

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง การเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติ "การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม" ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ได้ผลการวิจัยตาม ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) โดยวิธีการแจกแจงความถี่ของข้อมูลในแต่ละตอน คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลเป็นแผนภูมิหรือตาราง เพื่ออธิบาย

1.1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน ลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM

1.2 ลักษณะของ TQM

1.3 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM

1.4 ความรู้เกี่ยวกับ TQM

1.5 ทักษะต่อ TQM

1.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics)

1. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้สถิติอ้างอิง คือหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตาม ตามสมมติฐานข้อ 1, 2, 3, 4, 5 และ 6 ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากร

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากร

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

สมมติฐานที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

สมมติฐานที่ 5 ทัศนคติต่อ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

สมมติฐานที่ 6 ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

2. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง คือหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตาม โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และหาคู่ที่ต่างกันโดยวิธีของ Scheffe' เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ต่างกัน

3. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง คือ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้มากที่สุด ตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

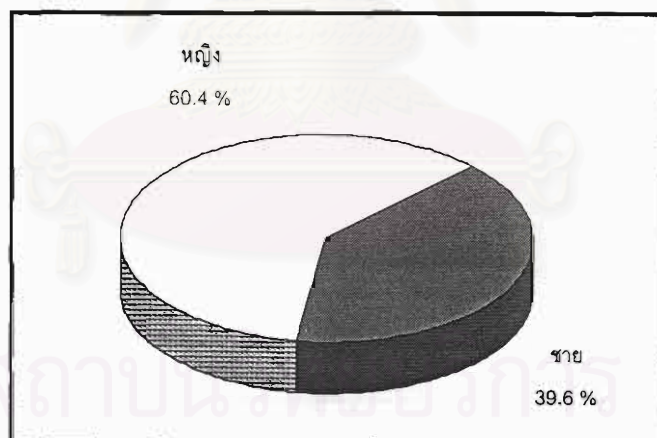
สมมติฐานที่ 8 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้มากที่สุด

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics)

1.1 ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน ลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM นำเสนอเป็นแผนภูมิผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

เพศ

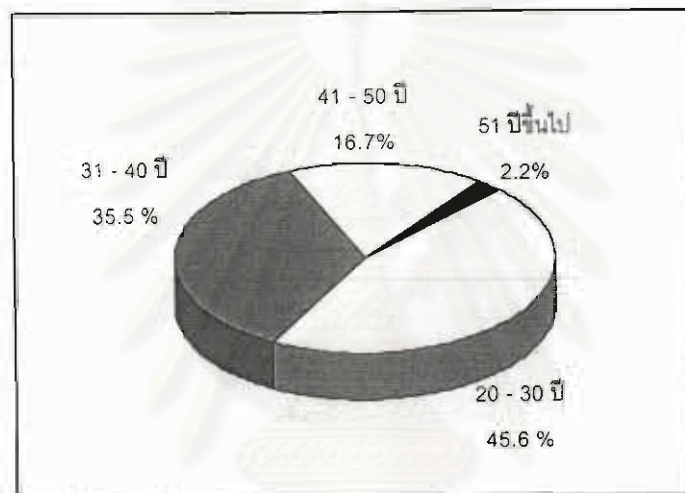
แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ



จากแผนภูมิที่ 1 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น ประมาณ 2 ใน 5 คือร้อยละ 39.6 เป็นเพศชาย ส่วนที่เหลืออีกประมาณ 3 ใน 5 คือร้อยละ 60.4 เป็นเพศหญิง

อายุ

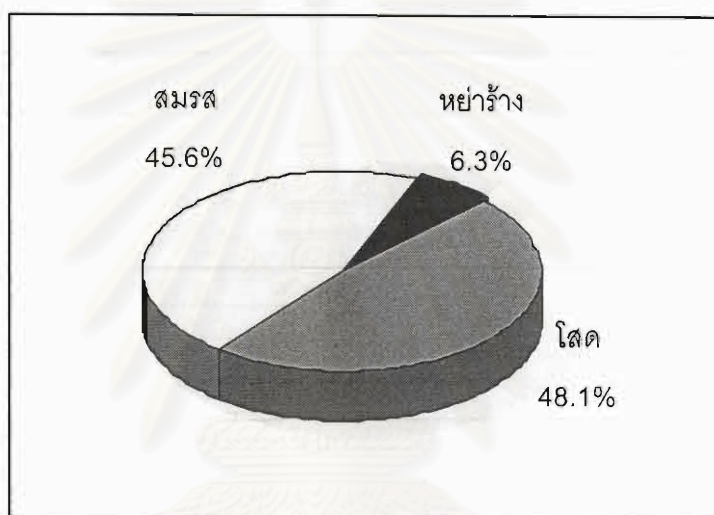
แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ



จากแผนภูมิที่ 2 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้นเกือบครึ่งหนึ่ง คือร้อยละ 45.6 มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี รองลงมาประมาณ 1 ใน 3 คือร้อยละ 35.5 มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี สำหรับอายุช่วง 41 - 50 ปี มีไม่ถึง 1 ใน 5 คือร้อยละ 16.7 ส่วนที่เหลืออีกน้อยมาก ร้อยละ 2.2 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส

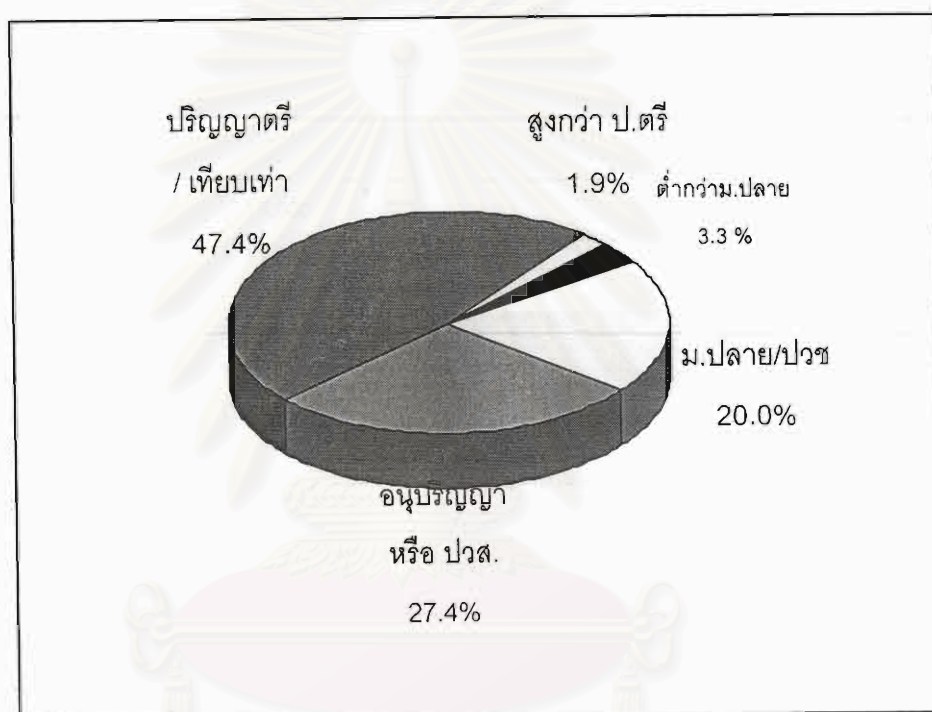
แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส



จากแผนภูมิที่ 3 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น เกือบครึ่งหนึ่ง คือร้อยละ 48.1 ยังเป็นโสด รองลงมาน้อยกว่ากลุ่มแรกเล็กน้อย ประมาณเกือบครึ่งเช่นกัน คือร้อยละ 45.6 สมรสแล้ว ส่วนที่เหลือสถานภาพหย่าร้างหรือเป็นหม้ายร้อยละ 6.3

