

ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ
การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
ในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล



นางสาวนารีรัตน์ รูปงาม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-334-855-7

ลิขสิทธิ์ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 19282746 25 ๓.๕. 2546

RELATIONSHIPS BETWEEN EMPOWERMENT , SERVICE QUALITY FEEDBACK,
SERVICE QUALITY REWARDS AND SERVICE QUALITY CULTURE WITH
SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY PROFESSIONAL NURSES ,
GOVERNMENTAL HOSPITALS PARTICIPATED IN
HOSPITAL ACCREDITATION PROGRAM

Miss. Nareerat Roopngam

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

Program in Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 1999

ISBN 974-334-855-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูล
ป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพ
บริการ กับ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ใน
โรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล

โดย

นางสาวนารีรัตน์ รูปงาม

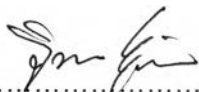
ภาควิชา

คณะพยาบาลศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์

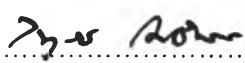
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต


.....คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมคิด รักษาสัตย์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โพธิ์สาร)

นารีรัตน์ รูปงาม : ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (RELATIONSHIPS BETWEEN EMPOWERMENT, SERVICE QUALITY FEEDBACK, SERVICE QUALITY REWARDS AND SERVICE QUALITY CULTURE WITH SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY PROFESSIONAL NURSES, GOVERNMENTAL HOSPITALS PARTICIPATED IN HOSPITAL ACCREDITATION PROGRAM) อ. ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์ ; 127 หน้า. ISBN 974-334-855-7.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และแบบสอบถามคุณภาพบริการ หาค่าความเที่ยงโดยวิธีของครอนบราคมี่ค่าความเที่ยง .84, .80, .94, .89 และ .94 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพด้าน การเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการ อยู่ในระดับสูง
2. การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .372, .464, .460$, และ .640 ตามลำดับ)
3. ตัวแปรที่ร่วมทำนายคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถร่วมทำนายคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 46.9 ($R^2 = .469$) ได้สมการทำนายดังต่อไปนี้

$$\text{คุณภาพบริการ} = .533 \text{ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ} + .168 \text{ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ} + .162 \text{ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ}$$

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่อนิสิต *Wadee Suban*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *John O.*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4177563036 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: SERVICE QUALITY/ EMPOWERMENT/ FEEDBACK/ REWARDS/ QUALITY CULTURE

NAREERAT ROOPNGAM : RELATIONSHIPS BETWEEN EMPOWERMENT , SERVICE QUALITY FEEDBACK,SERVICE QUALITY REWARDS AND SERVICE QUALITY CULTURE WITH SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY PROFESSIONAL NURSES , GOVERNMENTAL HOSPITALS PARTICIPATED IN HOSPITAL ACCREDITATION PROGRAM
 THESIS ADVISOR : ASST. PROF. PANIDA DAMAPONG, Ph.D. 127 pp. ISBN 974-334-855-7.

The purposes of this descriptive research were to explore empowerment, service quality feedback, service quality rewards, service quality culture and service quality as perceived by professional nurses, governmental hospitals participated in Hospital Accreditation Program, to determine the relationships between these variables and to determine variables which could predict service quality. The sample of 360 professional nurses in inpatient departments were selected by multi-stage technique . The research instruments were a set of questionnaires to elicit empowerment, service quality feedback, service quality rewards, service quality culture and service quality. The reliability of the questionnaires tested by Cronbach Alpha Coefficient were .84, .80, .94 , .89 and .94 respectively. The data were analyzed to determine the mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation coefficient. Stepwise Multiple Regression Analysis was also calculated.

The major findings were as follows:

1. There were a high level of empowerment, service quality feedback, service quality rewards, service quality culture and service quality as perceived by professional nurses.
2. There were significant positive relationships between empowerment, service quality feedback, service quality rewards and service quality culture with service quality as perceived by professional nurses at the .05 level ($r = .372, .464, .460$ and $.640$ respectively).
3. Variables which could significantly predict service quality as perceived by professional nurses were service quality culture, impact and service quality feedback at the .05 level. The predictors accounted for 46.9 percent ($R^2 = .469$) of the variances. The equation derived from the analysis was as follows :

$$\text{Service quality} = .533 \text{ service quality culture} + .168 \text{ impact} + .162 \text{ service quality feedback}$$

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์
 สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
 ปีการศึกษา 2542

ลายมือנית *horm gubal*
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Anton OM*
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ และข้อคิดเห็นในแง่มุมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ไพฑูรย์ โพธิ์สาร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และคำแนะนำอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย และขอกราบขอบพระคุณคุณอาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาของการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และพยาบาลวิชาชีพทุกท่านของโรงพยาบาลต่างๆที่ได้ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้แบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานทุกท่านที่ให้โอกาสผู้วิจัยมาศึกษาต่อ และบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยบางส่วน

กราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ สำหรับความรัก ความปรารถนาดี และคอยเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นคณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านในน้ำใจ ความห่วงใย และให้กำลังใจเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนกัลยาณมิตรทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงด้วยดี

นารีรัตน์ รูปงาม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการ.....	19
การวัดคุณภาพบริการพยาบาล.....	21
การเสริมสร้างพลังอำนาจ.....	25
การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ.....	32
การให้รางวัล.....	37
วัฒนธรรมคุณภาพบริการ.....	40
การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
สรุปผลการวิจัย	87
อภิปรายผลผลการวิจัย.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	99
รายการอ้างอิง.....	100
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	107
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	109
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	119
ภาคผนวก ง จดหมายเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและขอความร่วมมือในการวิจัย.....	125
ประวัติผู้วิจัย.....	127

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	58
2	จำนวน และร้อยละของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน.....	59
3	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ	67
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการ.....	71
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	72
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจ จำแนกเป็นรายข้อ.....	73
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ จำแนกเป็นรายข้อ	74
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้รางวัล จำแนกเป็นรายข้อ.....	75
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับวัฒนธรรมคุณภาพบริการ จำแนกตามรายข้อ	76
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายข้อ	77
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการและระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ..... 82
13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการพยากรณ์คุณภาพบริการ เมื่อใช้วิธี stepwise solution.....84
14	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ(B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) 85

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

1 กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

55