

วิทยานิพนธ์เรื่อง	ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช
ชื่อผู้เขียน	จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช และ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และฝ่ายงาน ประชากรได้แก่พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,027 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Stratified Sampling) ได้ตัวอย่างจำนวน 289 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ จำนวน 11 ช่องทาง ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช แบ่งออกเป็น 5 ระดับจำนวน 30 ข้อ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 289 ชุด คิดเป็นหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่า Scheffe-test ผลการศึกษาพบว่า

1. ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชพนักงานใช้งานกันมากเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ โทรศัพท์/เพื่อนร่วมงาน/การจัดประชุม/หนังสือเวียน/บอร์ดข่าวสาร Electronic mail (E-mail)/วารสารภายในโรงพยาบาล/Intranet/E-mail ส่วนตัว/Facebook/MSN

2. พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวชมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงาน การสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

3. เมื่อใช้สถิติ t-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายใน
องค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเมื่อใช้
สถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ
โรงพยาบาลนนทเวช พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงาน และฝ่ายงานที่สังกัดโดยภาพรวม
ที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุ และระดับการศึกษา

Thesis Title	The Officials' Opinions towards Communication in Organization : A Case Study of Nonthavej Hospital
Author	Chantira Mangkornsaksit
Thesis Advisor	Dr. Chumnan Piyawanichpong
Department	Business Administration
Academic Year	2013

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate the levels of opinions of the officials towards communication in organization of Nonthavej Hospital and to compare the opinions of the officials towards communication in organization of Nonthavej Hospital classified according their personal qualifications; gender, age, work experience, educational level and work channels. The populations used in the study were 1,027 supporting officials in medical service and nursing service in Nonthavej Hospital, Nonthaburi province. 289 samplings were obtained through stratified sampling. The research instruments were classified into 3 sections as follows;

Part 1: Five open-ended questions, part two: the check-list questions with 3 scales and 11 channels, and part three: 30 questions with 5 scales for investigating the hospital officials' opinions. The 289 sets of questionnaires were distributed by the researcher and all the questionnaires were collected. The statistics used in the study were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe-test.

The results of the study found that:

1. The communication channels in the hospital that the officials prefer to use from maximum to minimum as follows; telephone, colleagues, meeting, circulating letters, news board, E-mail, hospital magazine, intranet, personal E-mail, Facebook and MSN.

2. The communication in the hospital is mostly the top-down system followed by horizontal communication, cross-work field communication, and communication from down to top respectively. The hospital officials indicate that the quality of information in Nonthavej Hospital is in a high level.

3. The opinions of the officials analyzed through t-test are not different by gender, but the differences in variable of work experience and work section are found from F-test with a significantly statistic figure at 0.5. The difference is not found in the variable of age and educational level.