

รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน
กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ

ร้อยตำรวจเอกหญิง กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตรพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

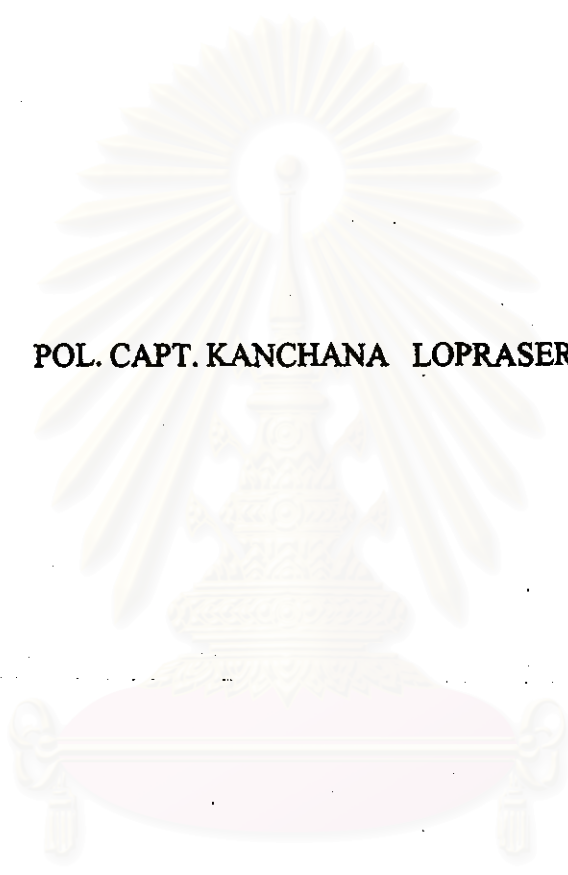
ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-638-642-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**COMMUNICATION PATTERN, COMMUNICATION SATISFACTION,
JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE
OF STAFF NURSES IN THE POLICE GENERAL HOSPITAL**

POL. CAPT. KANCHANA LOPRASERT



**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication**

Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University

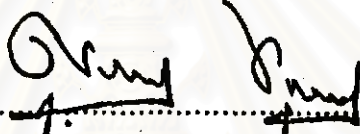
Academic Year 1997

ISBN 974-638-642-5

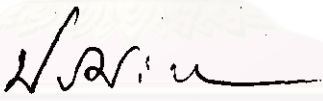
หัวข้อวิทยานิพนธ์ รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน
กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาล
ตำรวจ

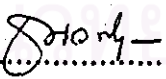
โดย ร้อยตำรวจเอกหญิง กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวิทย์ บุญลือ

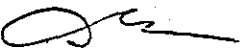
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประมวศ อดะเวทิน)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวิทย์ บุญลือ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. วิเชษฐ์ เกตุสิงห์)

กาญจนา โทห์ประเสริฐ, ร้อยตำรวจเอกหญิง : รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร
ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการใน
โรงพยาบาล ตำรวจ (COMMUNICATION PATTERN, COMMUNICATION SATISFACTION, JOB
SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE OF STAFF NURSES IN THE POLICE GENERAL
HOSPITAL) อ. ที่ปรึกษา : รศ. ดร. ธนวิ บุญถือ , 126 หน้า. ISBN 974-638-642-5

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 1)รูปแบบการสื่อสารกับความพึง
พอใจในการสื่อสาร 2)ความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงาน และ3)ศึกษาตัวแปรที่สามารถ
พยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ
จำนวนทั้งสิ้น 290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย
การแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์
ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for
WINDOWS

ผลการวิจัยพบว่า

1. พยาบาลประจำการมีการสื่อสารแนวนอนในระดับสูง มีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับ
ปานกลาง มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง และมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับสูง
2. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญ
ที่ระดับ.001
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัย
สำคัญที่ระดับ.001
4. กลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ
ได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การสื่อสารแบบเป็นทางการ ที่ระดับ .01 ได้แก่
วิธีปกครองและบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารหน่วยงาน ที่ระดับ .05 ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ได้รับ
สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และการสื่อสารจากบนลงล่าง รวม
ทั้งสิ้น 9 ตัวแปร โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติงานได้ประมาณ
ร้อยละ 46

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์.....
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
ปีการศึกษา 2540.....

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม

3970086128: MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD:

COMMUNICATION PATTERN / COMMUNICATION SATISFACTION /

JOB SATISFACTION / JOB PERFORMANCE / STAFF NURSES

KANCHANA LOPRASERT, POL.CAPT. : COMMUNICATION PATTERN,

COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION AND JOB

PERFORMANCE OF STAFF NURSES IN THE POLICE GENERAL HOSPITAL.

THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. THANAVADEE BOONLUE, Ph. D. , 126 pp.

ISBN 974-638-642-5

The purpose of this research is to examine the correlations between 1) communication pattern and communication satisfaction, 2) communication satisfaction and job satisfaction and 3) to search for variables that would be able to predict the job performance. The samples are 290 staff nurses in the Police General Hospital. Data was collected by using one set of questionnaires. Frequency, percentage, mean, Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis were employed for the analysis of data. SPSS for WINDOWS program was used for data processing.

Results of the research are as follows :

1. There is high degree of horizontal communication among staff nurses. The staff nurses have moderate degree of communication satisfaction and job satisfaction, however job performance is high .

2. Communication pattern among staff nurses is positively correlated with communication satisfaction at the .001 significant level.

3. Communication satisfaction among staff nurses is positively correlated with their job satisfaction at the .001 significant level.

4. There are 9 variables that would be able to predict the job performance of the staff nurses. Those variables are : work achievement and formal communication at .001 significant level , regulations and supervision and policy and administration at .01 significant level , assigned responsibility, occupational identity , working condition , organizational communication climate and downward communication at .05 significant level . The predictability is accounted for about 46 % .

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา 2540

ลายมือชื่อผู้พิมพ์ ร.ท.อ. นพ. ทศพร วัฒนศิริ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของรองศาสตราจารย์ ดร. ธนวัติ บุญถือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

พร้อมกันนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ประมวศ ทัศเวทิน ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ และกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำในการใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ พันตำรวจเอกหญิงสกุลพร ตั้งวรกาญจน์ และพันตำรวจโทหญิง นฤมล เพ็ชรเจริญ ที่สละเวลาช่วยตรวจดูความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้บังคับการโรงพยาบาลตำรวจ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน ตลอดจนพยาบาลประจำการทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล จนทำให้การวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดา ซึ่งเป็นกำลังใจและสนับสนุนในด้านการเงินแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนขอขอบคุณพี่-น้องของข้าพเจ้าทุกคน เพื่อนๆ และผู้ใกล้ชิดคนอื่นๆ ที่ไม่สามารถกล่าวถึงได้หมดในที่นี้ ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้าด้วยดีตลอดมา

ร้อยตำรวจเอกหญิง กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ.....	ณ

บทที่

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ปัญหาของการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7

2. ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการสื่อสาร	8
ความพึงพอใจในการสื่อสาร	21
ความพึงพอใจในงาน	25
ความสามารถในการปฏิบัติงาน	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39

3. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา	57
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	64
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	76
อภิปรายผล	79
ข้อเสนอแนะ	94
รายการอ้างอิง	98
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. ประวัติและโครงสร้างโรงพยาบาลตำรวจ.....	105
ภาคผนวก ข. จำแนกค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของข้อมูลเป็นรายข้อ.....	109
ภาคผนวก ค. แบบสอบถาม	117
ประวัติผู้วิจัย	126

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงขนาดตัวอย่างพหุคูณประจำการตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยและ แผนกที่ปฏิบัติงาน	47
2. แสดงจำนวนและร้อยละของพหุคูณประจำการ จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทการทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน	57
3. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ของพหุคูณประจำการ จำแนกรายด้าน	59
4. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของพหุคูณประจำการ โดยรวมและจำแนกรายด้าน	60
5. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงาน ของพหุคูณประจำการ โดยรวมและจำแนกรายด้าน	61
6. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพหุคูณประจำการ โดยรวมและจำแนกรายด้าน	63
7. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยรวมของพหุคูณประจำการ	64
8. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสาร รายด้านกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมของพหุคูณประจำการ	65
9. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพหุคูณประจำการ	66
10. สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการเลือกตัวแปรพยากรณ์ความสามารถใน การปฏิบัติงานของพหุคูณประจำการด้วยวิธี Enter	68
11. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่ สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน และทดสอบ นัยสำคัญของ B ในการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน เมื่อใช้วิธี Stepwise	70

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | ผลของปัจจัยด้านและปัจจัยเชิงจิตต่อความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน | 28 |
| 2 | กรอบแนวคิดในการวิจัย | 45 |



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย