

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง  
การได้รับการอบรมทางการบริหาร ประสบการณ์ในการบริหาร และ  
ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์  
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข



นางเขาวลัักษณ์ โพธิ์ดารา

ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2537

ISBN 974-584-195-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE RELATIONSHIPS AMONG ASSERTIVE BEHAVIOR, NEGOTIATIVE BEHAVIOR,  
ADMINISTRATIVE TRAINING, ADMINISTRATIVE EXPERIENCE, AND  
JOB SATISFACTION OF HEAD NURSES IN REGIONAL HOSPITAL,  
MEDICAL CENTERS UNDER THE JURISDICTION OF THE  
MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

MRS. YOAWALUK PHOTHIDARA

ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
A Thesis Submitted in Partial Fullillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Education  
Nursing Administration Program

Graduate School

Chulalongkorn University

1994

ISBN 974-584-195-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการ  
เจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริหาร ประสิทธิภาพในการบริหาร  
และความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวง  
สาธารณสุข

โดย

นางเยาวลักษณ์ ไพธิดารา

ภาควิชา

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
การพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้มหาวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร. ถาวร วัชรราษฎร์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการสอบ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประนอม โอทกานนท์)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ตามาพงศ์)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์)



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

เยาวลักษณ์ ไพธิดารา : ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริหาร ประสบการณ์ในการบริหาร และความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (THE RELATIONSHIPS AMONG ASSERTIVE BEHAVIOR, NEGOTIATIVE BEHAVIOR, ADMINISTRATIVE TRAINING, ADMINISTRATIVE EXPERIENCE, AND JOB SATISFACTION OF HEAD NURSES IN REGIONAL HOSPITAL MEDICAL CENTERS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.พวงรัตน์ บุญญานรักษ์, 116 หน้า, ISBN 974-584-195-1

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง และความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริหาร ประสบการณ์ ทางการบริหารและความพึงพอใจในงาน ประชากรที่ศึกษาเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 216 คน จาก โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เครื่องมือวัดพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรม การเจรจาต่อรองและความพึงพอใจในงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ความตรงตามเนื้อหาเพื่อนำไปทดลองใช้ ค่าความเที่ยงของเครื่องมือคือ .79, .79 และ .96 ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจา ต่อรอง ของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์วิชาชีพต่างกัน ประสบการณ์ในการบริหารต่างกัน และ การได้รับการอบรมทางการบริหาร มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
3. พฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตร์มหาบัณฑิต .....  
สาขาวิชา ..... การบริหารการพยาบาล .....  
ปีการศึกษา ..... 2536 .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

# #C286250 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: ASSERTIVE BEHAVIOR / NEGOTIATIVE BEHAVIOR / TRAINING / EXPERIENCE / SATISFACTION

YOAWALUK PHOTHIDARA : THE RELATIONSHIPS AMONG ASSERTIVE BEHAVIOR, NEGOTIATIVE BEHAVIOR, ADMINISTRATIVE TRAINING, ADMINISTRATIVE EXPERIENCE, AND JOB SATISFACTION OF HEAD NURSES IN REGIONAL HOSPITAL, MEDICAL CENTERS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH. THESIS ADVISOR : ASSOCIATE PROFESSOR PUANGRAT BOONYANURAK, Ed.D., 116 pp., ISBN 974-584-195-1

The purposes of this research were to study an assertive behavior and negotiative behavior and job satisfaction of head nurses; to study the correlation between assertive behavior, negotiative behavior, administrative training, administrative experience and job satisfaction of head nurses; The subjects of this study was 216 head nurses in regional hospital, medical centers under jurisdiction of the Ministry of Public Health. The questionnaires on assertive behavior, negotiative behavior and job satisfaction developed by investigator were tested for content validity and reliability were .79, .79 and .96 respectively.

The major findings were as the follow:

1. Head nurses had percieved high level of assertive behavior negotiative behavior and job satisfaction.
2. Head nurses who differed in professional and administrative experiences and in management training showed no statistically significant differences in job satisfaction.
3. Assertive behavior, and negotiative behavior were positively related to job satisfaction of head nurses at the 0.05 significant level.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต  
ภาควิชา.....  
สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล  
ปีการศึกษา 2536

ลายมือชื่อนิติ.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

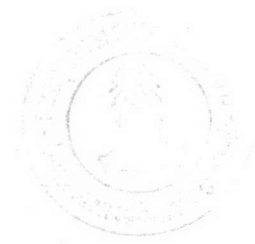
การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับคำแนะนำช่วยเหลือและให้กำลังใจ เอาใจใส่เป็นอย่างดี จาก รองศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ บุญบุญรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในเจตนาและความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประนอม โอทกานนท์ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งมวล ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิวัฒน์ บิตยานนท์ ด้วยการให้คำแนะนำในการใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ 14 ท่าน จากสถาบันต่าง ๆ ที่ได้สละเวลาเพื่อตรวจเครื่องมือวิจัย และวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไม่ได้ หากไม่ได้รับความกรุณาจาก หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ทั้ง 9 แห่ง ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กราบนิอมรำลึกถึงพระคุณแม่ที่เป็นผู้ให้แต่สิ่งที่ดีกับลูกตลอดมา ทำให้ลูก ได้พบความสำเร็จ ในครั้งนี้

สุดท้ายที่ลืมไม่ได้เลยคือขอขอบคุณมิตร ได้แก่ คุณรังสิมา ภาษานนท์ และคุณแพตนิ โปธิดารา ผู้ซึ่งคอยให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนด้วยดีตลอดมา จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
เขาวังลิขณ์ โปธิดารา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดและมโนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์.....	12
พฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก.....	12
ความหมายของพฤติกรรมไม่กล้าแสดงออก.....	16
พฤติกรรมก้าวร้าว.....	17
ความหมายของพฤติกรรมก้าวร้าว.....	20
พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม.....	20
ความหมายของพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม.....	20
พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาล.....	24
พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับความพึงพอใจในงาน.....	30
การเจรจาต่อรอง.....	31
ความหมายของการเจรจาต่อรอง.....	31
ทักษะการเจรจาต่อรอง.....	34
พฤติกรรมการเจรจาต่อรองกับความพึงพอใจในงาน.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความพึงพอใจในงาน.....	37
ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	38
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	40
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน.....	40
แนวคิดทฤษฎีของวรูม.....	41
ประสบการณ์ในการบริหารกับความพึงพอใจในงาน.....	48
การได้รับการอบรมทางการบริหารกับความพึงพอใจในงาน.....	49
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	50
3    วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4    ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
5    สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	68
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	84
ก    รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	86
ข    เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	88
ค    สถิติที่ใช้ในงานวิจัย.....	110
ง    ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างประชากรจากจำนวนประชากรของนครชัย และมอรัแกน.....	111
ประวัติผู้วิจัย.....	113



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตัวอย่างประชากรจำแนกตามโรงพยาบาลในแต่ละเขต.....	52
2	จำนวน และร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประสบการณ์วิชาชีพ ประสบการณ์ในการบริหาร และการได้รับการอบรมทางการบริหาร.....	53
3	จำนวน และร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	62
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนน ความพึงพอใจในงาน ของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม.....	63
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับค่าเฉลี่ยของประสบการณ์ ในวิชาชีพ ประสบการณ์ในการบริหาร พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง.....	64
6	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประสบการณ์วิชาชีพ ประสบการณ์ในการ บริหาร.....	65
7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามการได้รับการอบรมทางการบริหาร พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมการเจรจาต่อรอง.....	66
8	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ.....	67