

วรวิภา โพธิ์ม่วง 2557: การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช
ปียมหาราชการุณย์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, พบ.ม. 109 หน้า

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้ด้านเนื้อหา ด้านทิศทาง และด้านรูปแบบของการสื่อสาร รวมทั้งการวิเคราะห์จำนวนกลุ่มและคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละกลุ่มบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ปียมหาราชการุณย์ เป็นการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรโรงพยาบาลฯ จำนวน 841 คน การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น ซึ่งใช้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมตามสูตรของ Yamane คือ 271 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามระดับชั้นภูมิ การแบ่งตามสัดส่วนหน่วยงานที่อยู่ภายในองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 ฝ่าย คือ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายการแพทย์ และฝ่ายการบริหาร และมีผู้ตอบกลับ จำนวน 266 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ Two-step Cluster Analysis

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.5 อยู่ในช่วงอายุ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่าง ตามอายุงาน มีอายุงานระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.2 ในส่วนของระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.3 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง ระดับ 3C-3A คิดเป็นร้อยละ 75.2 ส่วนการรับรู้ในเนื้อหาของการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งเป็น ด้านงาน อยู่ในระดับมาก ด้านสังคมและด้านนวัตกรรม อยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ในทิศทางของการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็น แนวคิด แนวตั้ง แนวนอน ทั้ง 3 แนว อยู่ในระดับมาก เช่นกัน และการรับรู้ในรูปแบบของการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็น แบบเป็นทางการ อยู่ในระดับปานกลาง และแบบไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับมาก ส่วนการวิเคราะห์ Two-Step Cluster สามารถจัดกลุ่มบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่ 1 มีขนาดร้อยละ 87.2 และกลุ่มที่ 2 มีขนาดร้อยละ 12.8 เมื่อพิจารณาการรับรู้ในเนื้อหา ทิศทาง และรูปแบบของการสื่อสาร กลุ่มที่ 1 อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด ขณะที่กลุ่มที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด 3 ด้าน ส่วนคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละกลุ่มบุคลากรโรงพยาบาลฯ มีลักษณะการรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปในลักษณะเท่าเทียมกัน ไม่ได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่สำคัญของกลุ่มบุคลากรของโรงพยาบาลฯ กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารโรงพยาบาลฯ ควรใช้การสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร มีการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการกระจายให้ทั่วถึง เช่น บันทึกรายงาน หนังสือเวียน หรือ ไปสเตอร์