

Thesis Title Communication Satisfaction and Organizational Effectiveness
as Perceived by Nurses in University Hospitals, Kunming,
The People's Republic of China

Author Mrs. Wang Xingli

Degree Master of Nursing Science (Nursing Administration)

Thesis Advisory Committee

Lecturer Dr. Orn-Anong Wichaikhum Advisor

Lecturer Dr. Treeyaphan Supamanee Co-advisor

ABSTRACT

Satisfaction with communication is important for nurses. It influences organizational effectiveness. This descriptive correlational study aimed to explore the levels of communication satisfaction and communication satisfaction, as well as to examine the relationships between communication satisfaction and organizational effectiveness as perceived by nurses in university hospitals in Kunming, the People's Republic of China. The sample consisted of 376 nurses. Research instruments included Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ) developed by Downs and Hazen (1977) and Index of Perceived Organizational Effectiveness (IPOE) developed by Mott (1972). The Cronbach' alpha coefficients of CSQ and IPOE were .98 and .85,

respectively. Data were analyzed using descriptive statistics and Spearman's rank-order correlation.

The results revealed that communication satisfaction was at a moderate level ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.41$). Organizational effectiveness was at a moderate level ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.48$). Communication satisfaction had a strong positive correlation with organizational effectiveness ($r = .51$, $p < .01$). There was a moderate positive correlation between each dimension of communication satisfaction and organizational effectiveness. The results could be seen as valuable information for nurse managers and hospital administrators to develop and enhance communication satisfaction among nurses as a way to improve organizational effectiveness.

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กรตามการรับรู้
ของพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เมืองคุนหมิง
ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ผู้เขียน นาง หวัง ชิงลี่

ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. อรอนงค์	วิชัยคำ	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร. ทริยาพรรณ	สุกามณี	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจต่อการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพยาบาลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร ระดับประสิทธิผลองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารและประสิทธิผลองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในเมืองคุนหมิง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพยาบาลจำนวน 376 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสาร (CSQ) พัฒนาโดย ดอร์นัส และ เฮเซน (Downs & Hazen, 1977) และดัชนีการรับรู้ประสิทธิผลองค์กร (IPOE) พัฒนาโดย มอทท์ (Mott, 1972) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสาร และดัชนีการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรเท่ากับ .98 และ .85 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมนแรงค์

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.41$). ประสิทธิผลองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.48$) ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลองค์กร ($r = .51$, $p < .01$) และพบความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารรายด้านและประสิทธิผลองค์กร ผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารทางการพยาบาลและ

ผู้บริหารโรงพยาบาลในการพัฒนาและส่งเสริมความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลซึ่งจะเป็น
แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved