

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน  
และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ  
โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร



นางสาว เขมรดี มาสิงบุญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2535

ISBN 974-581-214-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018217

RELATIONSHIPS AMONG COMMUNICATION CHARACTERISTICS,  
JOB PERFORMANCE AND JOB SATISFACTION AS PERCEIVED  
BY PROFESSIONAL NURSES IN GOVERNMENT HOSPITALS,  
BANGKOK METROPOLIS

Miss Khemaradee Masingboon

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Education  
Nursing Administration Program  
Graduate School  
Chulalongkorn University

1992

ISBN 974-581-214-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล ของรัฐ กรุงเทพมหานคร

โดย นางสาวเขมาตรี มาสิงบุญ

ภาควิชา คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ บริหารการพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

*ผ. วิชาญ*

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิชาญ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

*ประพนธ์ โสภณ*

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ โสภณ)

*พวงรัตน์*

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์)

*ทวิวัฒน์*

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิวัฒน์ ปิตยานนท์)

*พวงเพ็ญ*

กรรมการ

(พันตำรวจตรีหญิง ดร.พวงเพ็ญ ชุมพร)

เชมารดี มาสิงบุญ : ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร (RELATIONSHIPS AMONG COMMUNICATION CHARACTERISTICS, JOB PERFORMANCE AND JOB SATISFACTION AS PERCEIVED BY PROFESSIONAL NURSES IN GOVERNMENT HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS.) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.พวงรัตน์ บุญญาณรงค์  
160 หน้า. ISBN 974-581-214-5

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ และเปรียบเทียบการรับรู้ ลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการที่มีความแตกต่างกันในสังกัด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทผู้ป่วย และการได้รับการอบรม โดยใช้ตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้ทดสอบความตรงตามเนื้อหา และความเที่ยงภายในแล้ว

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. พยาบาลประจำการมีการรับรู้ ลักษณะการสื่อสารข้อมูลอยู่ในระดับดี ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง
2. ลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พยาบาลประจำการรับรู้ต่อลักษณะการสื่อสารข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามสังกัด และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทผู้ป่วย การได้รับการอบรม ไม่มีความแตกต่างกัน
5. พยาบาลประจำการที่มีสังกัดและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. พยาบาลประจำการที่มีสังกัด ประสบการณ์ทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงานและประเภทผู้ป่วยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาควิชา คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต .....ลายมือชื่อนิติคุณ .....  
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล .....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ปีการศึกษา 2534 .....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



## C043982 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : COMMUNICATION CHARACTERISTICS / JOB PERFORMANCE/ JOB SATISFACTION  
KHEMARADEE MASINGBOON : RELATIONSHIPS AMONG COMMUNICATION  
CHARACTERISTICS, JOB PERFORMANCE AND JOB SATISFACTION AS PERCEIVED BY  
PROFESSIONAL NURSES IN GOVERNMENT HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS.  
THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. PUANGRAT BOONYANURAK, Ed.D. 160 pp.  
ISBN 974-581-214-5

This descriptive research was designed to study relationship between communication characteristics, job performance and job satisfaction as perceived by professional nurses who were differ in jurisdiction, work experiences, nursing devisions, nursing units and training. The sample was 370 staff nurses working in government hospitals within Bangkok Metropolis who were selected by using multistage sampling method. Data collected by using questionnaires which was tested the content validity and the internal reliability.

Results of this study were as follow :

1. Staff nurses' perception of communication characteristics were good, job performance and job satisfaction were in high, and middle level, respectively.
2. Staff nurses' communication characteristics was positively related to their job performance and their job satisfaction at the .05 significant level.
3. Staff nurses' job performance was related to their job satisfaction at the .05 significant level.
4. Staff nurses' who were differ in jurisdictions, perceived communication characteristics differently at the .05 significant level and there were no statistically significant difference when classified staff nurses by work experiences, nursing devisions, nursing units and training.
5. Staff nurses who were differ in jurisdictions and work experiences perceived job performance differently at the .05 singificant level.
6. Staff nurses who were differ in jurisdictions, work experiences, nursing devisions and nursing units, perceived job satisfaction differently at the .05 singificant level.

ภาควิชา คณะกรรมการบริหารหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล

ปีการศึกษา 2534

ลายมือชื่อผู้คิด

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

พร้อมกันนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่าน ที่มีส่วนช่วยในการให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดา ซึ่งเป็นกำลังใจ และสนับสนุนด้านการเงินแก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

เขมารดี มาสิงบุญ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
แนว เหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
การสื่อข้อมูล.....	11
ความหมาย.....	11
ความสำคัญของการสื่อข้อมูล.....	12
องค์ประกอบและกระบวนการสื่อข้อมูล.....	14
ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการสื่อข้อมูล.....	23
ความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	27
ความหมาย.....	27
ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	29



	การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ.....	32
	ความพึงพอใจในงาน.....	36
	ความหมาย.....	36
	ความสำคัญของความพึงพอใจในงานของพยาบาล.....	37
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน.....	38
	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน.....	44
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	51
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
	การหาความตรงตามเนื้อหาและความเที่ยงของแบบวัด.....	59
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	94
	สรุปผลการวิจัย.....	96
	อภิปรายผลการวิจัย.....	105
	ข้อเสนอแนะ.....	121
	รายการอ้างอิง.....	123
	ภาคผนวก.....	132
	ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	133
	ภาคผนวก ข. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	134
	ภาคผนวก ค. จาแนกค่าร้อยละลักษณะการสื่อสารข้อมูลเป็นรายข้อ.....	138
	ภาคผนวก ง. แบบสอบถามลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน.....	144
	ประวัติผู้วิจัย.....	160



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนตัวอย่างประชากรจำแนกตามสังกัดโรงพยาบาล.....	53
2	แสดงจำนวนข้อแบบสอบถามลักษณะการสื่อข้อมูลที่หาความตรงตามเนื้อหา.....	59
3	แสดงจำนวนข้อแบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่หาความตรงตามเนื้อหา..	60
4	ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการจำแนกตามสังกัด ประสิทธิภาพการทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ประเภทของผู้ป่วย และการได้รับการอบรม.....	64
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ลักษณะการสื่อข้อมูลของพยาบาลประจำการ โดยรวมและจำแนกรายด้าน.....	66
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	67
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	68
8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อข้อมูล และความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยรวมและรายด้าน..	69
9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อข้อมูล และความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยรวมและรายด้าน.....	70
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมและรายด้าน.....	71
11	เปรียบเทียบลักษณะการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามสังกัด.....	72
12	เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการจำแนกตามสังกัด.....	74

ตารางที่		หน้า
13	เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามสังกัด.....	76
14	เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน.....	78
15	เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำการจำแนกตามประเภทการดำเนินงาน.....	79
16	เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามประเภทการดำเนินงาน.....	81
17	เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน.....	83
18	เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำการจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติ.....	84
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน.....	86
20	เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามประเภทผู้ป่วย.....	87
21	เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำการจำแนกตามประเภทผู้ป่วย.....	88
22	เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามประเภทผู้ป่วย.....	90
23	เปรียบเทียบลักษณะการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามการได้รับการอบรม.....	91
24	เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำการจำแนกตามการได้รับการอบรม.....	92
25	เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามการได้รับอบรม.....	93

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กระบวนการสื่อข้อมูล.....	18
2	ผลของปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจุดต่อความพึงพอใจในงานและความ ไม่พึงพอใจในงาน.....	40
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	50