

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอเรียงลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
  - การบริหารที่ยึดวัตถุประสงค์เป็นตัวกำหนด (Management by Objectives : MBO)
  - ระบบการควบคุมคุณภาพหรือกลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle : Q.C.C.)
  - การรี้อปรับระบบ (Reengineering)
  - การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม (Total Quality Management : TQM)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
  - SMCR
  - การเปิดรับสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารนอกรวม
  - ความหมายของนอกรวม
  - ลักษณะของนอกรวม
  - ประเภทของการตัดสินใจเกี่ยวกับนอกรวม
  - การรับนอกรวมในองค์การ
- 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม
  - ความรู้
  - ทักษะ
  - พฤติกรรม
- 5.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหาร (Administration) คือ “การผสมผสานทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้” (Hill and other : 1979)

หลักสำคัญของการบริหารมี 4 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ (Objective) เป็นแนวทางการดำเนินการขององค์การให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อให้้องค์การสามารถอยู่รอดได้
2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยเน้นการบริหารระยะยาวและต่อเนื่อง คำว่า “ประสิทธิภาพ” มีความหมายใกล้เคียงกับ “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) ซึ่งคำว่าประสิทธิภาพวัดได้จากความสามารถขององค์การในการใช้ทรัพยากรระยะสั้น โดยการเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า (input) และรายจ่าย ปัจจัยนำออก (output) และรายได้
3. ทรัพยากร (Resource) แนวคิดเดิม ทรัพยากรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ และการจัดการ หรือที่เรียกโดยย่อว่า 4 M (Man Money Material and Management) ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป องค์การจำเป็นต้องคำนึงถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์การ ด้วย ประกอบด้วยทรัพยากรด้านต่าง ๆ คือ ทรัพยากรคน ทรัพยากรด้านทุน ทรัพยากรด้านวิชาการ ทรัพยากรด้านลูกค้า และทรัพยากรด้านเวลา
4. การผสมผสาน (Integration and coordination) คือการสร้างความสมดุลและความสอดคล้องต่อเนื่องกันระหว่างทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จขององค์การ

คุณลักษณะพื้นฐานทางการบริหารมี 8 ประการ (ศิริ โสภณพงษ์ , 2539 : 223-569)

คือ

1. มุ่งปฏิบัติ
2. ใกล้ชิดกับลูกค้า
3. อีตระในการทำงานและความเป็นนักประกอบการ
4. เพิ่มผลผลิตโดยผ่านพนักงาน

5. สัมผัสใกล้ชิด คลุกคลีกับงาน ใช้ค่านิยมผลักดันงาน
6. ยึดรากฐานกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
7. โครงสร้างเรียบง่าย มีพนักงานอำนวยความสะดวกน้อย
8. ความเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

การนำแนวคิดด้านการบริหารเข้ามาปฏิบัติในประเทศไทย มีแนวคิดที่ได้รับความสนใจตามลำดับ คือ

1. การบริหารที่ยึดวัตถุประสงค์เป็นตัวกำหนด (Management by Objectives : MBO)
2. ระบบการควบคุมคุณภาพหรือกลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle : Q.C.C.)
3. การรีอับระบบ (Reengineering)
4. การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม (Total Quality Management : TQM)

การบริหารที่ยึดวัตถุประสงค์เป็นตัวกำหนด (Management by Objectives : MBO)

บุคคลสำคัญที่ได้กล่าวถึงแนวความคิดการบริหารที่ยึดวัตถุประสงค์เป็นตัวกำหนด (MBO) อย่างเป็นระบบและเป็นกระบวนการ คือ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) ได้เริ่มพัฒนาแนวความคิดนี้ในปี ค.ศ.1954 โดยเน้นปรัชญาการควบคุมตัวเอง (self - control) และการนำตัวเอง (self - direction) ต่อมา มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้พัฒนาและขยายแนวความคิดของเขา คือ จอห์น ฮัมเบิล (John Humble), เดล แม็คคองกี (Dale McConkey), จอร์จ ออร์ดิออร์น (George Ordiorne), เอ็ดเวิร์ด สเลท (Edward Schleh) และ ดักลาส แม็คกรีเกอร์ (Douglas McGregor) (พยอม วงศ์สารศรี , 2531 : 191 - 192)

วัตถุประสงค์ (Objective) เปรียบเสมือนเข็มทิศที่ชี้บอกแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทาง (means - end approach) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะเป็นตัวกระตุ้นและส่ง

เสริมการวางแผนการบริหาร การตัดสินใจ ถ้าองค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนจะไม่ประสบปัญหาในการวางนโยบายทั้งระยะสั้นและระยะยาว ความสำคัญของวัตถุประสงค์ต่อองค์การ (พยอม วงศ์สารศรี , 2531 : 191) คือ

- 1) มีเอกภาพด้านวางแผน
- 2) เป็นวิธีการที่นำไปสู่การกระจายอำนาจ
- 3) กระตุ้นให้เกิดการสนใจในการทำงาน
- 4) เป็นเครื่องมือในการควบคุม

#### ระบบการควบคุมคุณภาพหรือกลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle : Q.C.C.)

ระบบการควบคุมคุณภาพหรือกลุ่มคุณภาพหรือที่เรียกกันว่า วิธีญี่ปุ่น เพราะประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกที่ทำให้ความสนใจศึกษาพัฒนาคุณภาพการทำงานอย่างจริงจัง ระบบนี้ชี้ให้เห็นถึงแนวความคิดใหม่ด้านการแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงธรรมชาติมนุษย์เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ แล้วดำเนินการจูงใจให้มนุษย์ผลิตผลงานอย่างมีคุณภาพ ควบคู่กับความรู้สึกที่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น (พยอม วงศ์สารศรี , 2531 : 199)

กลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle) เรียกย่อ ๆ ว่า Q.C.C. หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการโดยคนกลุ่มน้อย ณ สถานที่ปฏิบัติงานเดียวกัน รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ โดยมีผู้บังคับบัญชาในระดับต้นเป็นแกนกลาง เพื่อทำกิจกรรมปรับปรุงงานโดยตนเองอย่างเป็นอิสระแต่ต้องไม่ขัดกับนโยบายหลัก (พยอม วงศ์สารศรี , 2531 : 202)

Q.C.C. ต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมงาน เพิ่มภาวะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาระดับต้น โดยให้เกิดการพัฒนาตนเองเป็นลำดับ ให้บุคลากรทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเพิ่มขวัญ กำลังใจ และควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอนในสถานที่ปฏิบัติงาน อาศัยกิจกรรมกลุ่มคุณภาพเป็นสื่อกลาง อีกทั้งให้บุคลากรตระหนักในเรื่องคุณภาพ ปัญหาในการปฏิบัติงาน

รวมถึงวิธีการแก้ไขด้วย การทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพให้ทำในลักษณะเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ

### การรื้อปรับระบบ (Reengineering)

Reengineering เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่ามาจากญี่ปุ่น คำนิยามอย่างเป็นทางการ Reengineering หมายถึง "การพิจารณาหลักการพื้นฐานและการคิดแบบขึ้นใหม่ชนิดถอนรากถอนโคนของกระบวนการธุรกิจเพื่อบรรลุถึงผลลัพธ์ของการปรับปรุงอันยิ่งใหญ่ โดยใช้มาตรวัดผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัย และสำคัญที่สุด ได้แก่ ต้นทุน คุณภาพ การบริการและความเร็ว" (ปริทรรศน์ พันธบุรุษย์ , 2538 : 38)

Reengineering เป็นวิธีที่ใช้ได้ผลมาแล้วในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเป็นการนำเอามุมมองของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้กับทางราชการ เพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานที่ล่าช้าและการบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

### การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM)

Total Quality Management หรือ TQM ใช้เป็นสัญลักษณ์การบริหารงานอย่างมีคุณภาพ (ไอฟาร์ กลีบทุฒ , 2537 : 9)

Total หมายความว่า บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

Quality หมายถึงการปฏิบัติให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการ โดยที่สามารถเข้าไปจัดระบบให้เป็นระเบียบได้

Management การบริหารงาน ยึดหลักที่ว่า TQM จะไม่นำไปใช้กับงานบางส่วนเท่านั้น แต่ TQM เป็นกระบวนการบริหารที่เกี่ยวข้องกับทั้งระบบ เครื่องมือสนับสนุน และเทคนิควิธี

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ TQM ดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี , 2541 : 46)

- โทบิน (Tobin) กล่าวว่า TQM คือความพยายามร่วมกันทั้งหมดเพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร
- วิลคินสันและวิทเชอร์ (Wilkinson and Witcher) กล่าวว่า TQM คือ
  - Total ทุกคนที่เกี่ยวข้องในองค์กร
  - Quality การทำได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
  - Management ผู้บริหารระดับสูงยึดมั่นอย่างแท้จริง
- ไฟเกนบาวน์ (Feigenbaum) กล่าวว่า TQM คือการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

TQM เป็นแนวคิดของการบริหารงานแบบใหม่ เน้นความสำคัญที่คุณภาพของงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติหรือการให้บริการ เพื่อให้ผลเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ TQM ย่อมาจากคำว่า Total Quality Management มีชื่อเรียกในภาษาไทยแตกต่างกันไปตามความคิดเห็นและประสบการณ์ของนักวิชาการแต่ละท่าน เช่น

- การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (ตามราชบัณฑิตยสถาน)
- การบริหารคุณภาพโดยรวม
- การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม
- การบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม
- การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
- ทีคิวเอ็ม (เรียกทับศัพท์)

ฯลฯ

สำหรับในงานวิจัยนี้ TQM จะเรียกชื่อในภาษาไทยว่า “การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม” แม้ว่าคำจำกัดความและวิธีการของ TQM จะแตกต่างกันไปในแต่ละตำรา แต่แนวคิด หลักการและวิธีการปฏิบัติจะคล้ายกัน มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยยึด “คุณภาพ” เป็นหลักการสำคัญในการบริหารงาน

ประเทศสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นได้นำ TQM ไปปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในองค์กรภาคเอกชน สำหรับประเทศไทยภาคธุรกิจเอกชนใหญ่ ๆ หลายแห่งได้เริ่มนำการบริหารแบบ TQM มา

ใช้อย่างกว้างขวางและพบว่าประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่เน้นการปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับกับมาตรฐานสากล (International Standard Organization) หรือ ISO 9000 การปรับปรุงคุณภาพจึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ในปี ค.ศ. 1992 (พ.ศ. 2535) นับเป็นปีเริ่มต้นขององค์กรที่ต้องการมีศักยภาพที่จะแข่งขันในตลาดโลก ต่างก็ต้องมีมาตรฐานในการผลิตสินค้าหรือบริการตามเกณฑ์มาตรฐาน ในระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่บ่งชี้ว่าองค์กรนั้นมีระบบการจัดการที่มุ่งเน้นคุณภาพของผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก ในตลาดประชาคมยุโรปหรือในสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นซึ่งมีการแข่งขันกันทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง มาตรฐาน ISO 9000 จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถบ่งบอกและชี้วัดคุณภาพขององค์กร และเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้องค์กรอยู่รอดในตลาดโลกได้ (สุวรรณณี แสงมหาชัย , 2539 : 10)

การปฏิบัติงานหรือการบริการให้ได้ตามมาตรฐานสากล "คุณภาพ" จึงเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการ มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพ (quality improvement) อันหมายถึง การปฏิบัติหรือบริการที่ถูกต้องตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ล่วงหน้า การวัดคุณภาพจึงอยู่ที่ว่าการบริการนั้นมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับที่กำหนดไว้เพียงใด ด้วยเหตุนี้ การบริหารแบบ TQM จึงได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างแพร่หลายทั้งภาคธุรกิจเอกชนและรัฐบาล โดยเฉพาะองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพในการให้บริการประชาชน เช่น โรงพยาบาล ทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ

การนำการบริหารแบบ TQM ไปปฏิบัติในโรงพยาบาลของรัฐนั้น ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องแนวคิด TQM เป็นอย่างดี ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของ TQM ต้องวางแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับลักษณะของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับการนำแนวคิด TQM มาปฏิบัติด้วยความพึงพอใจ อันจะเป็นผลดีต่อองค์กรโดยรวม

ลำดับขั้นตอนในการทำความเข้าใจ TQM (โอฬาร กลีบพุด , 2537 : 7)

1. ทำความเข้าใจกับหลักการของ TQM
2. ทราบถึงความต้องการในการเปลี่ยนแปลง
3. วางแผนในการเปลี่ยนแปลง
4. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม
5. จัดหาเครื่องมือและเทคนิควิธี
6. ความเกี่ยวข้องและการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
7. เชื่อมั่นในความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ทั่วไปของ TQM

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ
2. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานทุกด้าน
3. เพื่อความเจริญเติบโตและความมั่นคงขององค์กร
4. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กร
5. เพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กร
6. เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของ TQM คือการพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของบุคลากรทุกคนดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี , 2541 : 43)

หลักการสำคัญ

1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) หรือการมุ่งเน้นที่คุณภาพ (Quality Focus) ซึ่งการมุ่งเน้นที่คุณภาพก็คือ การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ เพื่อที่จะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการตรงตามความต้องการของลูกค้า



2.การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) บุคลากรต้องมองการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการ โดยปฏิบัติงานให้ถูกต้อง จนครบวงจร (Right the First Time and Right Every Time)

3.ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม (Total Involvement) การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม (Employee Involvement) โดยถือว่าผู้ปฏิบัติงานจะรู้ปัญหาและสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ดีที่สุด ทุกคนจึงควรมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ

### กระบวนการ TQM

จุดเริ่มต้นในการนำ TQM เข้ามาปฏิบัติในโรงพยาบาล ควรเริ่มโดยการแนะนำให้ บุคลากรทุกคนทราบถึงแนวคิดและความสำคัญของการบริหารงานแบบ TQM จากนั้นเริ่มปฏิบัติ ตามขั้นตอน 9 ขั้น ดังนี้

#### 1. การหาโอกาสพัฒนา (Seek opportunities for improvement)

1) วิเคราะห์ภาระกิจของหน่วยงาน เริ่มต้นด้วยการถามตนเองว่าหน่วยงานของเรามีไว้เพื่ออะไร เรามีความสำคัญพิเศษต่อองค์กรอย่างไร มีโอกาสจะทำให้องค์กรเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีได้อย่างไร

2) วิเคราะห์ผู้รับบริการและรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ ใครเป็นผู้รับบริการหรือผู้รับผลการกระทำของเรา ลำดับความสำคัญของผู้รับบริการ และหาโอกาสพูดคุยเพื่อรับฟังความต้องการและข้อเสนอแนะ โดยยึดหลักเป็นผู้รับฟังที่ดี อย่าพยายามอธิบายหรือแก้ตัว

3) ค้นหาปัญหาเพิ่มเติม เช่น การระดมสมองในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ ข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็นหรือหนังสือร้องเรียน การวิเคราะห์สถิติต่าง ๆ เป็นต้น

4) คัดเลือกโอกาสพัฒนาเพื่อทำโครงการ โดยมีเกณฑ์ คือ

- ความสำคัญของปัญหาหรือโอกาสพัฒนา
- คุณภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันดีหรือไม่
- โอกาสที่จะได้รับความร่วมมือและประสบความสำเร็จในการพัฒนา

5) กำหนดภาระกิจของโครงการ หมายถึง

- การเปลี่ยนแปลงที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นหลังจากดำเนินโครงการ
  - ขอบเขตของโครงการว่าเกี่ยวข้องกับระบบ (system) หรือกระบวนการ (process) อะไรบ้าง
  - อำนาจในการใช้ทรัพยากรและการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน
- 6) กำหนดทีมงานและพัฒนาทีมงาน

## 2. การทำความเข้าใจระบบ (Define the system)

### 1) ทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมของกระบวนการทำงาน

- บัญชีนำเข้าของกระบวนการมีอะไรบ้าง ใครเป็นผู้ส่งมอบ
- ระบบสะท้อนข้อมูล (feedback) ที่มีอยู่ได้แก่อะไร

2) ทำความเข้าใจและทำคำบรรยายลักษณะของกระบวนการทำงาน เขียนเป็นแผนภูมิกระบวนการทำงาน (process flow chart) อาจต้องลงพื้นที่เพื่อสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานร่วมด้วย

3) กำหนดเครื่องชี้วัดของระบบหรือกระบวนการทำงาน เครื่องชี้วัดคุณภาพอาจมีได้ 3 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจโดยรวม
- ระดับผลลัพธ์ (outcome indicator) เป็นการวัดเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน ซึ่งเท่ากับเป้าหมายนั่นเอง
- ระดับกระบวนการทำงาน (process indicator) เป็นการวัดในขั้นตอนของการทำงาน

### 4) กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ (Project statement)

## 3. ประเมินสถานการณ์ปัจจุบัน (Assess current situation)

### 1) กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล

- ทบทวนข้อมูลที่จะเก็บ
- ทำคำจำกัดความในการเก็บข้อมูล
- วางแผนการเก็บข้อมูล
- ออกแบบบันทึกข้อมูล

### 2) ดำเนินการเก็บข้อมูล

- 3) วิเคราะห์ข้อมูล
- 4) ตอบสนองต่อข้อมูล
  - ตรวจสอบความผิดพลาดในการบันทึกและคำนวณ
  - ป้องกันหรือควบคุมสถานะที่ไม่พึงประสงค์
  
4. **วิเคราะห์สาเหตุ (Analyze causes)**
  - 1) ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง
  - 2) เลือกสาเหตุที่เป็นไปได้มากที่สุดจำนวนหนึ่งและพิจารณาข้อมูลสนับสนุน
  - 3) วิเคราะห์ข้อมูล
  - 4) ลำดับความสำคัญของสาเหตุ
  
5. **วิเคราะห์ทางเลือก (Analyze alternative)**
  - 1) ทบทวนความต้องการและเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพ
  - 2) กำหนดเกณฑ์พิจารณาทางเลือก
  - 3) วิเคราะห์ข้อจำกัดหรือสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้
  - 4) สร้างทางเลือก
  - 5) ประเมินทางเลือก
  - 6) เลือกคำตอบที่ดีที่สุด
  
6. **ทดลองปรับปรุง (Try out improvement alternative)**
  - 1) ทำแผนเพื่อทดสอบทางเลือก
  - 2) ดำเนินการทดสอบ
  - 3) การเก็บข้อมูลผลการทดสอบ
  
7. **ศึกษาผล (Study the results)**
  - 1) วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการทดลอง
    - วิเคราะห์การลดของสาเหตุปัญหา
    - วิเคราะห์ข้อมูลเครื่องชี้วัดคุณภาพ
    - วิเคราะห์หลักฐานทางสถิติว่ามีระบบดีขึ้นหรือไม่

- 2) วิเคราะห์ผลที่ไม่ใช่ตัวเลข
- 3) จัดทำเอกสารสรุปบทเรียนจากการทดสอบ

8. **ทำให้การปรับปรุงเป็นมาตรฐาน (Standardize improvement)**

- 1) กำหนดมาตรฐานสำหรับระบบใหม่
- 2) กำหนดแผนดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่
- 3) ดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่

9. **วางแผนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Plan continuous improvement)**

- 1) จัดทำเอกสารแผนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 2) จัดทำรายงานโครงการฉบับสมบูรณ์

## **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร**

"การสื่อสาร" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Communication" มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คำว่า "Communis" แปลว่า ความเหมือนกันหรือร่วมกัน

นักวิชาการในศาสตร์ต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลายนิยาม ดังนี้

- โรเจอร์สและชูแมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971 : 11) "การสื่อสารคือ กระบวนการที่สารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร"
- ชแรมม์ (Schramm, 1974 : 13) "การสื่อสารคือการมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร"
- สอนิต ยมาภัย (2526 : 1) "การสื่อสารหมายถึง การติดต่อกันระหว่างมนุษย์ เพื่อให้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกัน และเกิดการตอบสนองต่อกัน"

- ปรมะ สตะเวทิน (2540 : 30) “การสื่อสารคือกระบวนการของการถ่ายทอดสาร (message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel)”

นิยามของการสื่อสารส่วนใหญ่มุ่งกล่าวถึงการสื่อสารในลักษณะที่เป็นกระบวนการ โดยเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) ช่วงแรกให้ความสำคัญกับการส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ แต่ในระยะต่อมา เน้นถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่า จากนั้นเริ่มเบี่ยงเบนมาเป็นการมีความเข้าใจในร่วมกันต่อเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ ทำให้ขอบข่ายการสื่อสารกว้างออกไปถึงการรับรู้ความหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง

#### ความสำคัญของการสื่อสาร

แนวคิดของอริสโตเติล (Aristotle) ที่ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อของพลาโต (Plato) และโสเครติส (Socretis) ที่ว่ามนุษย์ไม่อาจยังชีพได้ด้วยตนเองคนเดียวในโลกโดยไม่ติดต่อกับพวกาศัยผู้อื่น แนวคิดเหล่านี้สนับสนุนคำกล่าวที่ได้ยินอยู่เสมอว่า (Middleton , 1980 : 30 - 31)

- การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของชีวิตมนุษย์
- การสื่อสารเป็นสายใยของสังคม
- การสื่อสารเป็นความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์

สรุปความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อมนุษย์ 5 ประการ (ปรมะ สตะเวทิน, 2540: 2) คือ

- 1) ความสำคัญต่อความเป็นสังคม
- 2) ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน
- 3) ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ
- 4) ความสำคัญต่อการปกครอง
- 5) ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ

## ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

แบบจำลองทางการสื่อสารแรกสุดคือ แบบจำลองของอริสโตเติล (Aristotle) ได้กล่าวถึงส่วนสำคัญของการพูด มี 4 อย่าง ได้แก่ ผู้พูด ผู้ฟัง สาร และโอกาส จากนั้นปี ค.ศ.1940 ลาสเวล (Lasswell) ได้เสนอแบบจำลองทางการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย *ใคร* (การศึกษาถึงการควบคุม) *กล่าวอะไร* (การวิเคราะห์เนื้อหา) *ผ่านช่องทางใด* (การวิเคราะห์สื่อ) *ถึงใคร* (การวิเคราะห์ผู้รับสาร) *พร้อมด้วยผลอะไร* (การวิเคราะห์ผล) จากนั้นแบบจำลองทางการสื่อสารได้รับการพัฒนาต่อมาเรื่อย ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่กระทำการสื่อสาร โดยแบบจำลองที่มีบทบาทสำคัญ ได้รับการอ้างอิงอย่างกว้างขวาง คือ แบบจำลองของเบอร์ลิ

ในปี ค.ศ.1960 เดวิด เค เบอร์ลิ (David K Berlo) ได้เขียนหนังสือเป็นพื้นฐานทางการสื่อสารชื่อ *The Process of Communication* โดยกล่าวถึงขอบเขตและวัตถุประสงค์ทางการสื่อสาร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร บทบาทของภาษาหรือความหมายในพฤติกรรมทางการสื่อสารของมนุษย์ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ผลทางการสื่อสาร เบอร์ลิอธิบายว่ากระบวนการสื่อสารของมนุษย์ประกอบด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบ (ingredients) ที่สำคัญ 6 ประการคือ

1. แหล่งสาร (communication source)
2. ผู้เข้ารหัส (encoder)
3. สาร (message)
4. สื่อ (channel)
5. ผู้ถอดรหัส (decoder)
6. ผู้รับสาร (communication receiver)

เบอร์ลิเห็นว่าในการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คนนั้น แหล่งสารและผู้ทำหน้าที่เข้ารหัสสารสามารถเป็นคนเดียวกันได้ รวมเรียกว่า ผู้ส่งสาร (source) ในลักษณะเดียวกันนี้ ผู้ทำหน้าที่ในการถอดรหัสและผู้รับสารก็สามารถเป็นคนเดียวกันได้ รวมเรียกว่า ผู้รับสาร (receiver) ตามแนวคิด

ของเบอร์โต องค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารมี 4 องค์ประกอบคือ ผู้ส่งสาร (source) สาร (message) สื่อ (channel) และผู้รับสาร (receiver) แบบจำลองกระบวนการสื่อสารของเบอร์โตเรียกกันว่า SMCR Model

### 1. ผู้ส่งสาร (source)

ผู้ส่งสาร คือบุคคลผู้เริ่มต้นสร้างและส่งสารไปยังผู้อื่น โดยทำหน้าที่เข้ารหัส(encoding) อันเป็นการแปลสารให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและท่าทางต่าง ๆ สารที่เข้ารหัสแล้วจะถูกส่งไปยังผู้รับสารโดยผ่านสื่อ

เบอร์โตกล่าวว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 4 ประการว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์ประกอบขึ้นกับปัจจัยต่อไปนี้ (ปรมะ สตะเวทิน , 2540 : 54) ปัจจัยของผู้ส่งสารประกอบด้วย

- ก. ทักษะในการสื่อสาร (communication skill)
- ข. ทัศนคติ (attitudes)
- ค. ความรู้ (knowledge)
- ง. ระบบสังคม (social system)
- จ. วัฒนธรรม (culture)

ปัจจัยสำคัญในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติที่ดี ความรู้เพียงพอในเรื่องราวที่จะทำการสื่อสาร ตลอดจนระบบสังคมและวัฒนธรรมให้เหมาะสมกับเรื่องโอกาส และผู้รับสาร

### 2 สาร (message)

สาร คือเรื่องราวอันมีความหมาย แสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้

ความสำคัญของสารที่ถูกส่งจากผู้ส่งสาร คือการทำหน้าที่เราให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนอง

ปัจจัยของสารประกอบด้วย รหัส (code) เนื้อหา (content) และการจัดเสนอ (treatment)

เนื้อหาของข่าวสารที่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร (เล็ทเธอร์ เชยประทับ , 2525 : 253) คือ

- 1) สารด้านเดียวและสารสองด้าน การจูงใจผู้รับสารให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมจะทำได้ง่าย ถ้าผู้รับสารเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงหรือเป็นผู้ที่มีความคิดความอ่านดี (ผู้รับสารทราบว่าสารที่ถูกเผยแพร่ให้แก่ตนนั้นมีทั้งด้านบวกและด้านลบ) ในการนำเสนอสารนั้น ต้องมีการเสนอสารทั้งสองด้าน โดยกล่าวว่าสารที่เผยแพร่ นั้นมีข้อเสียอยู่ด้วย อย่างไรก็ตาม ข้อเสียที่มีอยู่ นั้นเป็นเพียงส่วนเล็กน้อยเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับ
- 2) ลำดับของการเสนอสาร โดยทั่ว ๆ ไปการเสนอสารก่อนหรือหลัง อะไรจะมีประสิทธิภาพในการจูงใจผู้รับสารให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติได้มากกว่ากันนั้น ขึ้นอยู่กับช่วงระยะเวลา ระหว่างการได้รับสารและการประเมินทัศนคติของผู้รับสาร
- 3) ขนาดของความขัดแย้ง สารที่มีความขัดแย้งกับความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับสารมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการจูงใจ สารที่มีความขัดแย้งกับทัศนคติของผู้รับสารในระดับปานกลางมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการจูงใจ
- 4) การกล่าวสรุปสารที่ส่ง ทำให้ผู้รับสารเกิดการจดจำได้ง่ายขึ้น เช่น การนำเสนอคำขวัญที่ว่า “โรงพยาบาลมาตรฐาน บริการประทับใจ เทคโนโลยีทันสมัย ห่วงใยผู้ใช้บริการ “
- 5) ผลของสิ่งเสริม การจัดให้มีสิ่งเสริมในขณะที่ส่งสารจะช่วยให้สารที่ส่งมีประสิทธิภาพในการจูงใจผู้รับสารมากขึ้น
- 6) ความใหม่ของสาร สารที่มีเนื้อหาเป็นนวัตกรรมที่ใหม่ไปจากเดิม จะมีประสิทธิภาพในการจูงใจผู้รับสารมากกว่าสารที่ผู้รับสารคุ้นเคยอยู่แล้ว
- 7) การใช้สารที่ทำให้เกิดความกลัว จะเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อการจูงใจ อย่างไรก็ตาม การใช้สารที่ทำให้เกิดความกลัวมากเกินไปอาจทำให้เกิดผลเสียต่อการสื่อสารเพื่อการจูงใจได้



8) การส่งสารซ้ำ โดยทั่วไปการส่งสารซ้ำจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจูงใจของสารนั้น เช่น การเผยแพร่แนวคิด TQM ผ่านสื่อต่าง ๆ บ่อย ๆ จะทำให้บุคลากรเกิดความสนใจมากขึ้น

### 3 สื่อ (channel)

สื่อ เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการสื่อสาร ทำหน้าที่เป็นพาหนะหรือเป็นตัวกลางนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ในกระบวนการสื่อสารนั้น คำว่า "สื่อ" หรือ "ช่องทางการสื่อสาร" และ "สาร" ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน ดังคำกล่าวของมาร์แชล แมคลูฮัน (Marshall McLuhan) ที่ว่า สื่อก็คือสารนั่นเอง (the medium is the message)

การสื่อสารใด ๆ ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับ โดยทั่วไปสารที่ถูกถ่ายทอดไปยังผู้รับสารจะเข้าสู่ระบบการรับรู้ทางประสาทสัมผัสของมนุษย์ ได้แก่

- 1) ทางการเห็น โดยประสาทตา
- 2) ทางการได้ยิน โดยประสาทหู
- 3) ทางการได้กลิ่น โดยประสาทจมูก
- 4) ทางการสัมผัส โดยประสาทกาย
- 5) ทางการลิ้มรส โดยประสาทลิ้น

#### ความหมายคำว่าสื่อ

คำว่า "สื่อ" มาจากภาษาอังกฤษว่า "medium" (เอกพจน์) "media" (พหูพจน์) หรือ "channel" ซึ่งหมายถึง "ช่องทางการสื่อสาร"

เดวิด เค เบอร์โล ได้แยกความหมายของสื่อออกเป็น 3 ประการ คือ

- 1) วิธีการเข้ารหัสและการถอดรหัส (mode of encoding and decoding)
  - การเข้ารหัส คือการสร้างสาร เช่น การพูด การเขียน เป็นต้น
  - การถอดรหัส คือการตีความสาร เช่น การตีความคำพูดมาสู่ความคิด

2) สิ่งที่น่าสาร (message - vehicle) คือพาหนะที่นำข่าวสารไปสู่ผู้รับ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ คลื่นเสียง เป็นต้น

3) พาหนะของสิ่งที่น่าสาร (vehicle - carrier) คือ ตัวนำซึ่งทำหน้าที่นำพาหนะอีกทีหนึ่ง เช่น อากาศ สายเคเบิล ที่ใช้ส่งสัญญาณเคเบิลโทรทัศน์ตามสายไปยังบ้านสมาชิก เป็นต้น

### ประเภทของสื่อ (Types of communication channels)

การศึกษาถึงการเผยแพร่ข่าวสาร จะต้องศึกษาถึงกระบวนการสื่อสาร การเลือกใช้สื่อในการเผยแพร่ข่าวสารที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาถึงบทบาทของสื่อที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ชนิดของสื่อจะเชื่อมบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย คือผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นลักษณะทางธรรมชาติของความสัมพันธ์ของสังคม สื่อที่ใช้กันทั่ว ๆ ไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. สื่อที่เป็นสื่อมวลชน , สื่อที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ
2. สื่อที่มาจากแหล่งภายนอก (Cosmopolite) และสื่อที่มาจากแหล่งภายใน (Localite) ของระบบสังคม

โรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker , 1971 ; 12) ได้กล่าวถึง ความแตกต่างระหว่างสื่อมวลชน (Mass media) และสื่อระหว่างบุคคล (Interpersonal media) คือ สื่อมวลชนมีความสำคัญในการเพิ่มความรู้ และก่อให้เกิดความตระหนักกับทราบเกี่ยวกับนวัตกรรม ส่วนสื่อระหว่างบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งในขั้นการจูงใจในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

การเผยแพร่ข่าวสารจำเป็นต้องใช้สื่อเป็นเครื่องมือ โดยปกติสื่อที่ใช้ในการแพร่ข่าวสาร ได้แก่ สื่อมวลชน , สื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ

1. สื่อมวลชน (Mass Media) หมายถึง สื่อที่สามารถนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว ภายในเวลาใกล้เคียงกัน สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสารและภาพยนตร์ (ปรมะ สตะเวทิน , 2535 : 28)

สื่อมวลชนมีคุณสมบัติที่ดี 3 ประการ (Rogers and Shoemaker , 1983 : 252) คือ

- 1) สามารถเผยแพร่ข่าวสารไปสู่ประชาชนจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว
- 2) สามารถให้ความรู้และข่าวสารกับประชาชนได้เป็นอย่างดี
- 3) สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ฝังแน่นได้

2. **สื่อระหว่างบุคคล (Interpersonal Media)** เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล เพื่อที่จะถ่ายทอดข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ซึ่งเป็นสื่อที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในชั้นสูงใจและตัดสินใจในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

การใช้สื่อระหว่างบุคคลในการเผยแพร่ นวัตกรรมมีผลดี 3 ประการ (ปรมะ สตะเวทิน , 2537 : 99) คือ

- 1) สามารถเผยแพร่ นวัตกรรมไปสู่กลุ่มเป้าหมายโดยตรง เนื่องจากบุคลากรในองค์การมีการติดต่อสื่อสารสนทนากันเป็นประจำ มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ใช้ชีวิตการทำงานร่วมกัน บุคคลที่ทำหน้าที่ในการเผยแพร่ นวัตกรรมจึงได้รับความไว้วางใจและสามารถชักจูงใจกลุ่มเป้าหมายได้ด้วยวิธีการพูดคุยแบบเป็นกันเอง
- 2) สามารถทำให้การเผยแพร่ นวัตกรรมเป็นไปในลักษณะที่ยืดหยุ่น ปรับให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมายเป็นรายบุคคลได้ อีกทั้งยังสามารถได้รับทราบความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มเป้าหมายได้ทันที
- 3) เมื่อมีการตัดสินใจตามคำแนะนำของผู้เผยแพร่แล้วก็จะเกิดความรู้สึกว่าตนได้รับรางวัลเป็นส่วนตัว จากการที่ผู้เผยแพร่เห็นชอบด้วยกับการตัดสินใจของตน

โรเจอร์ส และ เมย์เน็น (Rogers and Meynen ,1969 : P 234 ) ได้ทำการวิจัยเมื่อปี ค.ศ. 1965 ถึงสื่อที่ก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการเผยแพร่ นวัตกรรมในประเทศโคลัมเบีย และพบว่าในการเผยแพร่เทคนิคใหม่ ๆ นั้น อิทธิพลของสื่อบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดต่อการยอมรับ นวัตกรรม

3. **สื่อเฉพาะกิจ (Specialized media)** หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาเฉพาะและจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม สื่อเฉพาะกิจได้แก่ การจัดอบรม การจัดประชุม แผ่นปิดประกาศ เสียงตามสาย คู่มือ จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ภาพ สไลด์ เป็นต้น

คุณลักษณะที่ดีของสื่อเฉพาะกิจเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารคือ ผู้ใช้สามารถนำข่าวสารเฉพาะเรื่องไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมสอดคล้อง เป็นการให้ความรู้โดยตรงและถูกต้อง ช่วยให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ปรมะ สตะเวทิน , 2537 : 99)

#### 4 ผู้รับสาร (receiver)

บทบาทขั้นพื้นฐานของผู้รับสาร คือ

- 1) การกำหนดรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสารผ่านสื่อมาถึงตน
- 2) การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร

ปัจจัยของผู้รับสารประกอบด้วย

- ก. ทักษะในการสื่อสาร (communication skill)
- ข. ทัศนคติ (attitudes)
- ค. ความรู้ (knowledge)
- ง. ระบบสังคม (social system)
- จ. วัฒนธรรม (culture)

การสื่อสารจะเกิดประสิทธิผลได้ เมื่อผู้รับสารพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ การเป็นผู้ฟัง ผู้อ่าน ตลอดจนสามารถคิดและรับรู้ความหมายได้ การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร ต่อเรื่องราวที่ทำการสื่อสาร และสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย

ผู้รับสารที่มีลักษณะต่างกันส่งผลให้มีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันด้วย ซึ่งผู้รับสารแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ในการวิจัยเรื่องการเปิดรับสาร ความรู้และทัศนคติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร เป็นการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างของผู้รับสารด้าน ลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน ลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาที่ปฏิบัติ TQM

1 เพศ ความแตกต่างทางเพศส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยมีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้นด้วย (Wilo Goldhabors and Yates, 1980 : 114)

2 อายุ หรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากคนที่มีอายุน้อยกว่า และเมื่อคนเรามีอายุมากขึ้น พฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารก็จะเปลี่ยนไป (Myer Myer, 1982 : 5)

3 สถานภาพสมรส ผู้ที่สมรสแล้ว ผู้ที่ยังเป็นโสด และผู้ที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้างย่อมมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันตามประสบการณ์ของตน

4 ระดับการศึกษา เป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่าง จึงมีความรู้สึกรู้คิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป

5 อัตราเงินเดือน บุคคลที่มีอัตราเงินเดือนสูง โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีตำแหน่งภายในองค์กรสูงด้วย จึงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำกว่า ฉะนั้นบุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำจึงมักเป็นผู้ที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ (Wafford and others, 1977 อ้างถึงใน สมศรี ศาสติเกษม, 2529 : 19)

6 อายุการทำงาน บุคคลที่ทำงานมานาน การติดต่อสื่อสารกับคนอื่นจะเป็นไปได้ง่ายกว่าคนที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้วย

7 **ลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ** เป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้กรอบโครงสร้าง ระเบียบกฎเกณฑ์ และลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดการรับรู้และเป็นแหล่งกอดต้นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานนั้น ๆ จะมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในกลุ่มงานที่ปฏิบัติ จะไม่มีความกดดันใด ๆ เมื่อองค์การมีการเปลี่ยนแปลงนำแนวคิด TQM เข้ามาปฏิบัติ บุคลากรกลุ่มนี้ก็จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เนื่องจากมีความผูกพันกับกลุ่มงาน ในทางกลับกัน บุคลากรที่ไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในกลุ่มงานที่ปฏิบัติเป็นทุนเดิม จะรู้สึกว่างานประจำเป็นเรื่องยุ่งยากอยู่แล้ว เมื่อองค์การนำนวัตกรรมเข้ามา บุคลากรกลุ่มนี้จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะเป็นการสร้างภาระให้มากขึ้น

8 **ระยะเวลาที่ปฏิบัติ TQM** เมื่อบุคลากรในองค์การปฏิบัติ TQM เป็นระยะเวลานาน จะเกิดการยอมรับการบริหารแบบ TQM รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำ มีความเข้าใจการบริหารแบบ TQM มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM น้อยกว่า

### การเปิดรับสาร

ผู้รับสารจะมีพฤติกรรมการเปิดรับสารแตกต่างกันออกไป โดยมีปัจจัยหลายประการในการเลือกเปิดรับสารของบุคคลแต่ละคน ซึ่งจะมีผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เมอร์ริลล์ และโลเวนสไตน์ (Merill and Lowenstein, 1971) กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสาร ดังนี้

1 **ความเหงา** เป็นเหตุผลทางจิตวิทยาโดยตรง เชื่อว่าปกติคนเราไม่ชอบอยู่ตามลำพังคนเดียว เนื่องจากเกิดความรู้สึกสับสน วิตกกังวล กลัวการปฏิเสธจากสังคม ด้วยเหตุนี้จึงพยายามที่จะรวมกลุ่ม มีการสนทนากัน รวมทั้งการเปิดรับสารเพื่อสร้างสังคมให้ตัวเอง

2 **ความอยากรู้อยากเห็น** เป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ ตามปกติแล้วคนเราจะอยากรู้อยากเห็นสิ่งที่ใกล้ตัวหรือเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดพฤติกรรมการเปิดรับสาร

3 **ผลประโยชน์ของตนเอง** ในฐานะที่เป็นผู้รับสารจึงต้องแสวงหาและใช้ประโยชน์จากข่าวสาร เพื่อให้เกิดคุณค่าในทางปฏิบัติและจรรโลงใจ ในแง่ของการช่วยให้ความคิดตนเองบรรลุผล ขจัดอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งการประสบผลสำเร็จในชีวิต

4 ลักษณะของสื่อ นอกจากลักษณะทางประชากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ลักษณะกลุ่มงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาที่ปฏิบัติ TQM เป็นต้น จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแล้ว สื่อแต่ละประเภทก็มีอิทธิพลต่อการเลือกรับเช่นกัน คนแต่ละคนจะเปิดรับสื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง

แคลปเปอร์ (Klapper : 1960 ) ได้แบ่งขั้นตอนการเปิดรับข่าวสารไว้ดังนี้

1 การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) กล่าวไว้ว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการของตน ซึ่งโดยทั่วไปผู้รับสารมักจะเลือกเปิดรับสิ่งที่สนับสนุนความคิดเดิมของตน ในทางกลับกันก็พยายามหลีกเลี่ยงไม่เปิดตัวเองให้สื่อสารในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ

2 การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) กล่าวไว้ว่าบุคคลจะเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารที่ได้รับซึ่งสอดคล้องหรือเข้ากันได้กับทัศนคติและความเชื่อเดิมของตน อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

การเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน เนื่องมาจากบุคคลมีคุณลักษณะแตกต่างกัน (Defleur, 1966)

- 1) บุคคลมีความแตกต่างกันด้านบุคลิกภาพและสภาพทางจิตวิทยา
- 2) บุคคลมีการเรียนรู้มาจากสังคมที่แตกต่างกัน
- 3) บุคคลอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน
- 4) การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพแตกต่างกัน

3 การเลือกรับรู้ (Selective Perception) เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารจะมีการเลือกรับรู้และตีความตามประสบการณ์ของตน ซึ่งอาจมีการบิดเบือนข่าวสารที่ได้รับให้มีทิศทางเป็นที่พึงพอใจของตน กรณีนี้การได้รับข่าวสารเดียวกันของคนหลาย ๆ คน อาจมีการตีความแตกต่างกันไปได้

4 - การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากผ่านขั้นตอนข้างต้นแล้ว บุคคลจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของข่าวสารในส่วนที่ต้องการจำไว้เป็นประสบการณ์ ในขณะที่เดียวกันก็มักจะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจของตน ซึ่งเป็นการช่วยเสริมทัศนคติหรือความเชื่อเดิมของผู้รับสารให้มั่นคงยิ่งขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารนวัตกรรม

การนำการพัฒนาคุณภาพโดยองค์กรหรือ TQM มาใช้ปรับปรุงบริการในโรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข นับได้ว่าเป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งของระบบราชการ

### ความหมายของนวัตกรรม

คำว่า “นวัตกรรม” (Innovation) มาจากคำสองคำรวมกัน คือ “นว” กับ “กรรม”

“นว” หมายถึง ใหม่ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 , 2538 : 423)

และ “กรรม” หมายถึง การกระทำ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 , 2538 : 12)

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคำว่า นวัตกรรม ดังนี้

- โรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971 : 76) “นวัตกรรมหมายถึง ความเชื่อ ความคิด ความศรัทธา ซึ่งเป็นเรื่องราวใหม่ ๆ ที่เกิดจากความคิดภายในจิตใจของบุคคล และยังได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า นวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสาร แต่เป็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นความคิดใหม่หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ “

- กู๊ด (Good , 1973 : 302) “นวัตกรรม หมายถึง การนำความคิดใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เข้ามาในการทำงาน”

- นิพนธ์ ศุขปรีดี (2519 : 5) “นวัตกรรม หมายถึง ความคิดและการกระทำใหม่ ๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมของเรา ถึงแม้ว่าความคิดและการกระทำใหม่ ๆ ในสังคมนั้นจะเคยใช้ในสังคมอื่นได้ผลดีมานานแล้วก็ตาม ถ้าเป็นความคิดและการกระทำใหม่ ๆ ซึ่งนำมาใช้ให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสังคมของเราในระยะแรก ก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม”

- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2521 : 3 - 4) “นวัตกรรมเป็นวิธีการ หลักปฏิบัติ และแนวคิด ซึ่งไม่ถือว่าเป็นนวัตกรรมในประเทศหนึ่งอาจจะเป็นนวัตกรรมในประเทศอื่นได้ สิ่งที่ไม่ถือว่าเป็นนวัตกรรมในอดีต หากใช้แพร่หลายแล้วไม่ถือว่าเป็นนวัตกรรม และสิ่งที่เคยใช้ไม่ได้ผลในอดีต หากนำมาปรับปรุงใช้ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม นวัตกรรมมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้



คือ ต้องเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือบางส่วน มีการนำวิธีการจัดระบบมาใช้ โดยพิจารณาทั้งส่วนข้อมูล  
ที่ใส่เข้าไป กระบวนการและผลลัพธ์ให้เหมาะสมก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลง"

### ลักษณะของนวัตกรรม (Attributes of innovation)

โดยทั่วไปนวัตกรรมทุกชนิดมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ (Rogers and Shoemaker ,  
1971 : 137 - 156) คือ

1. ประโยชน์เชิงเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมดีกว่า มีประโยชน์กว่าความคิดเก่า สิ่งเก่า หรือวิธีปฏิบัติเก่าที่เคยใช้อยู่ การวัดอะไรดีกว่า  
หรือมีประโยชน์มากกว่า อาจวัดได้หลายทาง เช่น

- ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (economic profitability) คือทำกำไรให้ได้มากกว่า ในแง่  
การบริการเกิดประสิทธิผลสูงสุด

- การเสียค่าใช้จ่ายต่ำ (low initial cost) เป็นการลดต้นทุน

- การประหยัดเวลาและกำลัง (saving in times and effort) การนำนวัตกรรมมาปฏิบัติ ทำให้  
ให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น

- การลดความไม่สะดวกสบาย (a decrease in discomfort) โดยนำนวัตกรรมที่เป็น  
วิวัฒนาการสมัยใหม่มาใช้

- การได้รับผลประโยชน์เร็ว (the immediacy of the reward) นวัตกรรมที่เห็นผลซ้ำจะไม่  
ได้รับการยอมรับ

- การให้สถานะทางสังคม (status giving) เป็นการจัดสถานะทางสังคมให้แก่ผู้รับนวัตกรรม  
นั้น ๆ

ความพอใจในเรื่องของประโยชน์เชิงเทียบนี้ ความได้เปรียบหรือผลประโยชน์ในลักษณะ  
ของรูปธรรมไม่ใช่สิ่งที่สำคัญที่สุด สิ่งที่สำคัญคือการทำที่บุคคลมีความรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นเป็นสิ่งที่มี  
คุณค่า มีประโยชน์ต่อตนเอง ยิ่งบุคคลมีความรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นมีคุณค่า มีประโยชน์มากเพียงไร  
โอกาสที่นวัตกรรมนั้นจะถูกยอมรับ ก็ยิ่งมีมากขึ้นเพียงนั้น

สรุปได้ว่าประโยชน์เชิงเทียบของนวัตกรรมตามความรู้สึกของผู้รับ มีความสัมพันธ์ในเชิง  
บวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรมนั้น

2. ความสอดคล้อง (Compatibility) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นไปด้วยกัน หรือเข้ากันได้กับค่านิยม (existing values) ประสบการณ์ในอดีต (past experiences) และความต้องการของผู้รับ (needs of potential adopters)

1) ความสอดคล้องกับค่านิยมและความเชื่อทางสังคม วัฒนธรรม (compatibility with values and beliefs) เป็นอิทธิพลของสังคมในการยอมรับนวัตกรรมของคนในสังคม

2) ความสอดคล้องกับสิ่งที่เคยปฏิบัติอยู่ (compatibility with previously introduced ideas) นวัตกรรมที่สอดคล้องกับสิ่งที่เคยปฏิบัติทำให้เกิดการปฏิบัติได้ง่ายขึ้น

3) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับ (compatibility with need) ลักษณะของนวัตกรรมต้องเป็นนวัตกรรมที่สอดคล้องในสายตาของผู้รับ

สรุปได้ว่าความสอดคล้องในความรู้สึกของผู้รับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม

3. ความยุ่งยาก หรือความซับซ้อน (Complexity) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกว่านวัตกรรมนั้นยากแก่การเข้าใจ และการนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างเป็นเรื่องที่สามารถเข้าใจกันได้ทันที บางอย่างก็ยุ่งยากซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ และต้องใช้เวลาอันจึงจะยอมรับนวัตกรรมนั้น

มีข้อที่น่าสังเกตว่า ลักษณะของนวัตกรรมในข้อนี้ทำให้เกิดผลแตกต่างจากข้ออื่น ๆ คือ ความยุ่งยากหรือความซับซ้อนจะมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม ในขณะที่ข้ออื่น ๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวก

4. สามารถนำไปทดลองใช้ได้ (Trialability) นวัตกรรมใดซึ่งสามารถถูกแบ่งออกเป็น ส่วน เพื่อนำไปทดลองใช้ได้ จะถูกยอมรับได้รวดเร็วกว่านวัตกรรมซึ่งไม่สามารถแบ่งออกเป็น ส่วนเล็ก ๆ ได้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้รับรู้สึกว่าตนเสี่ยงภัยน้อย ถ้าสามารถแบ่งนวัตกรรมออกเป็นหน่วยย่อย ๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ดูก่อนว่ามีผลดี หรือผลเสียแค่ไหน แล้วจึงจะตัดสินใจรับนวัตกรรม

สรุปได้ว่าความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ในความรู้สึกของผู้รับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม

5. การสังเกตเห็นได้ (Observability) คือ การที่ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้โดยสมาชิกในสังคม ยิ่งสมาชิกในสังคมสามารถมองเห็นผลของนวัตกรรมได้ง่ายเพียงใด นวัตกรรมนั้นก็จะถูกยอมรับได้ง่ายเพียงนั้น

สรุปได้ว่าการสังเกตเห็นได้ในความรู้สึกของผู้รับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ อัตราการยอมรับนวัตกรรม

นวัตกรรมถือได้ว่าเป็นของใหม่สำหรับสมาชิกในสังคม คนต้องเสี่ยง จึงต้องใช้เวลาไตร่ตรองให้รอบคอบก่อนตัดสินใจรับนวัตกรรมนั้น ซึ่งในเรื่องนี้มีตัวอย่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา ได้แก่ การวิจัยของไรอัน (Ryan) และ กรอส (Gross) (Rogers , 1983 : 54 - 56) เกี่ยวกับการเผยแพร่เมล็ดข้าวโพดพันธุ์ผสมในรัฐไอโอวา ประเทศสหรัฐอเมริกา ต้องใช้เวลากว่า 13 ปีจึงเกิดการยอมรับการใช้เมล็ดข้าวโพดพันธุ์ผสม

#### ประเภทของการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (Type of Innovation Decision)

นวัตกรรมสามารถถูกรับหรือปฏิเสธโดยบุคคลแต่ละคน หรือโดยสังคมทั้งหมดก็ได้ ดังนั้น การตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจได้ดังนี้

1. **Optional decision** เป็นการตัดสินใจในระดับบุคคลแต่ละคน โดยตัดสินใจอย่างอิสระเสรี ผลของการตัดสินใจไม่กระทบกระเทือนต่อบุคคลอื่น ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลเอง ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) Knowledge stage - ขั้นความรู้
- 2) Persuasion stage - ขั้นจูงใจ
- 3) Decision stage - ขั้นตัดสินใจ
- 4) Implementation stage - ขั้นนำมาใช้
- 5) Confirmation stage - ขั้นทบทวนการตัดสินใจ

2. **Collective decision** เป็นการตัดสินใจร่วมกันของคนในสังคมเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ถูกเผยแพร่ในสังคม เมื่อสังคมโดยส่วนรวมตัดสินใจอย่างไรลงไป ทุกคนในสังคมต้องยอมรับหรือปฏิบัติตาม เนื่องจากการตัดสินใจมีผลกระทบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) Stimulation - การกระตุ้น
- 2) Initiation - การริเริ่ม
- 3) Legitimation - การรับรอง
- 4) Decision - การตัดสินใจ
- 5) Action - การปฏิบัติ

3. **Authority decision** เป็นการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ ซึ่งทำให้มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในสังคม เป็นการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในองค์กร อันส่งผลกระทบต่อส่วนรวม ซึ่งในงานวิจัยเรื่องการเปิดรับสาร ความรู้และทัศนคติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร เป็นการนำนวัตกรรมเข้ามาปฏิบัติด้วยวิธีการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข อันก่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมได้เร็วที่สุด ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนย่อย

- 1) Initiation - การริเริ่ม แบ่งออกเป็น

*Agenda setting* คือ การค้นหาปัญหา

ในที่นี้หมายถึงผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในองค์กร นำการบริหารแบบ TQM เข้ามาสู่ความสนใจของบุคลากรในโรงพยาบาล อันเป็นจุดเริ่มต้นของการนำนวัตกรรมเข้ามาสู่องค์กร โดยพยายามลด Performance Gap หมายถึงช่องว่าง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่กระทำ (Rogers , 1983 : 34) คือระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมาย ซึ่งวิธีการทำให้ประสิทธิภาพของงานดีขึ้นก็คือการนำเอานวัตกรรมเข้ามาใช้ จึงเป็นการนำวิธีการทำงานแบบใหม่เข้ามาสู่องค์กร

*Matching* คือ การปรับนวัตกรรมให้สอดคล้องกับองค์กร

การนำแนวคิด TQM เข้ามาปฏิบัติในโรงพยาบาลนั้น ต้องปรับให้สอดคล้องกับสภาพของโรงพยาบาล บุคลากร การจัดการ ลักษณะกลุ่มงานที่ปฏิบัติ ถึงแม้ว่าแนวคิด TQM จะนำไปใช้ได้ผลในองค์กรอื่น แต่ก็ยังต้องมีการแก้ไข ดัดแปลงให้เหมาะสมกับสภาพของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร

2) Implementation - การนำมาใช้ แบ่งออกเป็น

*Redefining / Restructuring* คือ การปรับองค์การให้รับนวัตกรรม

การปรับโครงสร้าง ปรับวิธีการจัดการ ลักษณะกลุ่มงานที่ปฏิบัติ สื่อที่ให้อาสาเกี่ยวกับ TQM รวมทั้งการปรับบุคลากร คือการจัดอบรมหรือประชุมให้เข้าใจถึงการบริหารแบบ TQM

*Clarifying* คือ การนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การอย่างแพร่หลาย

การทำให้การบริหารแบบ TQM เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในโรงพยาบาล เพื่อไม่ให้เกิดการต่อต้าน เพราะเป็นธรรมดาที่เมื่อมีการนำนวัตกรรมเข้ามาในองค์การมันจะกระทบกระเทือนไปถึงความคุ้นเคยต่อการทำงานตามปกติ ในส่วนนี้จึงต้องทำให้เข้าใจอย่างชัดเจนว่าองค์การจะทำอะไร และจะส่งผลกระทบต่อใคร อย่างไรบ้าง

*Routinizing* คือ การปฏิบัติให้เป็นภาวะปกติ

การบริหารแบบ TQM ถูกนำมาปฏิบัติจนเป็นเรื่องปกติ บุคลากรไม่รู้สึกว่าเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น จึงไม่เกิดความขัดแย้งในจิตใจ

4. **Contingent decision** เป็นการตัดสินใจรับหรือไม่รับนวัตกรรม ภายหลังจากที่ได้มีการตัดสินใจประเภทใดประเภทหนึ่งในสามประเภทมาก่อน

### การรับนวัตกรรมในองค์การ

การนำการบริหารแบบ TQM เข้ามาปฏิบัติในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ถือได้ว่าเป็นการรับนวัตกรรมเข้ามาในองค์การ ซึ่งโดยทั่วไป องค์การจะมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ

1. โครงสร้าง องค์การประกอบด้วยบุคลากรและงาน ฉะนั้นจึงต้องกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ นั่นคือ องค์การจะต้องมีกฎ ระเบียบและข้อบังคับ ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์เหล่านี้ก็คือโครงสร้างขององค์การนั่นเอง โครงสร้างจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. การเปลี่ยนแปลง อาจเกิดจากการขยายงานหรือการดำเนินการลดลง สาเหตุเกิดจากสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง หรือเกิดจากการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเอง เช่น การเปลี่ยนผู้บริหาร การนำการบริหารงานแบบใหม่เข้ามาปฏิบัติ เป็นต้น

3. ข้อมูล องค์กรจำเป็นต้องรู้ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะการบริหารงานแนวใหม่เพื่อให้เกิดการพัฒนา ต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อรับทราบความก้าวหน้า และสิ่งทีอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร

การวิจัยเรื่อง การเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติ "การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม" ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร เป็นการนำนวัตกรรมเข้ามาปฏิบัติด้วยวิธีการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรม

ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับ 3 ตัวแปร คือ ความรู้ (knowledge) ทักษะคติ (attitude) และพฤติกรรม (practice) ของผู้รับสารที่อาจมีผลกระทบต่อสังคม โดยมีหลักการว่า การเปลี่ยนแปลงทักษะคติขึ้นอยู่กับความรู้ ถ้ามีความรู้ ความเข้าใจดี ทักษะคติก็จะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทักษะคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะมีการยอมรับปฏิบัติหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กล่าวได้ว่าทั้งความรู้ ทักษะคติและพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ดังนั้นการที่จะมีการยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดต้องพยายามเปลี่ยนทัศนคติก่อนโดยการให้ความรู้ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533 : 118)

### ความรู้

"ความรู้เกิดจากความอยากรู้" ท่านสวามี สัตยานันทบุรี กล่าวไว้ว่า "เนื่องจากเราอยากรู้สิ่งใด ๆ เราจึงพยายามที่จะรู้ แล้วจึงหาผลสำเร็จในความรู้สิ่งนั้น ๆ เป็นพื้นก่อน แต่ความรู้ทุกชนิดย่อมไม่มีที่สิ้นสุด...เมื่อเราหาความรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว เราย่อมพยายามที่จะหาความรู้ในสิ่งอื่น ๆ ต่อไปโดยลำดับ..." (บรรจง จันทรสภา, 2522 : 2)

ความรู้ (knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้ต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง เป็นกระบวนการภายใน ผลกระทบที่มีต่อผู้รับสารเชิงความรู้ ในทฤษฎีการสื่อสารนั้นมี 5 รูปแบบ (สุรพงษ์ ไลธนะเสถียร, 2533 : 121) คือ

1. การตอบข้อสงสัย (ambiguity resolution) เนื่องจากสับสนในการสื่อสาร ผู้รับสารจึงมักแสวงหาสารสนเทศโดยอาศัยสื่อ

2. การสร้างทัศนคติ (attitude formation) ส่วนมากใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม เพื่อสร้างทัศนคติให้คนยอมรับการเผยแพร่ นวัตกรรมนั้น ๆ

3. การกำหนดวาระ (agenda setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไป สื่อกำหนดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักในสาร หากตรงกับภูมิหลังและค่านิยมของสังคมแล้ว ผู้รับสารก็จะเลือกรับสารนั้น

4. การพอกพูนระบบความเชื่อ (expansion of the belief system) การสื่อสารในสังคมมักจะกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน ทำให้ผู้รับสารทราบระบบความเชื่อที่หลากหลายและลึกซึ้งไว้ในความเชื่อของตนมากขึ้นเรื่อย ๆ

5. การรู้แจ้งต่อค่านิยม (value clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอข้อเท็จจริง ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับสารเข้าใจถึงค่านิยมชัดเจนขึ้น

### แหล่งที่มาของความรู้

แหล่งที่มาของความรู้แบ่งออกได้เป็น 5 แหล่ง (กิตติยา ปรีดาติลก, 2520 : 29-30) คือ

1. ความรู้ที่พระเจ้าเป็นผู้ให้ (Revealed Knowledge) เป็นความรู้มตะ เชื่อกันว่าความรู้ประเภทนี้จะทำให้คนเป็นนักปราชญ์ได้ ได้แก่ ความรู้ที่ได้จากคำสอนของศาสนาต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าเป็นจริงเพราะความเชื่อ ใครจะดัดแปลงแก้ไขไม่ได้

2. ความรู้ที่ได้มาจากผู้เชี่ยวชาญ (Authoritative Knowledge) เช่น หนังสือ การวิจัย ฯลฯ

3. ความรู้ที่เกิดจากการหยั่งรู้ (Intuitive Knowledge) เป็นความรู้โดยไม่ทราบต้นสายปลายเหตุ เกิดขึ้นทันทีทันใด สมเด็จพระพุทธมาจารย์ (โต) พรหมรังษี ได้ประทานอธิบายไว้ว่าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จะรู้ได้ด้วยอำนาจแห่งฌานญาณ

4. ความรู้ที่ได้จากการคิดหาเหตุผล (Rational Knowledge) เป็นความรู้ที่แสดงความเป็นจริงอยู่ในตนเอง ปัจจัยที่ทำให้การคิดหาเหตุผลไม่ถูกต้อง คือ ความลำเอียง ความสนใจและความชอบ

5. ความรู้ที่ได้จากประสาทสัมผัส (Empirical Knowledge) ได้แก่ ตาได้เห็น หูได้ยิน จมูกได้กลิ่น ลิ้นรู้รส และกายสัมผัส

### ประเภทของความรู้

เมื่อพิจารณาตามลักษณะหรือระดับ ศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ วิศวเวทย์ ได้แบ่งความรู้เป็น 3 กลุ่ม (ชุตดา จิตพิทักษ์, 2525 : 20) คือ

1. วิทยาศาสตร์ คือ วิชาที่ศึกษาพฤติกรรมของสิ่งมีชีวิต พืช สัตว์และมนุษย์ โดยมุ่งอธิบายพฤติกรรมที่เกิดขึ้นแต่ละครั้ง เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยาและเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น

2. เทคโนโลยี คือ วิชาที่หาความรู้มาเพื่อผลิตหรือสร้างสิ่งใดหนึ่งขึ้นเฉพาะเจาะจง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตรงกับเป้าหมาย เช่น วิชาแพทย์ วิศวกรรม และบริหารธุรกิจ เป็นต้น

3. มนุษยศาสตร์ คือ วิชาที่ศึกษาสิ่งที่มนุษย์ทำ คิด ใฝ่ฝัน และจินตนาการ ในฐานะที่มนุษย์มิได้เป็นสัตว์ชีววิทยาและสัตว์สังคม การศึกษาทางมนุษยศาสตร์นั้นช่วยให้การรักษาสืบทอด ปรับปรุง ผลงานสร้างสรรค์ของมนุษย์เป็นไปได้ การสัมผัสผลงานเหล่านี้ช่วยทำให้เกิดบุคลิกภาพอีกอย่างหนึ่งนอกเหนือจากผลงานทางเทคโนโลยี เพราะช่วยขัดเกลาจิตใจได้

### การศึกษาหาความรู้ มีอยู่ 3 ระยะ คือ

1. ความรู้แท้ (knowledge) เรียนรู้ว่าเป็นอะไร เพื่อเป็นพื้นฐานความรู้ของเรื่องนั้น
2. การประยุกต์เพื่อนำมาใช้ (application of knowledge) นำความรู้ไปใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ขึ้น
3. การทำให้งามเป็นศิลปะ (art) นำความรู้ไปใช้จนเกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญ

### ระดับความรู้

ระดับความรู้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ (อลิสตา วีรพัฒน์กุล, 2540 : 35-36) คือ



1. ความรู้ระดับต่ำ ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากการเดาหรือภาพลวงตาทางประสาทสัมผัส
2. ความรู้ระดับธรรมดา ได้แก่ ความรู้ทางประสาทสัมผัสหรือความเชื่อถือที่สูงกว่า แต่ยังไม่แน่นอน เป็นเพียงชั้นอาจเป็นไปได้
3. ระดับสมมติฐาน ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากความคิดหรือความเข้าใจ ซึ่งไม่ได้เกิดจากประสาทสัมผัส เช่น ความรู้ทางคณิตศาสตร์ ความรู้ขั้นนี้ถือว่าเป็นชั้นสมมติฐาน เพราะเกิดจากคำนิยามและสมมติฐานที่ไม่ได้พิสูจน์
4. ระดับเหตุผล ได้แก่ ความรู้จากตรรกวิทยา เป็นความรู้ที่ทำให้มองเห็นรูปหรือมโนภาพว่าเป็นเอกภาพ

### การวัดความรู้

เบนจามิน บี บลูม (Benjamin B. Bloom) กล่าวถึงการวัดความรู้โดยใช้เครื่องมือแตกต่างกัน ตามความสามารถทางสติปัญญา (อ้างถึงใน อลิสา วีรพัฒน์กุล, 2540 : 36-37) สรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านความรู้ความจำ (Knowledge) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นหลักเบื้องต้นของพฤติกรรมด้านอื่น ๆ ซึ่งนอกจากความจำแล้วยังมีการระลึกได้ (Recall) อีกด้วย แต่ไม่จำเป็นต้องใช้ความเข้าใจไปตีความหมายเรื่องนั้น ๆ

2. พฤติกรรมด้านความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง พฤติกรรมที่สามารถจับใจความของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ทั้งเป็นรูปธรรมและนามธรรม

3. พฤติกรรมด้านการนำไปใช้ (Application) หมายถึง พฤติกรรมที่สามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสบมาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ หรือนำไปแก้ปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. พฤติกรรมด้านการวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย หรือเป็นการหาความสำคัญ ความสัมพันธ์และหลักการหรือทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุของเรื่องราวต่าง ๆ ได้

5. พฤติกรรมด้านการสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราวหรือส่วนประกอบย่อย ๆ มาผูกสัมพันธ์กันเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยมีการดัดแปลง ริเริ่มสร้างสรรค์ ทำการปรับปรุงให้ดีขึ้น

6. พฤติกรรมด้านการประเมินค่า (Evaluation) หมายถึง การวินิจฉัยหรือการติราคาอย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นการตัดสินใจว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดีอย่างไร โดยใช้หลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้

## ทัศนคติ

ทัศนคติ คือ “ความเชื่อและความรู้สึกที่ทนทานและได้รับการจัดระเบียบ อันเป็นตัวชักนำให้เราปฏิบัติไปในทิศทางต่าง ๆ ทัศนคติไม่ได้เป็นเพียงแต่ความคิดเห็นเท่านั้น แต่มีลักษณะที่ฝังลึกมากกว่านั้น” (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์, 2536 : 179)

ทัศนคติเป็นดัชนี (index) บอกว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม โดยทัศนคติมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นเสมือนพรมแดนเชื่อมระหว่างความรู้และพฤติกรรม

องค์ประกอบของทัศนคติ มี 3 ส่วน (Zimbardo and Ebbeson, 1970) คือ

1. ส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด ; ความเชื่อ (The Cognitive Component) เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือความคิดว่าสิ่งใดดีก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงข้าม หากมีความรู้หรือความคิดมาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. ส่วนที่เป็นอารมณ์ ; ความรู้สึก (The Affective Component) เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล เป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง ถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ความรู้สึกในด้านบวกเป็นไปในทางที่ดี เรียกว่า Positive Affective Component ส่วนความรู้สึกในด้านลบเป็นไปในทางไม่ดี เรียกว่า Negative Affective Component

3. ส่วนที่เป็นพฤติกรรม ; การปฏิบัติ (The Behavior Component) เป็นการแสดงออกของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

## การเกิดทัศนคติ

ทัศนคติมาจากศัพท์ภาษาละตินว่า "Aptus" ซึ่งมีความหมายว่าเหมาะสม (fitness) หรือการปรุงแต่ง (adaptedness) ในทางจิตวิทยาถือว่าทัศนคติเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย จะต้องศึกษาค้นคว้าด้วยกรรมวิธีที่ซับซ้อน (สมนัส จิตพิทักษ์, 2520 : 19)

กอร์ดอน ออลพอร์ท (Gordon Allport) อธิบายความหมายของทัศนคติออกเป็น 5 ลักษณะย่อย ๆ ดังนี้ (อ้างถึงใน ชูดา จิตพิทักษ์, 2525 : 65)

1. เป็นภาวะทางจิตและประสาท ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้ทางพฤติกรรม
2. เป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง คือเมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น
3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระเบียบ เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระเบียบไว้แล้วในตัวเอง คือเมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดก็จะเกิดอย่างต่อเนื่อง และจะตามด้วยพฤติกรรมที่สัมพันธ์กัน เช่น โกรธจะหน้าบึ้ง เป็นต้น
4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ ช่วยในการสร้างทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี
5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

เทอร์สโตน (Thurstone) ได้สรุปคุณลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่จะต้องทำความเข้าใจก่อนที่จะทำการวัดทัศนคติ (อ้างถึงใน เกรียงชัย เหลืองภัทรเชวง, 2540 : 24-25)

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อนและมีลักษณะเชิงคุณภาพ ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวเลขเพียงตัวเดียว อย่างไรก็ตาม เราสามารถหยั่งรู้ทัศนคติของมนุษย์ได้
2. ทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหมายถึง ผลรวมของความรู้สึก ความโน้มเอียง อคติ ความคิดอื่น ๆ ต่อเรื่องนั้น ๆ
3. เราสามารถวัดทัศนคติได้จากความคิดเห็น (Opinion) เป็นเครื่องมือ แต่ก็ทำให้เกิดความคาดเคลื่อนได้ ฉะนั้นการกระทำของคนอาจเป็นเครื่องบ่งชี้ทัศนคติที่ดีกว่าสิ่งที่พูด แต่ก็เป็นไปได้ที่คนอาจบิดเบือนการกระทำของตนเอง ดังนั้นจึงยังใช้ความคิดเห็นหรือการกระทำบางรูป

แบบเพื่อป้องกันทัศนคติ ความคาดเคลื่อนระหว่างเครื่องบ่งชี้และความจริงถือว่าเป็นสากล (Universal)

4.ทัศนคติของคน ๆ หนึ่ง ไม่อาจทำนายการกระทำของคนนั้นได้ถูกต้องเสมอไป

5.ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่วัดได้ อาจเกิดจากความผิดพลาดในการวัด ดังนั้น ควรใช้ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of Measurement) เพื่อแยกความผิดพลาดของเครื่องมือที่ใช้วัดจากความเปลี่ยนแปลงของตัวทัศนคติเอง

6.ไม่สามารถใช้คำว่า "มาก" หรือ "น้อย" อธิบายคำว่า ทัศนคติได้อย่างสมบูรณ์ เพราะทัศนคติมีหลายมิติ อย่างไรก็ตาม ความคิดที่จะวัดค่าของทัศนคตินี้ มีความพยายามที่จะวัดค่าของทัศนคติในเชิงเส้นตรง (Linear Measurement)

### การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ผลของการสื่อสารที่สังเกตเห็นได้ (Observable communication effects) คือ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude change) ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 4 อย่าง (Hovland and Janis, 1959 : 4 - 5) คือ

- 1 การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น (opinion change)
- 2 การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (perception change)
- 3 การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก (affect change)
- 4 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (action change)

กระบวนการที่เกิดขึ้นในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์, 2536 : 183-184) มีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 1.ความสนใจเอาใจใส่ เป็นกระบวนการขั้นแรกสุดที่จะทำให้คนเราเริ่มรับรู้
- 2.ความเข้าใจ การสื่อสารที่ใช้ภาษาหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย ก็สามารถชักจูงได้ง่าย

3.การยอมรับ เป็นไปโดยการคล้อยตาม หรือเป็นไปโดยกระบวนการที่บุคคลดูซึมความคิดหรือแบบอย่างของคนที่คุณเชื่อถือ ครีธาเข้ามามีในตัว

4.ความจำ เป็นตัวกำหนดความคงทนของทัศนคติ เพราะถ้าประทับใจและเห็นว่าเรื่องนั้นมีความสำคัญจะจดจำได้นาน ดังนั้น การเลือกใช้สื่อจึงมีความสำคัญด้วย

5.การกระทำ เมื่อมีขั้นตอนอื่น ๆ พร้อมแล้ว ขั้นสุดท้ายก็คือการปฏิบัติไปตามทัศนคติใหม่ที่คุณเชื่อถือ

ทัศนคติของบุคคลนั้นจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะความพึงพอใจ เรียกว่า ทัศนคติเชิงบวก (positive attitude) และความไม่พึงพอใจ เรียกว่า ทัศนคติเชิงลบ (negative attitude) (Newcomb, 1954 : 128)

## พฤติกรรม

พฤติกรรมเป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันก็เนื่องมาจากมีความรู้และทัศนคติที่ต่างกัน ซึ่งเกิดขึ้นได้เพราะความแตกต่างอันเนื่องมาจากการเปิดรับสื่อ และความแตกต่างในการแปลสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์ที่ต่างกัน อันมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมที่ถูกโน้มน้าวโดยการสื่อสารนั้น อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้หรือการตอบสนองต่อสื่อ (S-R) ซึ่งมักมีมูลฐานจากการคำนึงถึงตนเองเป็นหลัก บางครั้งสื่อและความพยายามของการสื่อสารในสังคมปัจจุบัน พยายามทำให้บุคคลมีพฤติกรรมเพื่อส่วนรวมของสังคมหรือเพื่อผู้อื่น ดังนั้น การกระจายการสื่อสารในสังคม จึงมิได้มุ่งหวังผลเฉพาะบุคคล แต่มุ่งหวังที่จะให้มนุษย์มีพฤติกรรมอยู่ร่วมกันได้โดยสันติ ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปลูกสำนึกผู้รับสาร มิใช่เกิดจากการครอบงำ โดยทั่วไปการโน้มน้าวพฤติกรรมสื่อสารสามารถเกิดได้ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปัจเจกชน กลุ่ม จนถึงระดับสังคม (สุรพงษ์ ใธณะเสถียร, 2533 : 123)

### องค์ประกอบของพฤติกรรม

ครอนบาช (Cronbach) อธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเพราะองค์ประกอบ 7 ประการ (อ้างถึงใน ปกิจ พรหมายน, 2531 : 29-30) ดังนี้

1.ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจหรือสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลาจนจึงสามารถบรรลุนสนองความต้องการที่รับตัวก่อนและสนองความต้องการที่ห่างออกไปในภายหลัง

2.ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่าง เพราะความต้องการบางอย่างก็อยู่นอกเหนือความสามารถ

3.สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

4.การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดลงไป เขาต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คาดว่าจะให้ความพอใจมากที่สุด

5.การตอบสนอง (Response) เป็นกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ โดยวิธีการที่เลือกแล้วในขั้นการแปลความหมาย

