), Retrieved from [https://journals.lww.com/jnr-twna/Fulltext/2015/06000/Relationships\\_Among\\_Communication\\_Competence,.5.aspx](https://journals.lww.com/jnr-twna/Fulltext/2015/06000/Relationships_Among_Communication_Competence,.5.aspx)
- Redding, C. (1973). **Communications within the organization.** New York: Industrial Communication Council.
- Somacescu, M., & Barbu, C. (2017). On the Role and the Determinants of Internal Organizational Communication. **Eurasian Journal of Business and Management.** 5(4), Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/322278777\\_ON\\_THE\\_ROLE\\_AND\\_THE\\_DETERMINANTS\\_OF\\_INTERNAL\\_ORGANIZATIONAL\\_COMMUNICATION](https://www.researchgate.net/publication/322278777_ON_THE_ROLE_AND_THE_DETERMINANTS_OF_INTERNAL_ORGANIZATIONAL_COMMUNICATION)
- Spector, E. (2006). **Industrial organizational psychology: Research and practice.** 4th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Stamps, L. (1997b). **Nurses and work satisfaction: An index for measurement.** 2nd ed. Chicago: Health Administration.
- Stamps, L., & Piedmonte, B. (1986). **Nurses and work satisfaction: An index for measurement.** Chicago: Health Administration.
- Thayer, O., & Irwin, D. (1968). **Communication and Communication systems.** Illinois: Homewood.
- Wagner, D., Bezuidenhout, C., & Roos, H. (2014). Communication Satisfaction of

Profession nurses working in public hospitals. **Journal of Nursing Management**. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/264625899\\_Communication\\_satisfaction\\_of\\_professional\\_nurses\\_working\\_in\\_public\\_hospitals](https://www.researchgate.net/publication/264625899_Communication_satisfaction_of_professional_nurses_working_in_public_hospitals)

Wang, Y., et al. (2015). Nurses' Practice Environment and Their Job Satisfaction: A Study on Nurses Caring for Older Adults in Shanghai. **PLOS ONE**. 10(9), Retrieved from <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0138035>

Yew, Y., Yong, C., Tey, P., Cheong, C., & Ng., T. (2018). Work satisfaction among nurses in a private Hospital. **International Journal of Healthcare Management**. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/325890427\\_Work\\_satisfaction\\_among\\_nurses\\_in\\_a\\_private\\_hospital](https://www.researchgate.net/publication/325890427_Work_satisfaction_among_nurses_in_a_private_hospital)



GRAD VRU



ภาคผนวก

GRAD VRU





ภาคผนวก ก  
จริยธรรมการวิจัย

GRAD VRU

COA No. 0019/2562

REC No. 0024/2562



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์  
Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage Research Ethics Committee

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัย  
ตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ  
International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการ : ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่  
กองทันตสาธารณสุข สำนักงานนาย กรุงเทพมหานคร

Study Title : ORGANIZATIONAL COMMUNICATION SATISFACTION AND WORK SATISFACTION  
OF DENTAL HEALTH PERSONNEL IN HEALTH DIVISION, BANGKOK METROPOLITAN  
ADMINISTRATION.

ผู้วิจัยหลัก : นายธีระพล รัตนเดช  
Principal investigator : Mr.Teerapon Rattanadech

สังกัดหน่วยงาน : คณะสาธารณสุขศาสตร์

ผู้ร่วมวิจัย : อาจารย์ ดร.วิฑูล ศิลปรัตน์  
Co-investigators : Dr.Ratthapol Sillaparassamee

สังกัดหน่วยงาน : คณะสาธารณสุขศาสตร์

ผู้ร่วมวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาธิป ศิลบุตร  
Co-investigators : Assist. Prof. Dr.Jutatip Sillabutra

สังกัดหน่วยงาน : คณะสาธารณสุขศาสตร์

ผู้ร่วมวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร.ภูษิตา อินทรประสงค์  
Co-investigators : Assoc. Prof. Dr.Bhusita Intaraprasong

สังกัดหน่วยงาน : คณะสาธารณสุขศาสตร์

วิธีทบทวน : แบบแฟรงด์

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือ ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หากดำเนินการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง

- AF 01-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
- AF 02-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
- AF 03-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
- AF 04-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
- AF 05-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
- สรุปโครงการเพื่อการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
- โครงการวิจัยฉบับเต็ม เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
- ประวัติผู้วิจัย เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562
- เครื่องมือวิจัย เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

ลงนาม: *dr. chomol*

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศศมล ภาสุข)



รองประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (ประจำสาขาวิชาศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

วันที่รับรอง : 20 พฤศจิกายน 2562  
Date of Approval : 20 November 2019  
วันหมดอายุ : 20 พฤศจิกายน 2563  
Approval Expire Date : 20 November 2020

AL 03.1 / BMAHREC 02.1

เริ่มใช้ 25 มิ.ย. 2562



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน กรุงเทพมหานคร  
หนังสือรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน กรุงเทพมหานคร ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, Belmont Report, CIOMS Guidelines และ ICH-GCP Guidelines

ชื่อโครงการวิจัย : ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

รหัสโครงการ : U006q/63\_EXP

ผู้วิจัยหลัก : นายธีระพล รัตนเดช

สถาบันที่สังกัด : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

เอกสารที่ได้รับการพิจารณา :

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 1. โครงร่างการวิจัย                           | ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2563 |
| 2. เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมการวิจัย   | ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2563 |
| 3. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2563 |
| 4. ประวัติและผลงานผู้วิจัย                    | ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2563 |
| 5. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย                     | ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2563 |

(นายพิชญานา นาควิษระ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน กรุงเทพมหานคร

หมายเลขหนังสือรับรอง..... 43 .....

