

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงาน  
ของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

นางสาวนริศา รุ่งธีระธรรมานนท์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974 - 638 - 687 - 5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS AND PERCEIVED TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT WITH JOB SATISFACTION OF NURSING PERSONNEL, HOSPITALS  
UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH**

**Miss Narisa Dheetathammanonth**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration**

**Program of Nursing Administration**

**Graduate School**

**Chulalongkorn University**

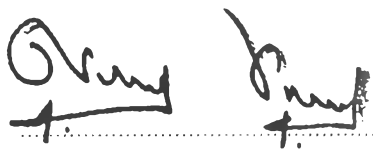
**Academic Year 1997**

**ISBN 974 - 638 - 687 - 5**


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม  
กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข  
โดย นางสาวนริศ ชีวะธรรมานนท์  
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินิตา ดามาพงศ์

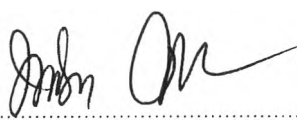
---


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินิตา ดามาพงศ์)

  
.....กรรมการ  
(ศาสตราจารย์ ดร. สมหวัง พิธิยานุวัฒน์)

นริศ ฐิตะธรรมานนท์ : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS AND PERCEIVED TOTAL QUALITY MANAGEMENT WITH JOB SATISFACTION OF NURSING PERSONNEL, HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH) อ. ที่ปรึกษา : ผ.ศ. ดร.พนิดา ดามพงศ์, 195 หน้า. ISBN 974-638-687-5

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงาน และศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม ได้แก่ กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 285 คน ในจำนวนนี้เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 129 คน เป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 156 คน และได้พยาบาลเทคนิค จำนวน 14 คน รวมจำนวนบุคลากรพยาบาล 431 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยแบบสอบถามการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมและแบบสอบถามความพึงพอใจในงานมีค่าความเที่ยง .95 และ .97 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบเอฟ สถิติทดสอบที การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลที่สมรสแล้วและที่ยังเป็นโสด หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลที่สมรสแล้วสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่ ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยสูงกว่าพยาบาลประจำการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและประเภทของบุคลากรพยาบาลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .261$ ) และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .666$ ) ส่วนการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .672$ )

3. ตัวแปรที่ทำนายความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการบริการ และสถานภาพสมรส ซึ่งสามารถร่วมทำนายความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ ร้อยละ 50.73 ( $R^2 = .5073$ ) ได้สมการทำนายดังต่อไปนี้

$$Z_{HN} = .5157 \text{ HRDM} + .2002 \text{ Process} + .1367 \text{ Mst}$$

ส่วนตัวแปรที่ทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ซึ่งสามารถร่วมทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้ ร้อยละ 50.43 ( $R^2 = .5043$ ) ได้สมการทำนายดังต่อไปนี้

$$Z_{SN} = .6355 \text{ HRDM} + .1940 \text{ Leader} - .1085 \text{ Inform}$$

ภาควิชา ..... คณะพยาบาลศาสตร์  
สาขาวิชา ..... แขนงบริหารการพยาบาล  
ปีการศึกษา ..... 2540

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

# # 3970768536 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: PERCEIVED TOTAL QUALITY MANAGEMENT/ NURSING PERSONNEL, JOB SATISFACTION

NARISA DHEETATHAMMANONTH : RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS AND PERCEIVED TOTAL QUALITY MANAGEMENT WITH JOB SATISFACTION OF NURSING

PERSONNEL, HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH.

THESIS ADVISOR: ASSIS. PROF. PANIDA DAMAPONG, Dr. P.H. 195 pp. ISBN 974-638-687-5.

The purposes of this research were to study the difference of job satisfaction among nursing personnel, the relationships between personal factors and perceived total quality management with job satisfaction of nursing personnel, hospitals under the jurisdiction of the Ministry of Public Health, and to determine variables which could predicted job satisfaction. A sample of 129 head nurses, 156 staff nurses, and 146 technical nurses were randomly selected through simple random sampling technique. The instruments consisted of perceived total quality management questionnaire and job satisfaction questionnaire, which were developed by the researcher, has been tested for content validity and reliability. The reliability of the two questionnaires tested by the Cronbach Alpha Coefficient, were .95 and .97. The data were analyzed by using F-test, t-test, Pearson 's Product Moment Correlation, and Stepwise Multiple Regression analysis.

The major findings were as follow :

1. Job satisfaction of nursing personnel who was married and did not married or widow or separated, were significant difference at .05 level. The job satisfaction mean scores of married nursing personnel was higher than that of those who did not married, widow and separated. Job satisfaction of head nurses and staff nurses were significant difference at .05 level, the different of age, educational level, experiences, and the level of nursing personnel were not significant different of job satisfaction.
2. There were positive relationships at .05 level between marital status and job satisfaction of head nurses, at low level (r = .261), perceived total quality management has positive relationships at .05 level with job satisfaction of head nurses, at middle level (r = .666), and perceived total quality management has positive relationships at .05 level with job satisfaction of staff nurses, at middle level. (r = .672)
3. Factors significantly predicted job satisfaction of head nurses were perceived human resource development and management, perceived management of process quality and marital status at .05 level. These predictors accounted for 50.73 percent (R<sup>2</sup> = .5073) of variance. The functions derived from the analysis was as follow:

$$Z_{HN} = .5157 HRDM + .2002 Process + .1367 Msr$$

Factors significantly predicted job satisfaction of staff nurses were perceived human resource development and management, perceived leadership, and perceived information and analysis at .05 level. These predictors accounted for 50.43 percent (R<sup>2</sup> = .5043) of variance. The functions derived from the analysis was as follow:

$$Z_{SN} = .6355 HRDM + .1940 Leader - .1085 Inform$$

ภาควิชา..... คณะพยาบาลศาสตร์.....  
 สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล.....  
 ปีการศึกษา..... 2540.....

ลายมือชื่อนิสิต.....  
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินิตา ดามาพงศ์ ซึ่งเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้การสนับสนุนเอาใจใส่และให้กำลังใจตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่กรุณาให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาศึกษา ขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถาม รวมทั้งผู้อำนวยการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลทั้ง 40 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนบุคลากรพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทุกท่าน ขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานทุกท่านที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้มาศึกษาต่อและบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยบางส่วน

กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้ชีวิตและจิตใจ ช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณญาติพี่น้องที่เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัย ขอคุณนายรัชพล กุลสรารัฐ ที่เป็นคู่คิดให้ข้อเสนอแนะช่วยจัดรูปเล่ม และให้กำลังใจผู้วิจัยมาตลอด และขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุก ๆ ท่าน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดียิ่ง

นริศฯ สู้ตะขอรمانนท์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	9
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม.....	14
2.2 ความเป็นมาของโรงพยาบาลคุณภาพ.....	34
2.3 การจัดการคุณภาพโดยรวมในโรงพยาบาลคุณภาพ.....	45
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล.....	82
2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวม กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล.....	98
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	105
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	106
3.1 ประชากร.....	106
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	109
3.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	111
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	112
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	113
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	115

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	132
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	133
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	137
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	153
รายการอ้างอิง.....	155
ภาคผนวก.....	166
ภาคผนวก ก    รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	166
ภาคผนวก ข    เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	168
ภาคผนวก ค    สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	185
ภาคผนวก ง    ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร.....	192
ประวัติผู้เขียน.....	195



## สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า	
1	การพัฒนาคุณภาพบริการตามแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม (TQM) ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป.....	35
2	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลที่มีการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.....	107
3	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามของการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล.....	112
4	จำนวนและร้อยละของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ประเภทของบุคลากรพยาบาล และตำแหน่ง.....	117
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของบุคลากรพยาบาล จำแนกรายด้านและโดยรวม.....	119
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามรายด้านและโดยรวม.....	120
7	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ใช้การทดสอบ F-test.....	121
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามสถานภาพสมรส ประเภทของบุคลากรพยาบาล ตำแหน่ง ใช้การทดสอบ t-test.....	122
9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	123
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ.....	124
11	วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรในการทำนายความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	125
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น ( $R^2$ change) ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อใช้วิธีการถดถอยแบบขั้นตอน.....	126

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
13	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ B และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	127
14	วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรในการทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ.....	128
15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น ( $R^2$ change) ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ เมื่อใช้วิธีการถดถอยแบบขั้นตอน.....	129
16	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ B และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ.....	130
17	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	182
18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ.....	183

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	สรุปขั้นตอนการทำงานกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QC).....41
2	ขั้นตอนการแก้ปัญหา การตรวจสอบและประเมินผลงาน.....42
3	องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ.....66
4.	ระดับการตัดสินใจในการใช้ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ.....68
5	การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม - ทุกฝ่าย - ทุกระดับ.....78