

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ต่อการสื่อสารภายในองค์กร

หน่วยงาน กลุ่มจัดการความรู้และการศึกษาด้านสุขภาพ

### รายชื่อผู้จัดทำ

- |                     |            |
|---------------------|------------|
| 1.นางนัตดา          | วิริตีสกุล |
| 2.นางมณฑวรรณ        | ยุชังกุล   |
| 3.นางสาวนันทินี     | อุทัยวรรณ  |
| 4.นางกัญญารัตน์     | คงประกอบ   |
| 5.นางสาวขวัญฤตระกูล | บุตรพรหม   |
| 6.นายธนวัชร         | อังรตสกุล  |
| 7.นางสาววาสนา       | ทองเงิน    |
| 8.นางสาวทัศนดาว     | พ่วงซัง    |
| 9.นายณัฐพล          | ภูศรีพงษ์  |
| 10.นางวัฒนา         | เพ็งสุข    |

### วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์ฯ ต่อการสื่อสารภายในองค์กร
2. เพื่อศึกษาการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร
3. เพื่อศึกษาการรับรู้และความทันต่อเวลาในการรับข้อมูลข่าวสารของบุคลากรศูนย์ฯ

### กระบวนการจัดการความรู้

#### 5.1 การบ่งชี้ความรู้

##### เหตุผลและที่มา

ในปัจจุบันพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรนับเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการเป็นตัวถ่ายทอดความต้องการ ความคิด ทักษะ หรือวัตถุประสงค์ไปยังบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกัน หรือบุคคลต่อกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้ยังส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างสอดคล้อง มีประสิทธิภาพและตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการบรรลุประสิทธิผลขององค์กร จึงเห็นได้ว่าการสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก และสามารถสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารแก่บุคลากรด้วย

การสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ นั้นมีการสื่อสารค่อนข้างหลากหลายช่องทาง บุคลากรของศูนย์ฯ สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งแบบเร่งด่วนและไม่เร่งด่วน ได้แก่ ระบบหนังสือเวียนผ่าน Intranet หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน เอกสารหนังสือเวียน โทรศัพท์ภายใน บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย Desktop Facebook Line และจากเพื่อนร่วมงาน แต่พบว่ายังคงมีบุคลากรบางส่วนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารข้างต้นได้ โดยปัจจัยแวดล้อม ในการสื่อสารของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ส่งผลทำให้บุคลากรพลาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ 1) ไม่เปิดหนังสือเวียนผ่านระบบ Intranet เพราะเหตุบางประการที่เป็นข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูล เช่น ไม่มีเวลาเปิดเข้าระบบ เนื่องจากบุคลากรบางส่วนมีภารกิจต้องเดินทางไปทำงานในพื้นที่อื่น และบุคลากรบางระดับยังไม่สามารถเข้าสู่ระบบหนังสือเวียนผ่าน Intranet ได้ 2) หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน/เพื่อนร่วมงาน บางหน่วยงานบุคลากรมีการเข้าเวร และบางส่วนออกไปทำงานในพื้นที่อื่นที่ไม่สามารถติดต่อกันได้

ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้การส่งข้อมูลข่าวสารจากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ไม่ไปถึงทุกคนในกลุ่มงานของตนเองได้ 3) บอร์ดประชาสัมพันธ์ สภาพปัญหาการจราจรในอำเภอเมืองนครสวรรค์ที่มีจำนวนรถยนต์เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การเดินทางมาทำงานของบุคลากรศูนย์ฯ มีความเร่งรีบในการเดินทางและเร่งรีบในการเซ็นชื่อเข้าทำงาน ส่งผลให้ไม่ได้สนใจบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ได้มีการติดประชาสัมพันธ์ไว้ที่จุดเซ็นชื่อ 4) เสียงตามสายเป็นการสื่อสารภายในที่รวดเร็ว แต่สภาพการทำงานของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่มีส่วนของโรงพยาบาล ซึ่งให้บริการในช่วงเช้าทำให้มีการปิดลำโพงเพื่อไม่ให้รบกวนการให้บริการ และการให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ จนลืมเปิดลำโพงในช่วงบ่าย ทำให้พลาดข้อมูลข่าวสารที่เร่งด่วนได้ 5) Desktop เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Lan ของหน่วยงานซึ่งคอมพิวเตอร์ทุกตัวที่ถูกต้องต่อเข้าระบบสาย Lan จะเห็นข้อมูลข่าวสารผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ จะมองเห็นก็ต่อเมื่อตอนเปิดเครื่องและไม่ได้เปิดใช้งานโปรแกรมอื่นอยู่เท่านั้น 6) Facebook / Line Group เป็นการสื่อสารผ่าน Social Network ที่รวดเร็วและแพร่หลาย แต่จะมองเห็นเฉพาะคนที่เพื่อนกันหรือภายในกลุ่มเท่านั้น