วันที่รับรอง วันที่ 31 มีนาคม 2563

วันหมดอายุ วันที่ 30 มีนาคม 2564

ประเภทของการรับรอง  ครั้งแรก  แก้ไขโครงร่างการวิจัย  ต่ออายุ ครั้งที่.....

กำหนดการส่งรายงานความก้าวหน้าทุก  1 ปี  6 เดือน  3 เดือน

การรับรองนี้มีเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ (ดูด้านหลังของหนังสือรับรองโครงการวิจัย)



ภาคผนวก ข  
การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและการใช้ภาษา

GRAD VRU

## การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและการใช้ภาษา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) และการใช้ภาษา (Wording) ดังรายนามต่อไปนี้

1. รศ.ดร.สมชาย คุรงค์เดช      กรรมการและเลขานุการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. ผศ.ดร.นพกร จงวิศาล      กรรมการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
3. ผศ.ดร.ทัศพร ชูศักดิ์      กรรมการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสถานพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
4. รศ.ดร.วันเพ็ญ แก้วปาน      อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
5. อาจารย์ ดร.ยุวณู สัตยสมบุรณ์      อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) ผู้วิจัยแปลและประยุกต์จากแบบสอบถาม The index of work satisfaction: IWS ของสแตมส์ (Stamps, 1997b) ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิดวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Work satisfaction) แบบสอบถามมีทั้งหมด 45 ข้อ ในองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะงาน (Task requirements)      ข้อที่ 1 – 6
2. การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction)      ข้อที่ 7 – 16
3. นโยบายองค์กร (Organizational policies)      ข้อที่ 17 – 23

4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) ข้อที่ 24 – 31  
 5. สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) ข้อที่ 32 – 39  
 6. ค่าตอบแทน (Pay) ข้อที่ 40 – 45

**ตารางภาคผนวกที่ 1** การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) และการใช้ภาษาของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อที่	ผู้ทรงคุณวุฒิ (1)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (2)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (3)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (4)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (5)	สรุปผล
	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	
1	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
2	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
3	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
4	0	+1	-1	+1	+1	ควรแก้ไข
5	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
6	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
7	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
8	-1	+1	0	+1	+1	ควรแก้ไข
9	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
10	0	+1	-1	+1	+1	ควรแก้ไข
11	+1	0	0	0	0	ควรแก้ไข
12	0	+1	0	0	0	ควรแก้ไข
13	0	0	0	0	0	ควรแก้ไข
14	0	+1	0	0	0	ควรแก้ไข
15	0	+1	-1	+1	+1	ควรแก้ไข
16	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
17	+1	0	0	+1	+1	เห็นด้วย
18	0	+1	-1	+1	+1	ควรแก้ไข
19	+1	0	-1	+1	+1	ควรแก้ไข
20	+1	0	0	+1	+1	เห็นด้วย
21	0	+1	-1	+1	0	ควรแก้ไข
22	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย

ข้อที่	ผู้ทรงคุณวุฒิ (1)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (2)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (3)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (4)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (5)	สรุปผล
	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	
23	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
24	0	0	0	+1	0	ควรแก้ไข
25	+1	0	-1	+1	+1	ควรแก้ไข
26	0	0	-1	+1	+1	ควรแก้ไข
27	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
28	+1	0	0	0	0	ควรแก้ไข
29	0	0	0	0	+1	ควรแก้ไข
30	+1	+1	-1	+1	+1	เห็นด้วย
31	+1	0	0	+1	0	ควรแก้ไข
32	0	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
33	+1	+1	-1	+1	+1	เห็นด้วย
34	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
35	+1	0	0	+1	+1	เห็นด้วย
36	+1	+1	-1	+1	0	ควรแก้ไข
37	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
38	0	0	0	+1	+1	ควรแก้ไข
39	+1	0	0	+1	+1	เห็นด้วย
40	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
41	+1	+1	-1	+1	+1	เห็นด้วย
42	+1	0	0	+1	+1	เห็นด้วย
43	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
44	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
45	+1	+1	-1	+1	+1	เห็นด้วย

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational communication satisfaction) ผู้วิจัยแปลและประยุกต์จากแบบสอบถามตามแนวคิดของดอน และ อาเดรียน (Downs & Adrian, 2004) ใช้สำหรับวัดความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร ลักษณะเป็น ข้อคำถามปลายปิดจำนวน 40 ข้อ มีองค์ประกอบ 8 ด้านใน 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication context)

1. ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล (Personal feedback) ข้อที่ 1 – 5
2. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory communication) ข้อที่ 6 – 10
3. การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน (Subordinate communication) ข้อที่ 11 - 15

มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group communication context)

1. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal communication) ข้อที่ 16 - 20
2. การประสานงานในองค์กร (Organizational integration) ข้อที่ 21 –25

มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร (Organizational communication context)

1. ข้อมูลในองค์กร (Corporate information) ข้อที่ 26 –30
2. บรรยากาศการสื่อสาร (Communication climate) ข้อที่ 31 - 35
3. คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (Media quality) ข้อที่ 36 –40

**ตารางภาคผนวกที่ 2** การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) และการใช้ ภาษาของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร

ข้อที่	ผู้ทรงคุณวุฒิ (1)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (2)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (3)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (4)	ผู้ทรงคุณวุฒิ (5)	สรุปผล
	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	
1	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
2	+1	+1	-1	+1	+1	เห็นด้วย
3	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
4	+1	0	0	+1	+1	เห็นด้วย
5	0	+1	-1	+1	+1	ควรแก้ไข
6	0	+1	-1	+1	+1	ควรแก้ไข
7	+1	+1	0	+1	0	เห็นด้วย
8	0	0	+1	0	+1	ควรแก้ไข
9	0	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย



ข้อที่	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	สรุปผล
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	ความเห็น	
10	+1	+1	0	+1	+1	เห็นด้วย
11	+1	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย
12	0	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย
13	+1	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย
14	+1	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย
15	+1	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย
16	+1	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย
17	+1	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย
18	+1	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย
19	+1	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย
20	+1	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย
21	+1	+1	+1	0	+1	เห็นด้วย
22	+1	+1	+1	0	+1	เห็นด้วย
23	0	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย
24	+1	+1	+1	0	+1	เห็นด้วย
25	0	+1	+1	0	+1	เห็นด้วย
26	+1	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย
27	0	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย
28	+1	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย
29	+1	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย
30	+1	+1	+1	0	+1	เห็นด้วย
31	+1	-1	+1	0	+1	ควรแก้ไข
32	+1	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย
33	0	+1	+1	0	+1	เห็นด้วย
34	0	+1	+1	-1	+1	ควรแก้ไข
35	0	+1	+1	-1	+1	ควรแก้ไข
36	+1	0	+1	0	+1	เห็นด้วย
37	0	-1	+1	+1	+1	ควรแก้ไข
38	+1	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย
39	0	+1	+1	+1	+1	เห็นด้วย
40	+1	0	+1	+1	+1	เห็นด้วย

**หมายเหตุ**

- +1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นว่าตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจกับข้อความนั้นว่าตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ควรแก้ไข

ความเห็นอื่น ๆ ของผู้ทรงคุณวุฒิ (1) – (5) ไม่มี

สรุปผู้วิจัยมีการปรับเปลี่ยนแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้กำหนดไว้ในบทที่ 3 ว่า จะแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้เสนอความเห็น



# GRAD VRU



ภาคผนวก ค  
ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

GRAD VRU

**ตารางภาคผนวกที่ 3** ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเรื่อง  
ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของ  
ทันตบุคลากรกองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร = 0.881

ตัวแปร	Mean	SD	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item - total correlation	Cronbach's Alpha if item deleted
Q1	4.53	0.507	161.03	224.792	0.383	0.879
Q2	3.33	1.061	162.23	223.909	0.184	0.883
Q3	4.30	0.702	161.27	221.099	0.445	0.878
Q4	4.40	0.621	161.17	224.144	0.341	0.879
Q5	3.77	0.817	161.80	226.924	0.133	0.882
Q6	4.33	0.884	161.23	221.151	0.340	0.879
Q7	3.87	0.730	161.70	222.838	0.344	0.879
Q8	3.10	0.923	162.47	228.464	0.056	0.884
Q9	3.93	0.691	161.63	221.620	0.426	0.878
Q10	4.13	0.730	161.43	222.875	0.342	0.879
Q11	2.17	1.020	163.40	220.662	0.303	0.880
Q12	4.20	0.610	161.37	220.447	0.555	0.877
Q13	4.27	0.583	161.30	223.941	0.378	0.879
Q14	4.33	0.606	161.23	221.633	0.491	0.878
Q15	2.67	1.155	162.90	228.093	0.042	0.886
Q16	4.03	0.850	161.53	220.395	0.386	0.879
Q17	3.50	0.861	162.07	224.409	0.222	0.881
Q18	3.57	0.898	162.00	217.862	0.461	0.877
Q19	3.03	0.809	162.53	223.085	0.295	0.880
Q20	3.73	0.828	161.83	218.695	0.470	0.877
Q21	3.73	1.112	161.83	214.282	0.472	0.877
Q22	3.50	0.974	162.07	220.340	0.332	0.880

