

การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษา  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2559

Copyright by Mahidol University

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

INTERNAL ORGANIZATIONAL COMMUNICATION FOR BEST PRACTICE MANAGEMENT CULTURE BUILDING: A CASE STUDY OF TAPAN HIN CROWN PRINCE HOSPITAL, PICHIT, THAILAND

งค.จ. จันทรคำ 5436376 LCCD/M

ศศ.ม. (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : นันทิยา ดวงภุมเมศ, Ph.D., อีรพงษ์ บุญรักษา, ปร.ด., สิรินทร พิบูลภาณุวัฒน์, นศ.ค.

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารอันประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสารและวิธีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) บุคลากรจำนวน 11 คน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากเอกสารรายงานการบริหารจัดการขององค์กร

ผลการวิจัย พบว่า โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน มีแบบแผนการสื่อสารภายในองค์กรที่ได้รับการออกแบบมาเป็นอย่างดี โดยส่วนใหญ่มีการใช้รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือเป็นไปตามระเบียบแบบแผนขององค์กร โดยผู้ส่งสารหรือผู้บังคับบัญชาจะใช้การสื่อสาร 2 ทาง การทำหน้าที่เป็นต้นแบบ (Role model) การจูงใจ (Motivation) และการออกแบบเนื้อหาสารให้เป็นรูปธรรมและเหมาะสมกับผู้รับสารในการสื่อสาร ซึ่งส่งผลดีต่อผู้รับสารในการเป็นผู้รับสารเชิงรุก (Active audience) และเชิงรับ (Passive audience) และยังสามารถเป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารได้ในขณะเดียวกัน ทั้งนี้ผู้บริหารก็ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในประเด็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกระหว่างผู้สื่อสาร เนื่องจากเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคลากรภายในองค์กรได้

ในส่วนของวิธีการสื่อสารนั้น มีการใช้วัจนภาษาในลักษณะของภาษาพูดทั้งในการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ส่วนภาษาเขียนจะใช้ในการสื่อสารที่เป็นทางการเท่านั้น ด้านการใช้วัจนภาษา พบว่ามีการใช้วัจนภาษาเพื่อทำหน้าที่แสดงความหมายซ้ำ (Repeating) และการเน้นความหมายของวัจนภาษา (Accenting) โดยใช้การสื่อสารทางร่างกาย (Kinesics) ด้วยการแสดงท่าทาง (Affect Display) ที่แสดงความรู้สึกด้านบวก การใช้ภาษาที่เทียบเคียงคำพูด (Paralanguage) ด้วยการใช้น้ำเสียงและวิธีการพูดเพื่อแสดงความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ตลอดจนการใช้ระยะห่างในการสื่อสาร (Proxemics) ในรูปแบบของระยะทางด้านสังคม (Social distance) ระยะของความคุ้นเคยกัน (Personal distance) และระยะความสนิทสนม (Intimate distance)

คำสำคัญ : การสื่อสารภายในองค์กร / วัฒนธรรมองค์กร / การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ

INTERNAL ORGANIZATIONAL COMMUNICATION FOR BEST PRACTICE  
MANAGEMENT CULTURE BUILDING: A CASE STUDY OF TAPAN HIN  
CROWN PRINCE HOSPITAL, PICHIT, THAILAND

CHONGDEE CHANDAM 5436376 LCCD/M

M.A. (LANGUAGE AND CULTURE FOR COMMUNICATION AND DEVELOPMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: NUNTIYA DOUNGPHUMMES, Ph.D.,  
SIRINTORN BHIBULBHANUVAT, Ph.D., THEERAPHONG BOONRUGSA, Ph.D.

ABSTRACT

This research aimed to study the organizational communication forms (formal and informal communications) and methods (verbal and nonverbal communications) used in Tapan Hin Crown Prince Hospital, Pichit, Thailand that has previously been awarded the Best Practice Management by the Thailand Quality Class (TQC), a component of the Thailand Quality Award (TQA). The qualitative methodologies included, In-depth interview and Content analysis, were used for data gathering. The examples for the in-depth interview were 11 personnel (including 3 levels: management, unit head and operation levels) while the Executive management report was selected for content analysis.

The findings from in-depth interview and content analysis showed that the leaders of this organization have created a flexible communication model in place for its organizational management. In terms of the communication forms, formal communication has been found to be the main strategy in this organization's communication while two-way communication, role model, motivation issue have been used to create communication messages appropriately to the receivers by senders, (management and unit head levels) and this has built up the qualified receivers in the ways of active and passive audiences that can either take roles on sending or receiving messages. However, the informal form was not ignored by the management levels as its contexts were communication concerning the communicators feeling which could affect human relation in the organization.

Regarding the communication methods, speaking was used as verbal communication for both formal and informal forms of communication while writing was used only for the formal one. In addition, it was shown that the nonverbal methods were used for Repeating and Accenting verbal communication of the communicators, including, using Kinesics (Affect display) to present the positive feeling, communicating using tones and different ways of speaking to present positive and negative feelings (Paralanguage) as well as the Proxemics (Social, Personal and Intimate distance) that were used in different communication situations.

KEY WORDS: ORGANIZATIONAL COMMUNICATION / ORGANIZATIONAL  
CULTURE / BEST PRACTICE MANAGEMENT

144 pages