จากช่องทางการสื่อสารที่มีความหลากหลาย และจากการสังเกตในกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ที่มีการจัดประชุมในเดือนธันวาคม 2558 มีการประชุมภายในศูนย์ฯ จำนวน 2 เรื่องพบว่าบุคลากรบางส่วนยังคงพลาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งในบางเรื่องต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน เมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารดังกล่าวแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อบริการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงการบริหารจัดการองค์กรก็จะไม่เกิดประสิทธิภาพเช่นกัน

จากความสำคัญดังกล่าว กลุ่มฯตระหนักว่าการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และไม่เข้าใจความต้องการของตนเอง ไม่เข้าใจผู้อื่นแล้ว แม้ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดี และมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยเพียงใดก็ไร้คุณค่าเช่นกัน ความพึงพอใจในการสื่อสารขององค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญและสมควรเรียนรู้อย่างมาก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการสื่อสาร ตลอดจนสามารถนำไปพัฒนางานเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ภายใต้ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้วย

## 5.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (Explicit /Tacit Knowledge)

### 2.1 การทบทวนก่อนจัดการความรู้

การสื่อสารภายในองค์กรในทุกองค์กรจะมีการสื่อสารเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารที่เป็นทางการ และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยมีหลักการที่จะทำให้การสื่อสารทั้งสองลักษณะนี้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สรุปได้ ดังนี้ (Chester I. Barnard.1983.อ้างอิงมาจาก นิตยา เงินประเสริฐศรี.2544 : 191-192)

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) เป็นการสื่อสารผ่านช่องทาง (Channel of Communication) ที่ปรากฏในแผนภูมิองค์กร (Organization chart)

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่เป็นไปตามสายบังคับบัญชา และไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าสมาชิกผู้ใดเกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีลักษณะของการเสริมข้อมูลให้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ดาว์น และ ฮาเซ็น (ดารีกา จารูวัฒนิกิจ. 2539:40 ; อ้างอิงจาก Downs and Hazen. 1977.) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป (General Organizational Perspective) เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆ ทั้งหมดขององค์การ

2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (Personal Feedback) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัวงาน และวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์การ

3. การประสานหล่อมหลอมขององค์การ (Organization Integration) เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคล กับข่าวสารข้อมูลที่เขาได้รับเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมที่เขาได้รับปัจจุบัน

4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสองทางกับผู้บังคับบัญชา

5. บรรยากาศการติดต่อสื่อสาร (Communication Climate) เป็นการสะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารในระดับองค์การ และส่วนตัวหรือขีดขั้นที่การติดต่อสื่อสารจริงจัง และกระตุ้นพนักงานให้บรรลุเป้าหมาย

6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal informal Communication) เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน

7. คุณภาพสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Media Quality) องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงขีดขั้นที่ว่าพนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร (บันทึกข้อความ, สิ่งตีพิมพ์) ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinate) เป็นการเน้นการติดต่อสองทางกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ชาลิน นานา (2539:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานบริษัทอเมริกันและญี่ปุ่นทางด้านช่องทางการสื่อสารพบว่า การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวกทางด้านประเภทของการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารอย่างเป็นทางการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวก ทางด้านทิศทางการสื่อสารพบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “การติดต่อสื่อสารในองค์การ:กรณีศึกษาบริษัทซีเทคเทคโนโลยี” ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความเห็นต่อการสื่อสารในองค์การด้านต่างๆ (ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การประสานหล่อมหลอมขององค์การ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารตามแนวนอน และคุณภาพของสื่อ) ส่วนระยะเวลาการทำงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความเห็นต่อการสื่อสารในองค์การ

พิเชษฐ์ บุญมี (2544:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์การ : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์การของธนาคาร สามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงาน และเกิดประสิทธิผลสูงในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่ ตำแหน่ง รูปแบบ และช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร

สุภา นานาพูลสิน (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัท ไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัทส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับตำแหน่งที่ต่างกันนั้นมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การแตกต่างกัน

มานิดา คำจิ้น (2547 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน : กรณีศึกษา : บริษัท วาโทอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในรูปแบบแนวนอน แบบล่างสู่บน และแบบบนสู่ล่าง อยู่ในระดับมาก ด้านการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พนักงานรับทราบและเห็นว่าให้ความถูกต้อง ชัดเจนที่สุด

## 2.2 การจัดตั้งคุณเอื้อ คุณกิจ และคุณอำนวย (Mapping)

|          |                                 |            |
|----------|---------------------------------|------------|
| คุณอำนวย | นางนิตดา                        | วิริตีสกุล |
| คุณเอื้อ | นางกัญญารัตน์                   | คงประกอบ   |
| คุณกิจ   | เจ้าหน้าที่ในกลุ่มจัดการความรู้ |            |

### 5.3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

ในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้กำหนดประเด็นการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากร ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ต่อการสื่อสารภายในองค์กร ณ ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ โดยกลุ่มของประชากรการศึกษา คือ บุคลากรทั้งหมดของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ จำนวน 364 คน ระยะเวลาการศึกษา ระหว่าง มกราคม - เมษายน 2559

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

##### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ                      - อายุ                      - ระดับการศึกษา
- ตำแหน่ง                - หน่วยงาน

##### 2. ประเภทของช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงข่าวสาร

- ผอ.ศูนย์ฯ พบ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ                      - ระบบหนังสือเวียนผ่าน Intranet
- หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงาน                - หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงานอื่น
- เสียงตามสาย    - ตู้รับข้อร้องเรียน
- หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน                      - บอร์ดประชาสัมพันธ์
- หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน                      - เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน
- เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น                      - เฟสบุ๊ค คอ.3 (Face book)
- ไลน์กลุ่มหน่วยงาน (Line Group)                - ไลน์ส่วนตัว (Line) หรืออื่นๆ

##### 3. การรับรู้ต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

##### 4. การทันเวลาของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

##### 5. ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ต่อการสื่อสารภายในองค์กร

#### นิยามศัพท์

**ระดับความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึก ทศนคติ ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ** หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันเวลา มีความถูกต้อง และครอบคลุมทุกประเด็น

**การทันเวลาของข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อกำหนดการอันจะทำให้สามารถปฏิบัติการตามข้อมูลข่าวสารนั้นๆ ได้ทันท่วงที

**บุคลากรศูนย์ฯ** หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่สังกัดศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์

**Desktop** หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ Lan ของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์

**Intranet** หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ได้แก่ หนังสือเวียน

#### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) ชนิด Cross sectional survey ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรทั้งหมดของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ จำนวน 364 คน (ยกเว้นผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานภายในศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ขณะระยะเวลาการเก็บแบบสอบถาม)

สถานที่และระยะเวลาดำเนินการ

ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ระยะเวลาทำการวิจัยตั้งแต่เดือน มกราคม – เมษายน 2559 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

#### ขนาดตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยนี้คณะผู้วิจัยต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ในทุกสายงานและทุกตำแหน่ง ดังนั้นในการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จะใช้บุคลากรทั้งหมดของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ จำนวน 364 คน เป็นกลุ่มประชากรในการวิจัย

#### การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทั้งหมดของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ โดยไม่ได้คัดเลือกเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่เป็นการคัดเลือกแบบใช้ประชากรทั้งหมดในทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ละทุกสายงาน ของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์

#### การใช้สถิติในการวิเคราะห์

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 364 ชุด โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรทั้งหมดของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน และได้ นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรงโดยทดลองเก็บข้อมูลกับบุคลากรในกลุ่มงาน จำนวน 10 คน แล้วนำ เนื้อหาและข้อคำถาม มาปรับปรุง ให้ได้ความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น สรุปได้ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการเข้าถึงช่องทางการสื่อสาร จำนวน 3 ข้อ
- ส่วนที่ 3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ จำนวน 13 ข้อ
- ส่วนที่ 4 การทันต่อเวลาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรจำนวน จำนวน 10 ข้อ
- ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จำนวน 18 ข้อ

#### 5.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของบุคลากรศูนย์ฯ
- ส่วนที่ 3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรศูนย์ฯ
- ส่วนที่ 4 การทันต่อเวลาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรศูนย์ฯ
- ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์ฯในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงาน และการเข้าถึงคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

| ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร |                                | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------|--------------------------------|-----------|--------|
| เพศ                    | ชาย                            | 43        | 12.50  |
|                        | หญิง                           | 291       | 84.30  |
|                        | ไม่ตอบ                         | 11        | 3.20   |
|                        | รวม                            | 345       | 100    |
| อายุ                   | 19 – 29 ปี                     | 36        | 10.40  |
|                        | 30 – 39 ปี                     | 88        | 25.50  |
|                        | 40 – 49 ปี                     | 80        | 23.20  |
|                        | 50 – 59 ปี                     | 123       | 35.70  |
|                        | ไม่ตอบ                         | 18        | 5.20   |
|                        | รวม                            | 345       | 100    |
| ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร |                                | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
| ระดับการศึกษา          | มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 92        | 26.70  |
|                        | อนุปริญญาหรือเทียบเท่า         | 25        | 7.20   |
|                        | ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า         | 160       | 46.40  |
|                        | สูงกว่าปริญญาตรี               | 39        | 11.30  |
|                        | อื่นๆ                          | 17        | 4.90   |
|                        | ไม่ตอบ                         | 12        | 3.50   |
|                        | รวม                            | 345       | 100    |

|                        |                             |           |        |
|------------------------|-----------------------------|-----------|--------|
| ตำแหน่ง                | ข้าราชการ                   | 151       | 43.80  |
|                        | พนักงานราชการ               | 14        | 4.10   |
|                        | ลูกจ้างประจำ                | 55        | 15.90  |
|                        | พนักงานกระทรวง<br>สาธารณสุข | 81        | 23.50  |
|                        | พนักงานจ้างเหมา             | 29        | 8.40   |
|                        | อื่นๆ                       | 1         | 0.30   |
|                        | ไม่ตอบ                      | 14        | 4.10   |
|                        | รวม                         | 345       | 100    |
| ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร |                             | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
| หน่วยงาน               | NICU                        | 16        | 4.60   |
|                        | WCC                         | 8         | 2.30   |
|                        | กลุ่มการพยาบาล              | 9         | 2.60   |
|                        | การเงิน                     | 6         | 1.70   |
|                        | งานคัดกรอง                  | 12        | 3.50   |
|                        | กลุ่มจัดการความรู้ฯ         | 9         | 2.60   |
|                        | งานซ่อมบำรุง                | 3         | 0.90   |
|                        | งานเด็กป่วย                 | 11        | 3.20   |
|                        | งานเคย์แคร์                 | 13        | 3.80   |
|                        | งานทันตกรรม                 | 12        | 3.50   |
|                        | งานธุรการ                   | 7         | 2.00   |
|                        | งานบริการกลาง               | 12        | 3.50   |
|                        | งานบริการปรึกษา             | 4         | 1.20   |
|                        | กลุ่มบริหารยุทธศาสตร์       | 9         | 2.60   |
|                        | แผนไทย                      | 11        | 3.20   |
|                        | งานฝากครรภ์                 | 7         | 2.00   |
|                        | กลุ่ม พสว.                  | 8         | 2.30   |
|                        | กลุ่ม พสส.                  | 6         | 1.70   |
|                        | งานเภสัชกรรม                | 5         | 1.40   |
|                        | โภชนาการ                    | 8         | 2.30   |
|                        | ยานพาหนะ                    | 7         | 2.00   |
|                        | โรงเรียนพ่อแม่              | 2         | 0.60   |
|                        | ระเบียบ                     | 8         | 2.30   |
|                        | วัยทำงาน                    | 9         | 2.60   |
| วิสัญญี                | 4                           | 1.20      |        |

|                       |           |        |
|-----------------------|-----------|--------|
| เวชศาสตร์ชั้นสูง      | 13        | 3.80   |
| ศูนย์พัฒนาคุณภาพ      | 6         | 1.70   |
| ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้ | 3         | 0.90   |
| งานสนาม               | 4         | 1.20   |
| สตินรี                | 23        | 6.70   |
| ห้องผ่าตัด            | 6         | 1.70   |
| ห้องคลอด              | 17        | 4.90   |
| องค์กรแพทย์           | 6         | 1.70   |
| งานอนามัยชุมชน        | 2         | 0.60   |
| ไม่ตอบ                | 59        | 17.10  |
| รวม                   | 345       | 100    |
| การเข้าถึงคอมพิวเตอร์ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
| เข้าถึง               | 250       | 72.50  |
| ไม่เข้าถึง            | 61        | 17.70  |
| ไม่ตอบ                | 34        | 9.90   |
| รวม                   | 345       | 100    |

### จากตาราง 1 สามารถอธิบายลักษณะทั่วๆ ไปดังนี้

#### เพศ

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 และรองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และพบว่าไม่ตอบจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

#### อายุ

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุ 50 – 59 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาเป็นบุคลากรที่มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 บุคลากรที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 และบุคลากรที่มีอายุ 19 – 29 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และพบว่าไม่ตอบจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20

#### ระดับการศึกษา

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมาคือบุคลากรที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 บุคลากรที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และบุคลากรที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และพบว่าไม่ตอบจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

#### ตำแหน่ง

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือบุคลากรที่เป็นพนักงานกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 บุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 55



คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 บุคลากรที่เป็นพนักงานจ้างเหมา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 บุคลากรที่เป็นพนักงานราชการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 บุคลากรตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 และพบว่าไม่ตอบจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

## หน่วยงาน

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าหน่วยงานทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามมีดังนี้ 1) NICU จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 2)WCC จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 3)กลุ่มการพยาบาล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 4)กลุ่มงานการเงิน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 5)งานคัดกรอง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 6)กลุ่มจัดการความรู้ และการศึกษาด้านสุขภาพ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 7)งานซ่อมบำรุง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 8)งานเด็กป่วย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 9)งานเดย์แคร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 10)งานทันตกรรม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 11)งานธุรการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 12)งานบริการกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 13)งานบริการปรึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 14)กลุ่มบริหารยุทธศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 15)แผนไทย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 16)งานฝากครรภ์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 17)กลุ่ม พสว. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 18)กลุ่ม พสส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 19)งานเภสัชกรรม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 20)โภชนาการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 21)ยานพาหนะ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 22)โรงเรียนพ่อแม่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 23)ระเบียบ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 24)วัยทำงาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 25)วิสัญญี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 26)เวชศาสตร์ชั้นสูง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 27)ศูนย์พัฒนาคุณภาพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 28)ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 29)งานสนาม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 30)สูตินรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 31)ห้องผ่าตัด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 32)ห้องคลอด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 33)องค์กรแพทย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 34)งานอนามัยชุมชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

## การเข้าถึงคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าบุคลากรที่เข้าถึงคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 และบุคลากรที่ไม่เข้าถึงคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70

## ส่วนที่ 2 การเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของบุคลากรศูนย์ฯ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ จำแนกตามช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการ และช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

### ช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการ

| ช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|--------|
| 1. ผอ.ศูนย์ฯ พบเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ      | 145        | 8.50   |
| 2. ระบบหนังสือเวียนผ่าน Intranet      | 160        | 9.40   |
| 3. หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงาน   | 257        | 15.0   |
| 4. หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน หน่วยงานอื่น | 72         | 4.20   |

|                                     |     |       |
|-------------------------------------|-----|-------|
| 5. เสียงตามสาย                      | 266 | 15.60 |
| 6. ตู้รับข้อร้องเรียน               | 30  | 1.80  |
| 7. หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน        | 249 | 14.60 |
| 8. บอร์ดประชาสัมพันธ์               | 95  | 5.60  |
| 9. หน้าจอคอมพิวเตอร์ (Desktop)      | 197 | 11.50 |
| 10. เฟสบุ๊ก (face book) ศอ.3        | 115 | 6.70  |
| 11. ไลน์กลุ่ม (Line Group) หน่วยงาน | 116 | 6.80  |
| 12. อื่นๆ                           | 6   | 0.40  |
| ไม่ตอบ                              | 10  | 2.90  |
| รวม                                 | 345 | 100   |

### ช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

| ช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ  | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|-----------|--------|
| 1. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน | 289       | 47.70  |
| 2. ไลน์ส่วนตัว (Line)              | 125       | 20.60  |
| 3. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น     | 188       | 31.00  |
| 4. อื่นๆ                           | 4         | 0.70   |
| ไม่ตอบ                             | 23        | 6.70   |
| รวม                                | 345       | 100    |

### การจัดลำดับช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุด

| ช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุด    | จำนวน(คน) | ร้อยละ | ลำดับที่ |
|-------------------------------------|-----------|--------|----------|
| 1. หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงาน | 70        | 20.30  | 1        |
| 2. หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน        | 56        | 16.20  | 2        |
| 3. เสียงตามสาย                      | 48        | 13.90  | 3        |
| 4. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน  | 45        | 13.00  | 4        |
| 5. ระบบหนังสือเวียนผ่าน Intranet    | 42        | 12.20  | 5        |
| 6. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น      | 24        | 7.00   | 6        |
| 7. ไลน์กลุ่มหน่วยงาน (Line Group)   | 22        | 6.40   | 7        |
| 8. เฟสบุ๊ก ศอ.3 (Face book)         | 17        | 4.90   | 8        |
| 9. ผอ.ศูนย์ฯพบเจ้าหน้าที่ศูนย์      | 12        | 3.50   | 9        |
| 10. บอร์ดประชาสัมพันธ์              | 12        | 3.50   | 9        |
| 11. ไลน์ส่วนตัว (line)              | 12        | 3.50   | 9        |

|  |    |      |    |
|--|----|------|----|
| 12. หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงานอื่น | 11 | 3.20 | 10 |
| 13. ผู้รับข้อร้องเรียน                   | 11 | 3.20 | 10 |
| 14. อื่นๆ                                | 5  | 1.40 | 11 |

## จากตารางที่ 2

### ช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการ

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า 1. ผอ.ศูนย์ฯ พบเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 2. ระบบหนังสือเวียนผ่าน Intranet จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 3. หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงาน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 4. หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน หน่วยงานอื่น จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 5. เสียงตามสาย จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 6. ผู้รับข้อร้องเรียน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 7. หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 8. บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 9. หน้าจอคอมพิวเตอร์ (Desktop) จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 10. เฟสบุ๊ก (face book) ศอ.3 จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 11. ไลน์กลุ่ม (Line Group) หน่วยงาน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 12. อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

### ช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า 1. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน จำนวน 289 คน ร้อยละ 47.70 2. ไลน์ส่วนตัว (Line) จำนวน 125 คน ร้อยละ 20.60 3. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น จำนวน 188 คน ร้อยละ 31.00 4. อื่นๆ จำนวน 4 คน ร้อยละ 0.70

### การจัดลำดับช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุด

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ลำดับที่ 1 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ลำดับที่ 2 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านหนังสือเวียนภายในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ลำดับที่ 3 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านเสียงตามสายคิดเป็นร้อยละ 13.90 ลำดับที่ 4 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ลำดับที่ 5 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบหนังสือเวียนผ่าน Intranet คิดเป็นร้อยละ 12.20 ลำดับที่ 6 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 7.00 ลำดับที่ 7 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านไลน์กลุ่มหน่วยงาน (Line Group) คิดเป็นร้อยละ 6.40 ลำดับที่ 8 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านเฟสบุ๊ก ศอ.3 (Face book) คิดเป็นร้อยละ 4.90 ลำดับที่ 9 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่าน ผอ.ศูนย์ฯพบเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ คิดเป็นร้อยละ 3.50 ไลน์ส่วนตัว (line) คิดเป็นร้อยละ 3.50 และบอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 3.50 ลำดับที่ 10 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 3.20 และผู้รับข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ลำดับที่ 14 ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.40 และพบว่า ในการจัดลำดับนี้ไม่มีลำดับที่ 11 12 และ 13

### ส่วนที่ 3 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรศูนย์ฯ

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

| หัวข้อ   | ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ) |       |         |       |            | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับ   |
|--|---------------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|----------------------|---------|
|  | มากที่สุด                 | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |           |                      |         |
| 1. ท่านทราบว่าศูนย์อนามัยที่ 3 เปลี่ยนชื่อใหม่เป็นศูนย์อนามัยที่ 3                           | 55.10                     | 32.80 | 11.60   | -     | -          | 4.44      | 0.69                 | มาก     |
| 2. ท่านทราบและเข้าใจวิสัยทัศน์ของศูนย์อนามัยที่ 3  | 12.80                     | 44.30 | 39.70   | 1.40  | -          | 3.70      | 0.71                 | มาก     |
| 3. ท่านทราบและเข้าใจพันธกิจของศูนย์อนามัย ที่ 3  | 13.30                     | 43.80 | 40.00   | 2.00  | -          | 3.69      | 0.72                 | มาก     |
| 4. ท่านทราบว่าวัฒนธรรมของกรมอนามัยคืออะไร  | 14.20                     | 42.60 | 37.10   | 3.80  | -          | 3.69      | 0.76                 | มาก     |
| 5. ท่านทราบว่าวัฒนธรรมของ รพ.ส่งเสริมสุขภาพ คืออะไร  | 10.70                     | 39.70 | 39.70   | 6.10  | 0.60       | 3.56      | 0.79                 | มาก     |
| 6. ท่านทราบว่าคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ มีใครบ้าง   | 17.70                     | 35.40 | 35.40   | 10.70 | -          | 3.61      | 0.90                 | มาก     |
| 7. ท่านทราบว่าคณะกรรมการบริหาร รพ.ส่งเสริมสุขภาพ มีใครบ้าง                                   | 7.20                      | 35.70 | 38.00   | 15.90 | 2.30       | 3.30      | 0.90                 | ปานกลาง |
| 8. ท่านทราบว่าหัวหน้ากลุ่ม 6 หน่วยงาน ภายในศูนย์ฯ มีใครบ้าง                                  | 24.60                     | 33.60 | 30.70   | 9.00  | 1.20       | 3.72      | 0.98                 | มาก     |
| 9. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารผ่านหัวหน้างาน   | 31.30                     | 47.50 | 19.10   | 1.20  | 0.30       | 4.09      | 0.76                 | มาก     |
| 10. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารผ่านเพื่อนร่วมงาน   | 18.30                     | 46.70 | 29.00   | 3.20  | 0.60       | 3.81      | 0.79                 | มาก     |
| 11. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารผ่านผู้บังคับบัญชา(ตอบเฉพาะผู้ที่เป็นหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งานเท่านั้น) | 3.50                      | 16.20 | 10.40   | 2.60  | 1.40       | 3.52      | 0.93                 | มาก     |
| 12. ท่านทราบว่ามิเวที ผอ.ศูนย์ฯ พบ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ   | 32.50                     | 41.20 | 20.60   | 4.10  | 0.90       | 4.01      | 0.88                 | มาก     |
| 13. ท่านทราบว่าศูนย์ฯ มีช่องทางการสื่อสารมากกว่าหนึ่งทาง                                     | 33.30                     | 43.20 | 21.40   | 0.90  | 0.30       | 4.09      | 0.78                 | มาก     |
| รวม  | -                         | -     | -       | -     | -          | 3.78      | 0.82                 | มาก     |

#### จากตาราง 3

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร โดยเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มากที่สุด ได้แก่ ศูนย์อนามัยที่ 3 เปลี่ยนชื่อใหม่เป็นศูนย์อนามัยที่ 3

อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่น้อยที่สุด ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร รพ.ส่งเสริมสุขภาพ มีไครบ้าง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30)

#### ส่วนที่ 4 การทันต่อเวลาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรศูนย์ฯ

ตารางที่ 4 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรของ การทันต่อเวลาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

| หัวข้อ   | ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ) |       |         |       |            | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับ   |
|--|---------------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|----------------------|---------|
|  | มากที่สุด                 | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |           |                      |         |
| 1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง                                    | 7.20                      | 44.90 | 42.90   | 3.20  | -          | 3.57      | 0.68                 | มาก     |
| 2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารและสามารถดำเนินการได้ทันเวลา                                 | 5.80                      | 44.30 | 45.20   | 2.90  | -          | 3.54      | 0.65                 | มาก     |
| 3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าแต่ไม่ทำให้เสียหายต่อการปฏิบัติงาน                     | 4.10                      | 27.00 | 49.90   | 13.00 | 4.10       | 3.14      | 0.85                 | ปานกลาง |
| 4. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าและทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน                | 20.00                     | 33.90 | 32.80   | 10.70 | 0.90       | 3.63      | 0.96                 | มาก     |
| 5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าและทำให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานของท่าน  | 24.30                     | 29.00 | 31.00   | 12.50 | 0.90       | 3.65      | 1.02                 | มาก     |
| 6. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าและทำให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของศูนย์อนามัยที่ 3 | 29.60                     | 27.80 | 29.30   | 9.90  | 0.90       | 3.77      | 1.02                 | มาก     |
| 7. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารทันเวลาและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน             | 7.50                      | 45.80 | 42.00   | 2.60  | 0.60       | 3.58      | 0.70                 | มาก     |
| 8. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าในเรื่องที่เร่งด่วน                                    | 9.00                      | 20.30 | 44.60   | 22.00 | 1.70       | 3.13      | 0.93                 | ปานกลาง |
| 9. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารได้ทันเวลา ในหลายช่องทางการสื่อสารของศูนย์อนามัยที่ 3        | 5.50                      | 41.20 | 48.40   | 3.50  | -          | 3.49      | 0.66                 | ปานกลาง |
| 10. ท่านคิดว่าการแจ้งข้อมูลข่าวสารของศูนย์อนามัยที่ 3 มีความรวดเร็วและทันเวลา          | 4.10                      | 33.00 | 56.80   | 4.30  | 0.30       | 3.37      | 0.65                 | ปานกลาง |
| รวม  | -                         | -     | -       | -     | -          | 3.49      | 0.81                 | ปานกลาง |

#### จากตาราง 4

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร โดยเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) การทันต่อเวลาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มากที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร

ล่าช้า และทำให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของศูนย์อนามัยที่ 3 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการทันต่อเวลาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่น้อยที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าในเรื่องที่เร่งด่วน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13)

**ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์ฯในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ**

**ตารางที่ 5** สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของบุคลากรในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