ระดับการศึกษา

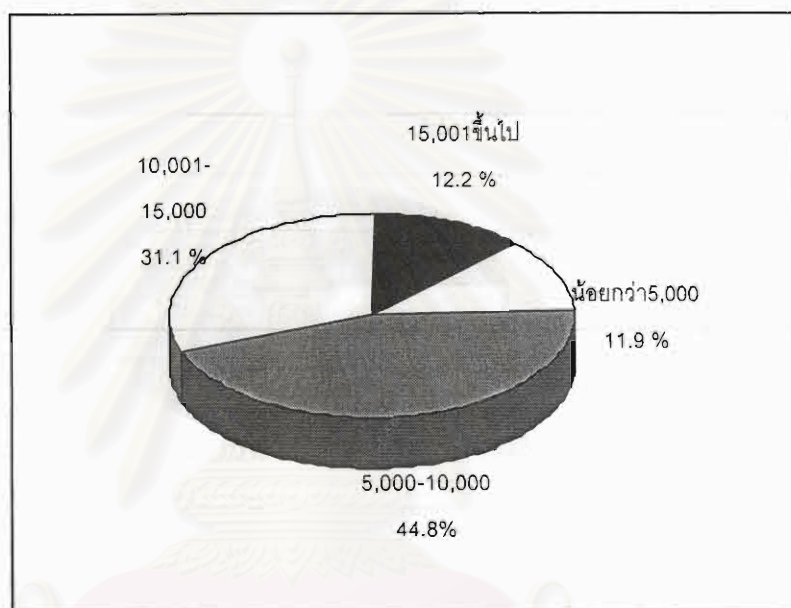
แผนภูมิที่ 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา



จากแผนภูมิที่ 4 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น เกือบครึ่งหนึ่ง คือร้อยละ 47.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมา ร้อยละ 27.4 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. สำหรับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. มีจำนวน 1 ใน 5 คือร้อยละ 20 ส่วนที่เหลือจำนวนน้อยมาก คือการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมปลายมีร้อยละ 3.3 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประมาณ 1 ใน 50 คือร้อยละ 1.9 เท่านั้น

อัตราเงินเดือน

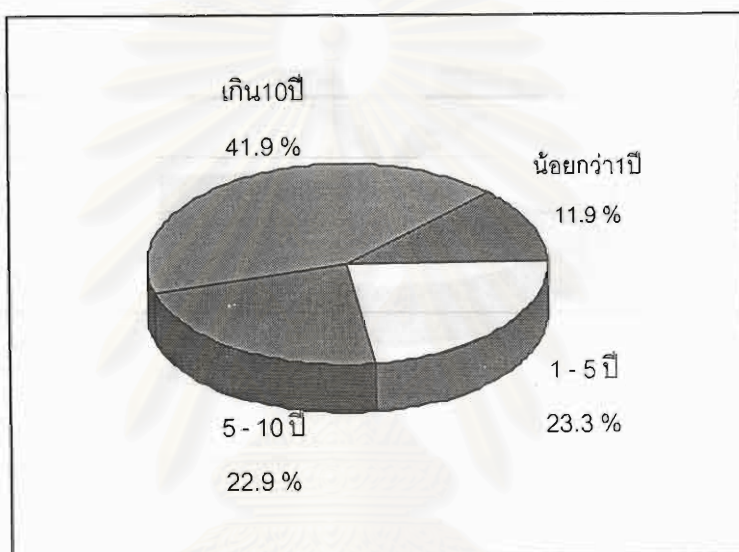
แผนภูมิที่ 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราเงินเดือน



จากแผนภูมิที่ 5 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น เกือบครึ่งหนึ่ง คือร้อยละ 44.8 มีอัตราเงินเดือน 5,000 - 10,000 บาท รองลงมาประมาณ 1 ใน 3 คือ ร้อยละ 31.1 มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 15,000 บาท สำหรับอัตราเงินเดือน 15,001 บาทขึ้นไปมีประมาณ 1 ใน 10 คือร้อยละ 12.2 ส่วนที่เหลืออีกประมาณ 1 ใน 10 เช่นกัน ร้อยละ 11.9 มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท

อายุการทำงาน

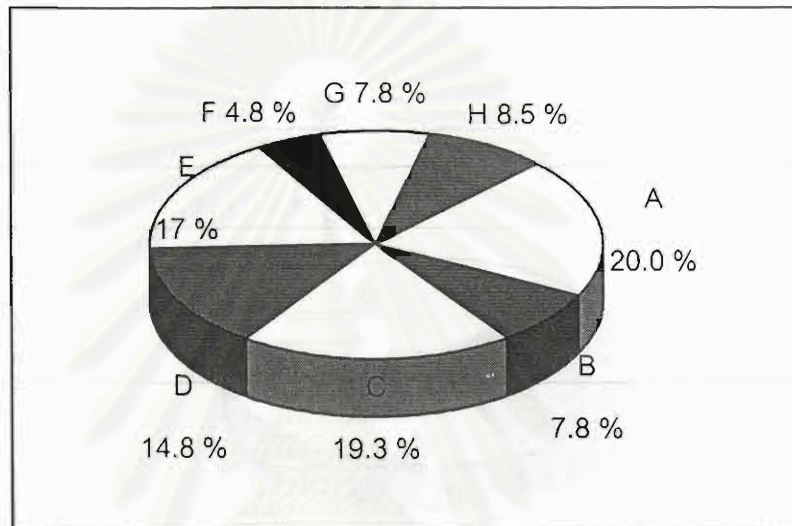
แผนภูมิที่ 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน



จากแผนภูมิที่ 6 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น เกือบครึ่งหนึ่ง คือร้อยละ 41.9 มีอายุการทำงานเกิน 10 ปีขึ้นไป สำหรับอายุการทำงาน 1 - 5 ปี และมากกว่า 5 ปี - 10 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือประมาณ 1 ใน 5 ร้อยละ 23.3 และ 22.9 ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกประมาณ 1 ใน 10 คือร้อยละ 11.9 มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี

ลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ

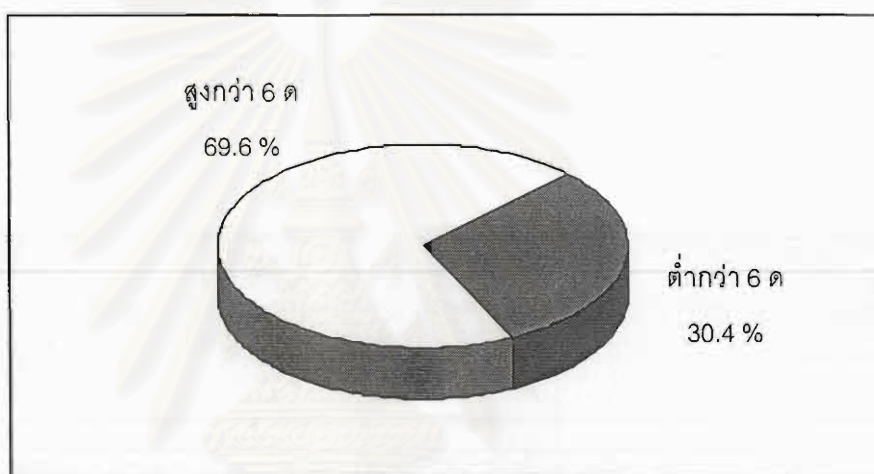
แผนภูมิที่ 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ



จากแผนภูมิที่ 7 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น (A) คิดเป็นร้อยละ 20 ปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายธุรการ วิชาการ เวชกรรมสังคม หรือจิตเวช รองลงมา (C) ร้อยละ 19.3 เป็นกลุ่มงานศัลยกรรม - ออร์โธปิดิกส์ รองลงมาอีก (E) ร้อยละ 17 เป็นกลุ่มงานสูติ - นรีเวช หรือ กุมารเวชกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม (D) คิดเป็นร้อยละ 14.8 สำหรับกลุ่มงานเภสัชกรรม หรือทันตกรรม (H) คิดเป็นร้อยละ 8.5 และกลุ่มงานอุบัติเหตุ - นิติเวชวิทยา (B) มีจำนวนเท่ากับ กลุ่มงานพยาธิวิทยา รังสีวิทยาหรือเวชกรรมฟื้นฟู (G) คือร้อยละ 7.8 ส่วนที่เหลือ (F) อีก ร้อยละ 4.8 เป็นกลุ่มงานโสต ศอ นาสิก จักษุหรือวิสัญญีวิทยา

ระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM

แผนภูมิที่ 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM



จากแผนภูมิที่ 8 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น ประมาณ 2 ใน 3 คือร้อยละ 69.6 ปฏิบัติ TQM มาแล้วมากกว่า 6 เดือน ส่วนที่เหลืออีกประมาณ 1 ใน 3 คิดเป็นร้อยละ 30.4 ปฏิบัติ TQM เป็นระยะเวลาดำกว่า 6 เดือน

1.2 ลักษณะของ TQM ได้แก่ การทำงานเป็นระบบมากขึ้น สอดคล้องกับวิธีการทำงานในปัจจุบัน ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ สังเกตเห็นผลการเปลี่ยนแปลงได้ และการทดลองปฏิบัติเป็นบางส่วนก่อนลงมือปฏิบัติเต็มรูปแบบ นำเสนอเป็นตารางผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลักษณะของ TQM

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อลักษณะของ TQM

ลักษณะของ TQM	การทำงานเป็นระบบมากขึ้น	สอดคล้องกับวิธีการทำงาน	ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ	สังเกตเห็นผลการเปลี่ยนแปลงได้	ทดลองเป็นบางส่วนก่อนลงมือปฏิบัติเต็มรูปแบบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0 (0 %)	1 (0.4 %)	1 (0.4 %)	2 (0.7 %)	3 (1.1 %)
ไม่เห็นด้วย	1 (0.4 %)	3 (3.0 %)	18 (6.7 %)	12 (4.4 %)	11 (4.1 %)
เฉย ๆ	7 (2.6 %)	10 (3.7 %)	30 (11.1 %)	24 (8.9 %)	26 (9.6 %)
เห็นด้วย	141 (52.2 %)	151 (62.2 %)	163 (60.4 %)	171 (63.3 %)	175 (64.8 %)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	121 (44.8 %)	82 (30.4 %)	58 (21.5 %)	61 (22.6 %)	55 (20.4 %)
รวม	270 (100 %)	270 (100 %)	270 (100 %)	270 (100 %)	270 (100 %)
ค่าเฉลี่ย	4.41	4.20	3.96	4.03	3.99
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	.56	.68	.79	.75	.75

ค่าเฉลี่ยรวม = 4.12

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .53

จากตารางที่ 1 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น มีความคิดเห็นต่อลักษณะความเป็นนวัตกรรมของ TQM ในสัดส่วนที่แตกต่างกัน โดยมีแนวโน้มค่อนข้างไปทางเห็นด้วยมากกว่าและพบในอัตราที่ค่อนข้างสูง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับลักษณะของ TQM ช่วยให้งานเป็นระบบมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 52.2 ลักษณะของ TQM สอดคล้องกับวิธีการทำงานในปัจจุบัน ร้อยละ 62.6 เห็นด้วยว่า TQM เป็นสิ่งที่ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 60.4 นอกจากนี้ยังสามารถเห็นผลการเปลี่ยนแปลงจากการนำ TQM มาปฏิบัติ ร้อยละ 63.3 และการได้ทดลองปฏิบัติ TQM เป็นบางส่วนก่อนลงมือปฏิบัติเต็มรูปแบบ คิดเป็นร้อยละ 64.8

เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแต่ละลักษณะของ TQM พบว่า การปฏิบัติ TQM ช่วยให้งานเป็นระบบมากขึ้น มากที่สุด คือ 4.41 รองลงมาคือ TQM สอดคล้องกับวิธีการทำงานในปัจจุบัน 4.20 รองลงมาอีกคือ สามารถเห็นผลการเปลี่ยนแปลงจากการนำ TQM มาปฏิบัติ 4.03 การได้ทดลองปฏิบัติ TQM เป็นบางส่วนก่อนลงมือปฏิบัติเต็มรูปแบบ 3.99 และน้อยที่สุดคือ TQM เป็นสิ่งที่ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ 3.96 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ 4.12 กล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างโดยรวมเห็นว่าลักษณะของ TQM มีลักษณะความเป็นนวัตกรรมสูง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3 การเปิดรับสาร จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ นำเสนอเป็นตารางผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

การเปิดรับสาร

ตารางที่ 2.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเปิดรับสาร จากสื่อระหว่างบุคคล

สื่อระหว่างบุคคล	วิทยากรอบรม	ผู้บังคับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน
ไม่ได้รับเลย	5 (1.9 %)	6 (2.2 %)	16 (5.9 %)
นานกว่านั้น	190 (70.4 %)	75 (27.8 %)	89 (33.0 %)
3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง	58 (21.5 %)	116 (43.0 %)	82 (30.4 %)
2 สัปดาห์ / ครั้ง	9 (3.3 %)	24 (8.9 %)	29 (10.7 %)
ทุกสัปดาห์	8 (3.0 %)	49 (18.1 %)	54 (20.0 %)
รวม	270 (100 %)	270 (100 %)	270 (100 %)
ค่าเฉลี่ย	2.35	3.13	3.06
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	.72	1.08	1.21

ค่าเฉลี่ยรวมสื่อระหว่างบุคคล = 2.85

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .80

จากตารางที่ 2.1 สื่อระหว่างบุคคล พบว่า ในจำนวนกลุ่มบุคคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากวิทยากรอบรม นานกว่า 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 70.4 น้อยที่สุดคือ ไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM เลย คิดเป็นร้อยละ 1.9 เมื่อพิจารณาในด้านของผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43 น้อยที่สุด คือไม่ได้รับเลย คิดเป็นร้อยละ 2.2 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากเพื่อนร่วมงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM นานกว่า 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33 และน้อยที่สุด คือ ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากเพื่อนร่วมงานเลย ร้อยละ 5.9

เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของการเปิดรับสารจากสื่อระหว่างบุคคลแต่ละสื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากผู้บังคับบัญชา มีค่าสูงสุด คือ 3.13 รองลงมาคือ จากเพื่อนร่วมงาน 3.06 และน้อยที่สุด คือ จากวิทยากร 2.35 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวม มีค่าเท่ากับ 2.85 กล่าวได้ว่า บุคลากรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเปิดรับสาร
จากสื่อเฉพาะกิจ

สื่อเฉพาะกิจ	การจัดอบรม	การประชุมในฝ่ายหรือกลุ่ม งาน	ผ่านปิดประกาศ	เสียงตามสาย
ไม่ได้รับเลย	2 (0.7 %)	8 (3.0 %)	10 (3.7 %)	37 (13.7 %)
นานกว่านั้น	146 (54.1 %)	69 (25.6 %)	64 (23.7 %)	73 (27.0 %)
3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง	55 (20.4 %)	51 (18.9 %)	56 (20.7 %)	48 (17.8 %)
2 สัปดาห์ / ครั้ง	17 (6.3 %)	35 (13.0 %)	42 (15.6 %)	45 (16.7 %)
ทุกสัปดาห์	50 (18.5 %)	107 (39.6 %)	98 (36.3 %)	67 (24.8 %)
รวม	270 (100 %)	270 (100 %)	270 (100 %)	270 (100 %)
ค่าเฉลี่ย	2.88	3.61	3.57	3.12
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.17	1.31	1.29	1.40

ค่าเฉลี่ยรวมสื่อเฉพาะกิจ = 3.29

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.01

จากตารางที่ 2.2 เมื่อพิจารณาการเปิดรับสารจากสื่อเฉพาะกิจแต่ละสื่อ พบว่า การจัดอบรม บุคลากรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM มากที่สุด นานกว่า 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.1 และน้อยที่สุด คือ การไม่ได้รับข่าวสารเลย คิดเป็นร้อยละ 0.7 ในด้านการประชุมในฝ่ายหรือกลุ่มงาน พบว่า บุคลากรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM มากที่สุด ทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 39.6 และน้อยที่สุด คือ ไม่ได้รับเลย คิดเป็นร้อยละ 3 เมื่อพิจารณาผ่านปิดประกาศ พบว่า ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM มากที่สุด ทุกสัปดาห์เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และน้อยที่สุด คือ ไม่ได้รับข่าวสารเลย คิดเป็นร้อยละ 3.7 และสุดท้าย เมื่อพิจารณาเสียงตามสาย พบว่า บุคลากรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM มากที่สุด นานกว่า 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27 และน้อยที่สุด คือ การไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM เลย คิดเป็นร้อยละ 13.7

เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของการเปิดรับสารจากสื่อเฉพาะกิจแต่ละสื่อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากการประชุมในฝ่ายหรือกลุ่มงาน มีค่าสูงสุด คือ 3.61 รองลงมาคือ จากแผ่นปิดประกาศ 3.57 รองลงมาอีกคือ จากเสียงตามสาย 3.12 และน้อยที่สุด คือ จากจัดอบรม 2.88 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.29 กล่าวได้ว่า บุคลากรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อเฉพาะกิจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

1.4 ความรู้เกี่ยวกับ TQM นำเสนอเป็นตารางผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความรู้เกี่ยวกับ TQM

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับ TQM

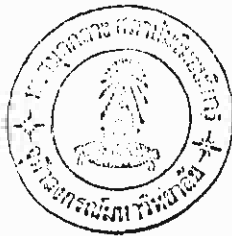
ระดับความรู้	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มสูง	129	47.8
กลุ่มปานกลาง	134	49.6
กลุ่มต่ำ	7	2.6
รวม	270	100.0

ค่าเฉลี่ย = 8.60 (จากคะแนนเต็ม 12 คะแนน)

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.40

จากตารางที่ 3 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น กลุ่มที่มีความรู้ปานกลางมีจำนวนสูงสุด คือประมาณครึ่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีความรู้สูง มีประมาณเกือบครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนที่เหลืออีกเล็กน้อยเป็นกลุ่มที่มีความรู้ต่ำ คิดเป็นร้อยละ 2.6

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับ TQM พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 8.60 (จากคะแนนเต็ม 12 คะแนน) กล่าวได้ว่า บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับ TQM ค่อนข้างสูง



1.5 ทัศนคติต่อ TQM นำเสนอเป็นตารางผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติต่อ TQM

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับทัศนคติต่อ TQM

ระดับทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นบวกมาก	14	5.2
เป็นบวก	216	80.0
เป็นกลาง	40	14.8
เป็นลบ	-	-
เป็นลบมาก	-	-
รวม	270	100.0

ค่าเฉลี่ย = 3.91

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .36

จากตารางที่ 4 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อ TQM กล่าวคือมากกว่า 4 ใน 5 คิดเป็นร้อยละ 80 และ 5.2 มีทัศนคติเป็นบวก ขณะที่ผู้รู้สึกเป็นกลางต่อ TQM มีไม่ถึง 1 ใน 5 คิดเป็นร้อยละ 14.8 และไม่พบผู้ที่มีทัศนคติเป็นลบต่อ TQM

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่อ TQM พบว่า อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.91 กล่าวได้ว่า บุคลากรมีทัศนคติเป็นบวกต่อ TQM

1.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM นำเสนอเป็นตารางผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	34	12.6
มาก	186	68.9
ปานกลาง	50	18.5
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
รวม	270	100.0

ค่าเฉลี่ย = 3.91

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .49

จากตารางที่ 5 พบว่าในจำนวนกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM กล่าวคือมากกว่า 4 ใน 5 คิดเป็นร้อยละ 68.9 และ 12.6 มีความพึงพอใจเป็นอย่างมากในการปฏิบัติ TQM ขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระดับปานกลางมีไม่ถึง 1 ใน 5 คิดเป็นร้อยละ 18.5 และไม่พบผู้ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติ TQM

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM พบว่า อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.91 กล่าวได้ว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มาก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics)

1. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานที่ 1 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากร

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากร

การเปิดรับสาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ (กับความรู้)	P
สื่อระหว่างบุคคล	270	.207	.001*
สื่อเฉพาะกิจ	270	.125	.041*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจสูง จะมีความรู้เกี่ยวกับ TQM สูงด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับต่ำถึงต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากร

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM กับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากร

การเปิดรับสาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ (กับทัศนคติ)	P
สื่อระหว่างบุคคล	270	.166	.006*
สื่อเฉพาะกิจ	270	.123	.044*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจสูง จะมีทัศนคติที่ดีต่อ TQM ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์ที่พบทั้งสองค่าอยู่ในระดับต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

การเปิดรับสาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ (กับความพึงพอใจ)	P
สื่อระหว่างบุคคล	270	.226	.000*
สื่อเฉพาะกิจ	270	.131	.031*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจสูง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM สูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับต่ำถึงต่ำมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

สมมติฐานที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับ TQM กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

ตัวแปร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ (กับความพึงพอใจ)	P
ความรู้เกี่ยวกับ TQM	270	.349	.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับ TQM สูง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM สูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีค่าค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

สมมติฐานที่ 5 ทักษะติดต่อ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะติดต่อ TQM กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

ตัวแปร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ (กับความพึงพอใจ)	p
ทักษะติดต่อ TQM	270	.593	.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ทักษะติดต่อ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีทักษะติดต่อ TQM จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM สูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีค่าปานกลางค่อนข้างสูง ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วเป็นระดับปานกลางค่อนข้างสูง

สมมติฐานที่ 6 ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของ TQM กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