ตัวแปร	Mean	SD	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item - total correlation	Cronbach's Alpha if item deleted
Q23	3.60	0.894	161.97	214.999	0.575	0.875
Q24	3.40	0.770	162.17	221.385	0.388	0.879
Q25	3.73	0.868	161.83	213.316	0.663	0.874
Q26	3.57	0.935	162.00	224.483	0.197	0.882
Q27	3.27	1.143	162.30	214.562	0.448	0.877
Q28	3.47	0.937	162.10	218.300	0.422	0.878
Q29	3.27	0.944	162.30	217.045	0.465	0.877
Q30	3.40	0.621	162.17	224.764	0.307	0.880
Q31	3.40	0.855	162.17	215.799	0.571	0.876
Q32	2.37	1.159	163.20	219.200	0.301	0.881
Q33	3.80	0.714	161.77	223.840	0.305	0.880
Q34	4.03	0.669	161.53	221.982	0.424	0.878
Q35	4.10	0.712	161.47	220.464	0.468	0.878
Q36	4.07	0.640	161.50	219.569	0.575	0.877
Q37	4.23	0.679	161.33	217.678	0.636	0.876
Q38	4.07	0.785	161.50	218.328	0.514	0.877
Q39	4.40	0.770	161.17	216.213	0.621	0.875
Q40	3.60	0.968	161.97	220.654	0.323	0.880
Q41	3.10	0.960	162.47	226.120	0.133	0.883
Q42	3.43	0.898	162.13	226.464	0.133	0.883
Q43	3.67	0.758	161.90	225.541	0.209	0.881
Q44	3.27	0.691	162.30	228.010	0.114	0.882
Q45	3.90	0.845	161.67	219.126	0.441	0.878

Reliability coefficients N of case = 30, N of items = 45, Alpha = 0

Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของทันตบุคลากร= 0.978

ตัวแปร	Mean	SD	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item - total correlation	Cronbach's Alpha if item deleted
Q1	4.13	1.776	186.10	1584.783	0.546	0.978
Q2	4.60	1.632	185.63	1577.757	0.654	0.977
Q3	3.93	1.552	186.30	1556.976	0.863	0.976
Q4	3.90	1.398	186.33	1576.713	0.779	0.977
Q5	4.10	1.539	186.13	1568.809	0.771	0.977
Q6	4.60	1.248	185.63	1590.447	0.735	0.977
Q7	4.40	1.522	185.83	1569.316	0.775	0.977
Q8	4.33	1.539	185.90	1560.300	0.843	0.976
Q9	4.10	1.373	186.13	1584.120	0.724	0.977
Q10	4.43	1.431	185.80	1574.372	0.781	0.977
Q11	4.40	1.453	185.83	1565.109	0.852	0.976
Q12	4.60	1.545	185.63	1572.309	0.738	0.977
Q13	4.60	1.404	185.63	1584.240	0.706	0.977
Q14	4.37	1.377	185.87	1582.947	0.733	0.977
Q15	4.67	1.493	185.57	1579.220	0.705	0.977
Q16	4.67	1.539	185.57	1571.426	0.749	0.977
Q17	5.23	1.478	185.00	1592.069	0.601	0.977
Q18	4.67	1.373	185.57	1587.495	0.693	0.977
Q19	5.30	1.368	184.93	1596.754	0.608	0.977
Q20	4.63	1.474	185.60	1577.559	0.730	0.977
Q21	4.90	1.447	185.33	1563.816	0.867	0.976
Q22	5.50	1.196	184.73	1596.823	0.700	0.977
Q23	4.83	1.510	185.40	1580.662	0.684	0.977
Q24	4.60	1.610	185.63	1562.309	0.788	0.977
Q25	3.77	1.431	186.47	1593.844	0.606	0.977
Q26	5.40	1.248	184.83	1593.040	0.708	0.977
Q27	5.37	1.033	184.87	1598.257	0.797	0.977
Q28	5.23	1.251	185.00	1584.759	0.792	0.977
Q29	5.60	1.163	184.63	1600.171	0.684	0.977
Q30	5.33	1.213	184.90	1587.059	0.793	0.977
Q31	5.20	1.186	185.03	1609.551	0.569	0.977

ตัวแปร	Mean	SD	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item - total correlation	Cronbach's Alpha if item deleted
Q32	5.23	1.251	185.00	1588.276	0.755	0.977
Q33	4.77	1.406	185.47	1573.154	0.807	0.977
Q34	4.40	1.476	185.83	1572.971	0.769	0.977
Q35	4.60	1.221	185.63	1592.033	0.735	0.977
Q36	5.27	1.143	184.97	1602.792	0.667	0.977
Q37	5.23	1.006	185.00	1612.828	0.635	0.977
Q38	5.00	1.174	185.23	1619.151	0.472	0.978
Q39	5.10	1.626	185.13	1577.430	0.659	0.977
Q40	5.23	1.382	185.00	1592.207	0.644	0.977

Reliability coefficients N of case = 30, N of items = 40, Alpha = 0





ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

GRAD VRU



แบบสอบถามเลขที่ \_\_\_\_\_

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร  
กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

Organizational Communication Satisfaction and Work Satisfaction  
among dental health care personnel in Dental Health Division,  
Health Department, Bangkok Metropolitan Administration

ชื่อนักศึกษา นายธีระพล รัตนเดช รหัส 61G54810107  
หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ  
คณะสาธารณสุขศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่.....30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ...U0069/๒3.EXP  
วันที่รับรอง...31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ...30 มี.ค. 2564

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร  
กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

## คำชี้แจง

1.แบบสอบถาม เรื่อง “ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของท่าน ซึ่งเป็นทันตบุคลากร กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรนำไปใช้ในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร ให้ตรงกับความต้องการของทันตบุคลากร และพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่สามารถส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของทันตบุคลากรให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิผลและคุณภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น รวมถึงเป็นข้อมูลขยายองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการบริหารองค์กรด้านสุขภาพ

2.แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Work Satisfaction) จำนวน 45 ข้อ ในองค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้

- |   |                |
|---|----------------|
| 1. ลักษณะงาน (Task Requirements)            | ข้อที่ 1 – 6   |
| 2. การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction) | ข้อที่ 7 – 16  |
| 3. นโยบายองค์กร (Organizational Policies)   | ข้อที่ 17 – 23 |
| 4. ความเป็นอิสระ (Autonomy)                 | ข้อที่ 24 – 31 |
| 5. สถานภาพของวิชาชีพ (Professional Status)  | ข้อที่ 32 – 38 |
| 6. ค่าตอบแทน (Pay)                          | ข้อที่ 39 – 45 |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational Communication Satisfaction) จำนวน 40 ข้อ มีองค์ประกอบ 8 ด้านใน 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล

(Interpersonal Communication Context Dimension)

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล (Personal Feedback) | ข้อที่ 1 – 5 |
|--|--------------|

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่...30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ... U0069/63-EXP  
วันที่รับรอง... 31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ... 30 มี.ค. 2564

2. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory Communication)	ข้อที่ 6 – 10
3. การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน (Subordinate Communication)	ข้อที่ 11 – 15
มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group Communication Context Dimension)	
1. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication)	ข้อที่ 16 – 20
2. การประสานงานในองค์กร (Organizational Integration)	ข้อที่ 21 – 25
มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication Context Dimension)	
1. ข้อมูลในองค์กร (Corporate Information)	ข้อที่ 26 – 30
2. บรรยากาศการสื่อสาร (Communication Climate)	ข้อที่ 31 – 35
3. คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (Media Quality)	ข้อที่ 36 – 40

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 2 ข้อ

3. กรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

4. คำตอบของท่านจะได้รับการเก็บรักษาและปกปิดเป็นความลับในที่ปลอดภัย และจะทำลายเมื่อการวิจัยสิ้นสุด การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่.....30 มี.ค..2563.....



รหัสโครงการ: U0069/63.EXP  
วันที่รับรอง: 31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ: 3.0 มี.ค. 2564

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Work Satisfaction)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของท่านมากที่สุด  
ซึ่งมีข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่ แน่ใจ (3)	เห็น ด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
<b>1.ลักษณะงาน (Task Requirements)</b>					
1. ท่านรู้สึกว่าคุณสามารถทำงานในหน้าที่ได้ดีขึ้น ถ้าไม่ต้องทำงานอื่นๆ ที่มากมายตลอดเวลา					✓

จากตัวอย่าง แสดงว่าคุณทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)

หมายความว่า ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าคุณสามารถทำงานในหน้าที่ได้ดีขึ้น ถ้าไม่ต้องทำงานอื่นๆ ที่มากมายตลอดเวลา

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่...30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ U0069/63.EXP  
วันที่รับรอง 31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ 30 มี.ค. 2564

## แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Work Satisfaction)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
<b>1.ลักษณะงาน (Task Requirements)</b>					
1.ท่านรู้สึกที่สามารถทำงานในหน้าที่ได้ดีขึ้นถ้าไม่มีงานอื่น ๆ มากมายที่ต้องทำอยู่ตลอดเวลา					
2.ท่านมีเวลาและโอกาสเพียงพอที่จะปรึกษาปัญหาการดูแลคนไข้กับทันตบุคลากรคนอื่น ๆ					
3.ท่านอยากจะมีเวลามากขึ้นในการดูแลคนไข้					
4.ท่านจะให้บริการแก่คนไข้ได้ดีขึ้น ถ้ามีเวลาให้กับคนไข้แต่ละรายมากขึ้น					
5.ท่านพอใจกับกิจกรรมต่างๆที่อยู่ในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของท่าน					
6.ทันตบุคลากรมีภาระงานด้านเอกสารมากเกินไป					
<b>2.การมีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interaction)</b>					
7.ทันตบุคลากรที่ทำงานร่วมกับท่านไม่ลังเลที่จะช่วยเหลือกันเมื่อมีงานเร่งด่วน					
8.ทันตบุคลากรคนใหม่ในแผนกทันตกรรมของท่านได้รับการต้อนรับที่ดี ทำให้มีความรู้สึกที่ "อยู่ที่ทำงานเหมือนอยู่บ้าน"					
9.บุคลากรในแผนกทันตกรรมของท่านทำงานเป็นทีมและประสานงานกัน ได้เป็นอย่างดี.					
10.ทันตบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตรและเข้ากับคนอื่นได้ดี					
11.ทันตบุคลากรในหน่วยงานของท่านไม่ค่อยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรอื่นๆในระดับล่าง					
12.โดยทั่วไปแล้วในหน่วยงานของท่าน หัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขมีการประสานงานกันกับทันตบุคลากรอื่นๆ					