6.ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) อาจเป็นผลตรงตามที่คาดคิด (Confirm) หรือตรงข้ามกับความคาดหมาย (Contradict) ก็ได้

7.ปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Frustration) หากคนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้ กล่าวได้ว่าเขาประสบกับความผิดหวัง กรณีเช่นนี้อาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยทั่วไปจะศึกษาในลักษณะของความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) นั่นคือต้องการความสำเร็จในชีวิต สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในงาน

การพัฒนาคุณภาพโดยองค์รวมจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะในแต่ละหน่วยงานบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานในทุกส่วนของกิจกรรม ดังนั้น การเข้าใจพฤติกรรมของคนในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็น อันจะนำไปสู่การเรียนรู้กระบวนการ เทคนิค และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่มีต่องาน

- มอร์ส (Morse , 1953 : 27) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด (tension) ของผู้ทำงานให้ต่ำลง ก่อให้เกิดความพึงพอใจ”

- เดวิส (Davis , 1967 : 61) เห็นว่า “พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวไปได้ ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ”

- กิลเมอร์ และคณะ (Gilmor and others, 1971 : 251) “ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นได้ เมื่อมีความรู้สึกว่าประสบผลสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่”

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใด ๆ มี 2 ลักษณะ (Rebeaux and Poppleton , 1978 : 158 -159) คือ

## 1 ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน

- 1) ระดับการปฏิบัติงาน พบว่าผู้มีตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับสูงกว่า จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในทางบวก
- 2) เนื้อหาของงาน การปฏิบัติงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าการปฏิบัติงานเดิม ๆ อยู่ตลอดเวลา
- 3) พฤติกรรมการบริหาร บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานที่ผู้บริหารยึดคนเป็นหลักมากกว่ายึดตัวงานเป็นหลัก

## 2 ลักษณะที่เกี่ยวกับบุคลากร

- 1) อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ เมื่อวัยสูงขึ้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากขึ้นด้วย จนถึงวัยก่อนเกษียณ จากนั้นความสัมพันธ์อายุกับความพึงพอใจจึงเปลี่ยนทิศทางลดลง
- 2) ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่บุคลากรจะไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อตำแหน่งหน้าที่การงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย ทั้งนี้เพราะคนที่มีการศึกษาสูง ย่อมมีความคาดหวังสูงด้วย
- 3) สุขภาพจิต เป็นเรื่องของความรู้สึก การแสดงออกทางอารมณ์ การยอมรับนับถือบุคคลอื่น ถ้าบุคลากรรู้สึกดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชายชนิค (Zaieznick, 1958 : 40) แบ่งความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

1 ความต้องการภายนอก (external needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การได้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ

2 ความต้องการภายใน (internal needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความรู้สึก เช่น ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ความเป็นเพื่อนและความรักจากผู้ร่วมงาน เป็นต้น



บาร์นาร์ด (Barnard, 1986 : 142 -149) กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

- 1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) เช่น เงิน สิ่งของต่าง ๆ ที่ให้เป็นการตอบแทนเมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร เงินเดือนมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพอใจต่อการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรในระดับใด ที่เป็นเช่นนี้เพราะเงินเป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ อีกทั้งยังเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป
- 2 โอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (personal non - material - opportunities) เช่น การใช้สิทธิพิเศษ การมีอำนาจสั่งการคนอื่นได้ เป็นต้น
- 3 สภาพะทางกาย (physical conditions) ได้แก่สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกอันจะก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- 4 ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) เป็นการตอบสนองต่อบุคลากร เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจหลังจากที่ได้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 5 ความดึงดูดใจทางสังคม (associational attractiveness) ถ้าความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจร่วมงานกับองค์กร
- 6 การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (adaptation of conditions to habitual methods and attitude) หมายถึง การปรับปรุงการวิธีการทำงาน เช่น TQM ให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร เนื่องจากแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน
- 7 โอกาสที่จะมีส่วนร่วม (the opportunity of enlarged participation) โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคน เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในงาน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 8 การอยู่ร่วมกัน (the condition of communion) หมายถึงความพึงพอใจของบุคคลทางสังคม ทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1959 : 113 -115)

- 1 ปัจจัยเกื้อหนุน

- 1) ความสำเร็จ เป็นความรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้ปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ
- 2) การยกย่องนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ
- 3) ลักษณะของงาน เป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ ใช้ความคิด วิธี การใหม่ ๆ
- 4) ความรับผิดชอบ การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมเข้มงวดจนเกินไป
- 5) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน

## 2 ปัจจัยค้ำจุน

- 1) นโยบายและการบริหาร หมายถึง การแบ่งงานเป็นระบบ การดำเนินงานด้วยความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ
- 2) การบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการปกครองด้วยความยุติธรรม เป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้
- 3) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน
- 4) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การคำนึงถึงมิตรภาพ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 5) สภาพการทำงาน หมายถึง ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ
- 6) รายได้ เงินตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการต่างที่พึงจะได้รับ

### ผลที่ตามมาของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นส่วนตัว แต่ก็ส่งผลกระทบต่องานและเพื่อนร่วมงานด้วย ซึ่งในท้ายที่สุดก็จะส่งผลเชื่อมโยงถึงระบบการทำงานทั้งหมดขององค์การ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยความพึงพอใจ ถือได้ว่าเป็นการสร้างประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการบรรลุถึงเป้าหมายด้วยความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Effectiveness) คือการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การกำหนด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

เยาวลักษณ์ เลหาจินดา (2518) ศึกษา "สภาพความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออก ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ" ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและนโยบายการบริหารต่ำสุด

สุภรณ์ ศรีพหล (2519) ศึกษา "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร" ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพอใจของอาจารย์ที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า ในกลุ่มปัจจัยค่าจูน ได้แก่ เงินเดือน ตำแหน่ง และความมั่นคง มาเป็นอันดับหนึ่ง อันดับสุดท้ายคือสภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยจูงใจ อันดับหนึ่ง คือ ความเจริญก้าวหน้าในการงาน อันดับสุดท้าย คือ การยกย่องยอมรับนับถือ

ปราศรัย สังฆะทรัพย์ (2520) ศึกษา "ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล และในสถานีตำรวจนครบาล" ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล และในสถานีตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการอยู่ระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสารวัตรค่อนข้างสูงคือเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจค่อนข้างต่ำคือ เงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

อมร วิชัยดิษฐ์ (2522) ศึกษา "ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคใต้" ผลการวิจัยพบว่า ปลัดอำเภอมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย อันได้แก่ความร่วมมือ ประสานงานจากเพื่อนและประชาชนในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชาและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในทางราชการ ในส่วนของความภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนั้นมีอยู่ในระดับสูง

สากล จริยวิทยานนท์ (2522) ศึกษา "ความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์" ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในด้านอาชีพการสอนและการวิจัย ส่วนตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

จูติลัดน์ จิระพันธ์ (2528) ศึกษา "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่" ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยเลือกว่าเงินเป็นสิ่งจูงใจหลักที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน และยังต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องรายได้และสวัสดิการด้วย

โสภณ หาสิตะพันธ์ (2528) ศึกษา "สถานภาพและความพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริหาร และสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" ผลการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ ข้าราชการจะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่าง โดยเพศชายจะมีความพอใจสูงกว่าเพศหญิง

สมศรี ศานติเกษม (2529) ศึกษา "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ" ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรเรื่องระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนเรื่องเพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน

นันทญา พันธุ์เจริญ (2537) ศึกษา "ความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของนักข่าวสตรีในองค์กรหนังสือพิมพ์รายวัน" ผลการวิจัยพบว่า นักข่าวสตรีมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ส่วนค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่พึงพอใจน้อยที่สุด

ชนินาถ เจริญผล (2537) "การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป" ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด โดยองค์ประกอบทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คืออายุและระยะเวลาของการทำงาน เพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ยังพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกและการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

หรรษา สุขกาล (2537) ศึกษา "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยแรงจูงใจจากการคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ส่วนอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ความพึงพอใจไม่ต่างและพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลระดับบริหาร สูงกว่าพยาบาลประจำการ

อมรรัตน์ เสด็จสุวรรณ (2538) ศึกษา "ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานกับการคงอยู่ในงานตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง และการปฏิบัติงานในแผนกที่ต่างกัน มีประสบการณ์ และเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่ต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานกับความคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ

อุไรรัตน์ ชนะบำรุง (2539) "การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจตามลำดับคือ การได้รับการยอมรับนับถือ การมีผลงาน เงินเดือน ลักษณะที่ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

อธิเกียรติ ทองเพิ่ม (2539) ศึกษา " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริหารวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน" ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติ พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่าง

กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ, รตอ. หญิง (2540) ศึกษา "รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการใน

โรงพยาบาลตำรวจ" กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 290 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการ มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง มีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับสูง ในส่วนของ ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

### งานวิจัยในต่างประเทศ

ตาลย์ ดี ชูครีย์ และเจย์ แอล โอติส (Saleh D.Shoukry and Jay L.Otis, 1964) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ใน ลักษณะงานอย่างเดียวกัน บุคคลที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มี อายุน้อย โดยความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นตามอายุของบุคคลที่เพิ่มขึ้น

ราชแมน (Rachman, 1964) ศึกษาเรื่องระยะเวลาของการทำงานกับความพึงพอใจใน การทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาของการทำงานมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงานของบุคคลนั้น

โทมัส เจ เซอร์จิโอแวนนี (Thomas J.Sergiovanni, 1973) ศึกษา องค์ประกอบที่ส่งผลให้ เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจ ในการทำงานได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ ส่วน องค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน และความเป็น อยู่ส่วนตัว โดยครูมีความรู้สึกที่ติดต่อความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูง และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความไม่ยุติธรรม ฐานะของอาชีพมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบ อีกว่า เพศ ตำแหน่งและประเภทของโรงเรียนที่สอน เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจแตกต่างกัน

ราด้า (Rada, 1975) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ประสบการณ์ในการสอน และยังพบอีกว่า ระดับตำแหน่งหน้าที่ก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้วย

เมลทเซอร์ (Meltzer, 1981 อ้างถึงใน ศานิต ศรีรัตน์, 2535 : 35) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุของบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคคลเมื่อมีอายุมากขึ้น มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเมื่ออายุมากขึ้น ความคาดหวังเรื่องต่าง ๆ จะลดน้อยลง ประกอบกับมีประสบการณ์มากขึ้น ทำให้สามารถปรับตัวต่อสภาพการทำงานได้ดีขึ้น ตรงกันข้ามกับคนที่มีอายุน้อย ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า ทั้งนี้เนื่องจากยังมีความคาดหวังสูงและการปรับตัวไม่เหมาะสม

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย