

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร :
กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2556

**The Officials' Opinions towards Communication in Organization:
A Case Study of Nonthavej Hospital**

Chantira Mangkornsaksit

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
Faculty of Business, Dhurakij Pundit University
2013**

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและเอาใจใส่อย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ และแก้ไขวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ด้วยดี ตลอดมาซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาจากท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณปัทมา พรหมมาส รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารโรงพยาบาล นนทเวชที่ได้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาและความอนุเคราะห์ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ขอขอบคุณพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ นางวราภรณ์ กระจวนยุทธ ผู้เป็นมารดา ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญ และ ขอขอบคุณนายเขมชาติ มังกรศักดิ์สิทธิ์ กำลังใจสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีความ ตั้งใจและความพยายามจนกลายเป็นความสำเร็จ รวมถึงทุกท่านที่ผู้วิจัยไม่สามารถเอ่ยนามได้ครบ

สุดท้ายนี้ ความสำเร็จของคุณงามความดีที่เป็นประโยชน์อันเกิดจากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้กับท่านอาจารย์ทุกท่านที่ประสาทวิชาความรู้อันเป็นสิ่งที่มีความยิ่งแก่ผู้วิจัย ส่วนความคิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ที่อาจจะมีผู้วิจัยขออน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง	๘
สารบัญภาพ	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับการบริหาร	22
2.4 การสื่อสารภายในโรงพยาบาลนันทเวช	26
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	33
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.4 เกณฑ์การให้คะแนน	35
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การใช้ช่องทางการสื่อสารภายใน ของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวช.....	42
4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในด้านทิศทางการสื่อสาร และด้านคุณภาพการสื่อสาร.....	43
4.4 ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานของโรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายใน องค์กรจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด.....	52
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	67
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	69
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้.....	71
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	72
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	77
ประวัติผู้เขียน.....	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบและสิ่งซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร.....	15
3.1 จำนวนประชากร.....	34
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามเพศ.....	40
4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามอายุ.....	40
4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามอายุการทำงาน.....	41
4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามการสื่อสารภายใน องค์การ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	42
4.6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ การใช้ช่องทางการสื่อสารภายใน โรงพยาบาลของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ภายในโรงพยาบาลนนทเวช.....	42
4.7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ ปฏิบัติงานภายใน โรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ โดยรวมและรายด้าน.....	43
4.8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ ปฏิบัติงานภายใน โรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การด้าน ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง.....	44
4.9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ ปฏิบัติงานภายใน โรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ ด้านทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน.....	45
4.10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ ปฏิบัติงาน ภายใน โรงพยาบาลนนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ ด้านทิศทางการสื่อสารในแนวราบ.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน.....	49
4.12 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลนทเวชเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านคุณภาพของข่าวสาร.....	49
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามเพศ.....	52
4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามอายุ.....	53
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามอายุงาน.....	55
4.17 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมจำแนกตามอายุงาน.....	57
4.18 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างจำแนกตามอายุงาน.....	58
4.19 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน จำแนกตามอายุงาน.....	59
4.20 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสารในแนวราบ จำแนกตามอายุงาน.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อทิศทางการสื่อสาร ข้ามสายงาน จำแนกตามอายุงาน.....	61
4.22 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อด้านคุณภาพของ ข่าวสารจำแนกตามอายุงาน.....	62
4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	63
4.24 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	64
4.25 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชต่อการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อทิศทางการสื่อสารข้ามสายงาน จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	65
4.26 การทดสอบ Scheffe ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวช ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่มี ต่อความชัดเจนของข่าวสารจำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	66

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนผังการสื่อสาร.....	11
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	33