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่.....30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ...U0069/63\_EXP  
วันที่รับรอง...31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ...30 มี.ค. 2564

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
ความพึงพอใจในการทำงาน					
13.ในคลินิกทันตกรรมของท่าน มีการทำงานเป็นทีมร่วมกันระหว่างทันตบุคลากรด้วยกัน					
14.หัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขในหน่วยงานของท่านให้เกียรติทันตบุคลากรอื่นๆ					
15.หัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขยอมรับในทักษะและความรู้ของทันตบุคลากรอื่นๆ					
16.หัวหน้ากลุ่มงานบริการทันตสาธารณสุขเข้าใจและชื่นชมการทำงานของทันตบุคลากรในหน่วยงาน					
<b>3.นโยบายองค์กร (Organizational Policies)</b>					
17.ทันตบุคลากรมีโอกาสเข้าไปร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารของกองทันตสาธารณสุข					
18.นโยบายของกองทันตสาธารณสุขส่งผลกระทบต่อการดูแลคนไข้มากเกินไป					
19.ท่านมีสิทธิในการเสนอข้อคิดเห็นเพื่อกำหนดนโยบาย และขั้นตอนการทำงานของกองทันตสาธารณสุขและคลินิกทันตกรรมได้ตามที่ท่านต้องการ					
20.โดยทั่วไปแล้วหัวหน้าคลินิกทันตกรรมมักจะให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่บุคลากรทางทันตกรรมในคลินิกได้เป็นอย่างดี					
21.แนวทางการบริหารของกองทันตสาธารณสุขไม่สอดคล้องกับปัญหาที่พบในการบริการคนไข้ในแต่ละวัน					
22.ทันตบุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
23.ทันตบุคลากรควรได้รับการอนุญาตให้ควบคุมตารางการทำงานของตนเองได้มากกว่าที่เป็นอยู่					

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่.....30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ U0069/63-EXP

วันที่รับของ 31 มี.ค. 2563

วันหมดอายุ 30 มี.ค. 2564

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
<b>4.ความเป็นอิสระ (Autonomy)</b>					
24.ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการกำกับติดตามการทำงานที่เคร่งครัดเกินไป					
25.ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติเพียงพอในการวางแผนดูแลคนไข้แต่ละรายของท่าน					
26.ท่านได้รับมอบหมายความรับผิดชอบมากมายแต่มีอำนาจในการตัดสินใจไม่เพียงพอ					
27.ในด้านการให้บริการคนไข้ หัวหน้าของท่านตัดสินใจทุกอย่าง ท่านควบคุมการทำงานด้วยตัวท่านเองได้เพียงเล็กน้อย					
28.ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องทำงานของตนเองตามแผนที่ผู้อื่นกำหนดไว้ให้					
29.บางครั้งท่านถูกขอร้องให้ทำงานที่ไม่ตรงกับมาตรฐานวิชาชีพ					
30.ท่านมีอิสระการตัดสินใจในงานตามที่ท่านเห็นสมควรและเชื่อใจได้ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน					
31.ท่านจะได้รับอิสระในการทำงานก็ต่อเมื่อต้องมีการร้องขอด้วยตัวเอง					
<b>5.สถานภาพของวิชาชีพ (Professional Status)</b>					
32.งานทันตกรรมได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นวิชาชีพที่สำคัญ					
33.ผู้คนส่วนใหญ่ให้ความชื่นชมต่องานทันตกรรมเป็นอย่างดี					
34.ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้คุยกับคนอื่นเกี่ยวกับงานที่ท่านทำ					
35.ท่านระลึกอยู่เสมอว่างานของท่านมีความสำคัญจริงๆ					
36.อะไรก็แล้วแต่ที่ท่านทำในงานของท่าน ช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับงานของท่าน					
37.ทันตบุคลากรควรได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการดูแลคนไข้ทันตกรรมในหน่วยงาน					

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่.....30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ U0069/63\_EXP  
วันที่รับของ 31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ 30 มี.ค. 2564

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
38.ถ้าท่านเลือกได้ ท่านจะยังคงทำงานด้านทันตกรรม					
39.งานที่ท่านทำ ต้องการทักษะหรือองค์ความรู้ในการปฏิบัติ					
6.ค่าตอบแทน (Pay)					
40.ท่านพอใจค่าตอบแทนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
41.นอกจากท่านแล้ว ท่านรู้สึกว่ทันตบุคลากรคนอื่นก็พอใจกับเงินเดือนที่พวกเขาได้รับเช่นกัน					
42.เมื่อพิจารณาถึงสิ่งที่คาดหวังของทันตบุคลากรพบว่าค่าตอบแทนที่พวกเขาได้รับอยู่นั้นมีความเหมาะสมแล้ว					
43.ท่านรู้สึกว่อัตราการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทนในปัจจุบันเป็นที่น่าพอใจแล้ว					
44.คนในหน่วยงานอื่นพูดกันว่าในหน่วยงานของท่านจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม					
45.ท่านรู้สึกว่หน่วยงานนี้มีแผนการจ่ายค่าตอบแทนทันตบุคลากรทันตกรรมอย่างเหมาะสมดีแล้ว					

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่...30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ...U0069/63-EXP  
วันที่รับรอง...31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ...3.0 มี.ค. 2564



