

ชื่อเรื่อง	รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอรรรัตน์ สว่างแสง
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์นกรศ รังควัต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ รูปแบบการสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงศึกษาความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 250 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืน จนครบร้อยละ 100.00 แล้วนำไปประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอนุมานเพื่อหาค่า $t - test$ ผลการศึกษพบว่า

กลุ่มตัวอย่างของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 41.07 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว มีรายได้เฉลี่ย 9,518.64 บาทต่อเดือน ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นระยะเวลา 11 – 20 ปี

บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรูปแบบการสื่อสารออกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านลักษณะการสื่อสารบุคลากรมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การสื่อสารแบบเป็นทางการตามลำดับ โดยพิจารณาจากการที่สามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้ ส่วนด้านทิศทางการสื่อสารในภาพรวมของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในระดับ ปานกลางกับการสื่อสารสองทาง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารทางเดียวอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย

โดยพิจารณาจากการเกิดปัญหาในรายงาน สามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงาน ตามลำดับ

บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อจำแนกตามประเภทของรูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารในภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Title	Communication Patterns and Job Satisfaction of Secretarial Administrative Staff in the Office of the Dean of the Faculty of Medicine, Chiang Mai University
Author	Miss Orarat Sawangsang
Degree of	Master of Arts in Communications
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Nakarate Rungkawat

ABSTRACT

This research aimed to find out demographic characteristics, the communication pattern, job satisfaction of secretarial administrative staff in the Office of the Dean of the Faculty of Medicine, Chiang Mai University and the relation between their communication pattern and job satisfaction. The data was collected by distributing 250 questionnaires to government officials, permanent employees and temporary employees and all were returned. The collected data was interpreted by using the descriptive statistics to find out frequency, percentage, average, standard deviation and inferential statistics to find out factors' relation by using t - test.

The results revealed that more of the secretarial administrative staff in the Office of the Dean of the Faculty of Medicine, Chiang Mai University were females than males. Their average age was 41.07 years and they had completed a bachelor level of education or equivalent. Most of them were temporary employees. They had an average income of 9,518.64 baht per month and have worked in this faculty for 11-20 years.

The secretarial administrative staff had a moderate level of overall concept of the communication pattern. In the aspect of communication characteristics, they had the opinion score for informal communication at a moderate level, higher than that for formal communication, i.e. they were capable of talking informally about their work with colleagues. As for the direction of communication, their opinion on two-way communication was at a moderate level while that on one-way communication was at a disagreeable level i.e. when having problems in their job, they were able to discuss and exchange ideas to find the way to solve the problems.

The overall job satisfaction of the secretarial administrative staff was at a high level in the aspects of recognition by superiors, work achievement, types of jobs, responsibility for assigned jobs, job stability and working situations, respectively.

Differences in communication patterns of the secretarial administrative staff resulted in differences in their job satisfaction at a significance level of 0.01. Differences in types of communication in the organization caused differences in their job satisfaction at a significance level of 0.01 and differences in the direction of communication caused differences in their job satisfaction at a significance level of 0.05.