| หัวข้อ  | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) |       |         |       |            | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับ   |
|---|--------------------------|-------|---------|-------|------------|-----------|----------------------|---------|
|   | มากที่สุด                | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |           |                      |         |
| 1. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านเวที ผอ. ศูนย์ฯ พบ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ | 6.70                     | 41.20 | 40.90   | 7.50  | 1.40       | 3.45      | 0.79                 | ปานกลาง |
| 2. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากระบบหนังสือเวียนผ่าน Intranet         | 6.70                     | 34.50 | 47.50   | 6.70  | 1.40       | 3.40      | 0.78                 | ปานกลาง |
| 3. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารผ่านเอกสาร หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน              | 15.70                    | 45.50 | 37.80   | 1.70  | 0.30       | 3.76      | 0.74                 | มาก     |
| 4. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงาน     | 20.00                    | 49.90 | 26.10   | 2.00  | 0.30       | 3.89      | 0.75                 | มาก     |
| 5. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน ในหน่วยงานอื่น | 8.10                     | 33.30 | 48.10   | 7.00  | 1.40       | 3.41      | 0.80                 | ปานกลาง |
| 6. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน      | 12.80                    | 46.40 | 35.10   | 3.50  | 0.30       | 3.69      | 0.75                 | มาก     |
| 7. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่น          | 5.80                     | 34.20 | 48.10   | 9.00  | 0.90       | 3.36      | 0.76                 | ปานกลาง |
| 8. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านเสียงตามสาย                          | 17.70                    | 46.40 | 31.00   | 2.90  | -          | 3.80      | 0.76                 | มาก     |
| 9. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านตู้รับข้อร้องเรียน                   | 4.10                     | 20.00 | 47.50   | 16.50 | 9.30       | 2.93      | 0.96                 | ปานกลาง |
| 10. ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์                  | 7.20                     | 28.70 | 45.20   | 13.60 | 3.20       | 3.24      | 0.89                 | ปานกลาง |
| 11. ท่านพึงพอใจกับข้อมูล  | 19.10                    | 38.80 | 31.30   | 6.70  | 1.40       | 3.69      | 0.91                 | มาก     |

|   |       |       |       |       |      |      |      |             |
|---|-------|-------|-------|-------|------|------|------|-------------|
| ข่าวสารที่ได้รับผ่านหน้า<br>จอคอมพิวเตอร์ (Desktop)                                   |       |       |       |       |      |      |      |             |
| 12. ท่านพึงพอใจกับข้อมูล<br>ข่าวสารที่ได้รับผ่านเฟซบุ๊ก<br>ศอ.3 (Face book)           | 8.40  | 31.90 | 39.70 | 12.80 | 4.10 | 3.29 | 0.95 | ปาน<br>กลาง |
| 13. ท่านพึงพอใจกับข้อมูล<br>ข่าวสารที่ได้รับผ่านไลน์กลุ่ม<br>ของหน่วยงาน (Line Group) | 10.40 | 33.90 | 32.20 | 14.20 | 4.90 | 3.32 | 1.02 | ปาน<br>กลาง |
| 14. ท่านพึงพอใจกับข้อมูล<br>ข่าวสารที่ได้รับผ่านไลน์<br>ส่วนตัว (Line)                | 9.30  | 28.70 | 34.50 | 14.80 | 7.50 | 3.18 | 1.07 | ปาน<br>กลาง |
| 15. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูล<br>ข่าวสารที่ท่านได้รับ                                      | 9.90  | 45.20 | 40.60 | 2.30  | -    | 3.64 | 0.69 | มาก         |
| 16. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูล<br>ข่าวสารทั่วไป   | 9.00  | 43.20 | 43.20 | 1.70  | -    | 3.61 | 0.67 | มาก         |
| 17. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูล<br>ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการ<br>ปฏิบัติงาน                  | 13.60 | 45.80 | 36.80 | 1.70  | -    | 3.73 | 0.71 | มาก         |
| 18. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูล<br>ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ<br>หน่วยงาน                       | 13.60 | 48.40 | 35.10 | 1.20  | -    | 3.76 | 0.69 | มาก         |
| รวม   | -     | -     | -     | -     | -    | 3.51 | 0.82 | มาก         |

## จากตารางที่ 5

บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร โดยเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์ฯ ในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมากที่สุด ได้แก่ ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์ฯ ในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับที่น้อยที่สุด ได้แก่ ท่านพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านตู้รับข้อร้องเรียน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93)

### 5.5 การเข้าถึงข้อมูล

บันทึก file ไว้ที่ drive k ใน folder คลังความรู้กลุ่มจัดการความรู้และการศึกษาด้านสุขภาพ เพื่อให้คนในองค์กรเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้

### 5.6 การแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้

จากผลการศึกษาคั้งนี้ ใน เผยแพร่แบ่งปันความรู้ ในWebsite ศูนย์อนามัยที่ 3 และในFacebook กลุ่ม KM - HPC3

### 5.7 การเรียนรู้

1. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากรศูนย์ฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ มีความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ส่วน ความทันต่อเวลาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง

2.ช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุด 5 อันดับ คือ อันดับ 1 จากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน อันดับ 2 จากหนังสือเวียนภายในหน่วยงาน อันดับ 3 จากเสียงตามสาย อันดับ 4 จาก เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และอันดับ 5 จาก ระบบหนังสือเวียนผ่าน Intranet

3.ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร ให้มีความครอบคลุมถึงบุคลากรทุกระดับและทุกหน่วยงาน ให้มีความทันต่อเวลาและมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละระดับมากยิ่งขึ้น