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational Communication Satisfaction)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขที่ตรงกับระดับความพึงพอใจการสื่อสารองค์กรของท่านมากที่สุด ซึ่งมีข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 3 หมายถึง บางครั้งไม่พึงพอใจ (ส่วนใหญ่เฉยๆ แต่ไม่พึงพอใจบ้างเป็นบางครั้ง)
- 4 หมายถึง เฉยๆ
- 5 หมายถึง บางครั้งพึงพอใจ (ส่วนใหญ่เฉยๆ แต่พึงพอใจบ้างเป็นบางครั้ง)
- 6 หมายถึง พึงพอใจ
- 7 หมายถึง พึงพอใจมาก

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พึงพอใจมาก (1)	ไม่พึงพอใจ (2)	บางครั้งไม่พึงพอใจ (3)	เฉยๆ (4)	บางครั้งพึงพอใจ (5)	พึงพอใจ (6)	พึงพอใจมาก (7)
มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Context Dimension)							
1. ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล (Personal Feedback)							
ท่านพึงพอใจข้อมูลข่าวสารต่อไปนี้ ในระดับใด.....					✓		
1. เกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของท่าน							

จากตัวอย่าง แสดงว่าท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องบางครั้งพึงพอใจ (5)

หมายความว่า ท่านมีความพึงพอใจเป็นบางครั้งในการสื่อสารขององค์กรด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของท่าน

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่.....30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ... U0069/63.EXP  
วันที่รับรอง... 31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ... 30 มี.ค. 2564

## แบบสอบถามความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร (Organizational Communication Satisfaction)

ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พึงพอใจมาก (1)	ไม่พึงพอใจ (2)	บางครั้งไม่พึงพอใจ (3)	เฉยๆ (4)	บางครั้งพึงพอใจ (5)	พึงพอใจ (6)	พึงพอใจมาก (7)
<b>มิติที่ 1 บริบทการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Context Dimension)</b>							
<b>1. ข้อมูลป้อนกลับส่วนบุคคล (Personal Feedback)</b>							
ท่านพึงพอใจข้อมูลข่าวสารต่อไปนี้ ในระดับใด.....							
1.เกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของท่าน							
2.เกี่ยวกับบุคลากร							
3.เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของกองทัณฑสารณสุข							
4.เกี่ยวกับวิธีการเปรียบเทียบงานของท่านกับงานผู้อื่น							
5.เกี่ยวกับวิธีการตัดสินที่ท่านได้รับ							
<b>2. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Supervisory Communication)</b>							
ท่านพึงพอใจข้อมูลข่าวสารต่อไปนี้ของหน่วยงานของท่าน ในระดับใด....							
6.เกี่ยวกับความพยายามของท่านได้รับการยอมรับ							
7.เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของงานทัณฑกรรม							
8.เกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับงานของท่าน							
9.เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาลที่มีผลต่อกองทัณฑสารณสุข							

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่...30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ... U0069/63.EXP  
วันที่รับรอง... 31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ... 30 มี.ค. 2564

ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พึงพอใจมาก (1)	ไม่พึงพอใจ (2)	บางครั้งไม่พึงพอใจ (3)	เฉยๆ (4)	บางครั้งพึงพอใจ (5)	พึงพอใจ (6)	พึงพอใจมาก (7)
10.เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในกองทัณฑสารณสุข							
<b>3. การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน (Subordinate Communication)</b>							
ท่านพึงพอใจข้อมูลข่าวสารต่อไปนี้ที่เกี่ยวข้องกับทัศนบุคลากรในกองทัณฑสารณสุข ในระดับใด.....							
11.รายงานเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับปัญหาในการทำงานของท่าน							
12.เกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทน							
13.เกี่ยวกับสถานะทางการเงินของกองทัณฑสารณสุข							
14.เกี่ยวกับความสำเร็จและ / หรือ ความล้มเหลวของกองทัณฑสารณสุข							
15.เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาของท่าน ที่รู้และเข้าใจปัญหาที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเผชิญอยู่							
<b>มิติที่ 2 บริบทการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group Communication Context Dimension)</b>							
<b>1. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication)</b>							
ท่านพึงพอใจต่อการสื่อสารขององค์กรในระดับใด....							
16.การสื่อสารขององค์กรสามารถจูงใจและกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของกองทัณฑสารณสุข							

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่....30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ: 00069/63-EXP  
 วันที่รับรอง: 31 มี.ค. 2563  
 วันหมดอายุ: 30 มี.ค. 2564

ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พึง พอใจ มาก (1)	ไม่พึง พอใจ (2)	บางครั้ง ไม่พึง พอใจ (3)	เฉยๆ (4)	บางครั้ง พึงพอใจ (5)	พึงพอใจ (6)	พึงพอใจ มาก (7)
17.หัวหน้าของท่านรับฟังและให้ความสนใจท่าน							
18.บุคลากรในกองทัณฑสาธารณสุขมีความสามารถในการสื่อสารดีเยี่ยม							
19.หัวหน้าของท่านเสนอแนวทางสำหรับการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน							
20.การสื่อสารในกองทัณฑสาธารณสุขทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญที่จำเป็นของกองฯ							
<b>2. การประสานงานในองค์กร (Organizational Integration)</b>							
ท่านพึงพอใจต่อการประสานงานของกองทัณฑสาธารณสุข ในระดับใด....							
21.การสื่อสารของกองทัณฑสาธารณสุข น่าสนใจ เป็นประโยชน์							
22.หัวหน้าของท่านไว้วางใจท่าน							
23.การได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานทันเวลา							
24.การจัดการความขัดแย้งโดยผ่านช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม							
25.การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (ข่าวลือ, การซุบซิบนินทา) มีผลกระทบต่อองค์กรของท่าน							

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่...30 มี.ค..2563.....



รหัสโครงการ U0069/63.EXP  
 วันที่รับรอง 31 มี.ค. 2563  
 วันหมดอายุ 30 มี.ค. 2564

ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พึงพอใจมาก (1)	ไม่พึงพอใจ (2)	บางครั้งไม่พึงพอใจ (3)	เฉยๆ (4)	บางครั้งพึงพอใจ (5)	พึงพอใจ (6)	พึงพอใจมาก (7)
<b>มิติที่ 3 บริบทการสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication Context Dimension)</b>							
<b>1. ข้อมูลในองค์กร (Corporate Information)</b>							
ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลของ กองทัณฑสารณสุข ในระดับใด...							
26.หัวหน้าของท่านเปิดรับความคิดเห็น							
27.การสื่อสารที่เปิดรับแนวคิดกับ สมาชิกองค์กรคนอื่นๆในระดับ ผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน							
28.แนวทางปฏิบัติด้านการสื่อสารมีการ ปรับให้เข้ากับสถานการณ์ฉุกเฉิน							
29.การอยู่ร่วมกันได้ของกลุ่มงานของ ท่าน							
30.การจัดการการประชุมที่ดีของ หน่วยงาน							
<b>2. บรรยากาศการสื่อสาร (Communication Climate)</b>							
ท่านพึงพอใจต่อบรรยากาศการสื่อสาร ของกองทัณฑสารณสุข ในระดับใด..							
31.การกำกับดูแลงานที่มอบให้ท่านดูแล นั้นถูกต้อง							
32.คำสั่งและรายงานที่เขียนเป็น ลายลักษณ์อักษรชัดเจนและรัดกุม							
33.ทัศนคติต่อการสื่อสารใน กองทัณฑสารณสุขมีความสมบูรณ์							

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่...30 มี.ค..2563.....



รหัสโครงการ...U006a/๒3\_EXP  
วันที่รับรอง...31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ...30 มี.ค. 2564

ความพึงพอใจการสื่อสารองค์กร	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พึงพอใจมาก (1)	ไม่พึงพอใจ (2)	บางครั้งไม่พึงพอใจ (3)	เฉยๆ (4)	บางครั้งพึงพอใจ (5)	พึงพอใจ (6)	พึงพอใจมาก (7)
34.การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเร็วและไร้ข้อผิดพลาด							
35.การสื่อสารที่เกิดขึ้นทั้งหมดในกองทัณฑสารณสุขถูกต้อง							
<b>3. คุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสาร (Media Quality)</b>							
ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพสื่อที่ใช้สื่อสารของกองทัณฑสารณสุข ในระดับใด...							
36.ผู้บังคับบัญชาของท่านตอบสนองต่อการสื่อสารจากผู้บริหารเบื้องบนที่ลงมาโดยตรง							
37.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีส่วนร่วมในข้อมูลที่ท่านต้องการ คาดหวังความต้องการข้อมูลข่าวสารของท่านไว้ล่วงหน้า							
38.ท่านมีการสื่อสารที่ไม่มากจนเกินไป							
39.ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดกว้างยอมรับการประเมินผล ข้อเสนอแนะ และการวิจารณ์							
40.ผู้บังคับบัญชาของท่านเริ่มรู้สึกรับผิดชอบในการที่จะมีการสื่อสารที่ถูกต้อง							

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่.....30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ... U0069/63-EXP  
วันที่รับรอง... 31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ... 3.0 มี.ค. 2564

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตำแหน่งของท่าน

3.1 ตำแหน่งงานของท่าน

ทันตแพทย์       เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข       ผู้ช่วยทันตแพทย์

คำชี้แจง : โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์ดังนี้

3.2 ระยะเวลาการทำงานในกองทันตสาธารณสุข สำนักงานมี กรุงเทพมหานคร.....ปี

(ระบุเป็นจำนวนเต็ม ถ้าเกิน 6 เดือนขึ้นไปคิดเป็น 1 ปี)

\*ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย\*

ฉบับที่.....2.....

ลงวันที่....30 มี ค..2563.....



รหัสโครงการ U0069/63-Exp  
วันที่รับของ 31 มี.ค. 2563  
วันหมดอายุ 30 มี.ค. 2564

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายธีระพล รัตนเดช
วัน เดือน ปี เกิด	4 เมษายน 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดนครสวรรค์
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2544 ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	692/237 หมู่บ้านคุณาลัย ซ.1/8 ถ.บางขุนเทียน-ชายทะเล แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร



GRAD VRU