ตัวแปร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์ (กับความพึงพอใจ)	p
ลักษณะของ TQM	270	.482	.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งหมายความว่า TQM มีลักษณะความเป็นนวัตกรรมสูง บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM สูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีค่าปานกลาง ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วอยู่ในระดับปานกลาง

2. แสดงค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระด้านลักษณะทางประชากรแต่ละตัวกับตัวแปรตาม (ความพึงพอใจ) โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และหาคู่ที่ต่างโดยวิธีของ Scheffe'

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ต่างกัน

ตารางที่ 12.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
ชาย	107	4.03	.54	3.20	.002**
หญิง	163	3.83	.44		

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM สูงกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 12.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
20 - 30 ปี	123	3.89	.54		
31 - 40 ปี	96	3.87	.42		
41 - 50 ปี	45	3.98	.45		
51 ปีขึ้นไป	6	4.33	.70	2.090	.102
รวม	270	3.91	.49		

จากตารางที่ 12.2 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของกลุ่มอายุ
ต่างๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 12.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

สถานภาพสมรส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
โสด	130	3.91	.52		
สมรส	123	3.92	.47		
หย่าร้าง / หม้าย	17	3.73	.49	1.213	.299
รวม	270	3.91	.49		

จากตารางที่ 12.3 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของกลุ่มสถาน
ภาพสมรสต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 12.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	9	4.28	.49		
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	54	3.91	.54		
อนุปริญญา หรือ ปวส.	74	3.85	.52		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	128	3.92	.45		
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.75	.24	1.724	.145
รวม	270	3.91	.49		

จากตารางที่ 12.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 12.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
น้อยกว่า 5,000 บาท	33	3.87	.54		
5,000 - 10,000 บาท	121	3.94	.50		
10,001 - 15,000 บาท	84	3.85	.48		
15,001 บาทขึ้นไป	33	3.94	.44	.660	.577
รวม	270	3.91	.49		

จากตารางที่ 12.5 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของกลุ่มอัตราเงินเดือนต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 12.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีอายุการทำงานต่างกัน

อายุการทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
น้อยกว่า 1 ปี	32	4.09	.47		
1 - 5 ปี	63	3.84	.59		
มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	62	3.91	.51		
เกิน 10 ปีขึ้นไป	113	3.88	.42	1.904	.129
รวม	270	3.91	.49		

จากตารางที่ 12.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของกลุ่มที่มีอายุการทำงานต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 12.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่ปฏิบัติงานในฝ่ายหรือกลุ่มงานต่างกัน

ลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	P	คู่ที่ต่างกัน
(1)ฝ่ายธุรการวิชาการเวชกรรมสังคม หรือจิตเวช	54	3.93	.43			
(2) อู่บัติเหตุ - นิติเวชวิทยา	21	3.95	.39			
(3) ศัลยกรรม - ออร์โธปิดิกส์	52	4.17	.54			(3)>(6)
(4) อายุรกรรม	40	3.78	.49			(4)<(3)
(5) สูติ - นรีเวช หรือกุมารเวชกรรม	46	3.91	.48			
(6) โสต ศอ นาสิก จักษุ หรือวิสัญญีวิทยา	13	3.57	.40			
(7) พยาธิวิทยา รังสีวิทยา หรือ เวชกรรมฟื้นฟู	21	3.68	.37			(7)<(3)
(8) นาสัลยกรรมหรือทันตกรรม	23	3.84	.51	4.618	.000**	
รวม	270	3.91	.49			

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่มีลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มงานศัลยกรรม - ออร์โธปิดิกส์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มงานอุบัติเหตุ - นิติเวชวิทยา , ฝ่ายธุรการ วิชาการ เวชกรรมสังคมหรือจิตเวช , กลุ่มงานสูติ - นรีเวชหรือกุมารเวชกรรม , กลุ่มงานเภสัชกรรมหรือทันตกรรม , กลุ่มงานอายุรกรรม , กลุ่มงานพยาธิวิทยา รังสีวิทยาหรือเวชกรรมฟื้นฟู และกลุ่มงานโสต ศอ นาสิก จักษุหรือวิสัญญีวิทยา ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มปฏิบัติงาน ที่มีลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานต่าง ๆ ทีละคู่ พบว่าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือกลุ่มงานศัลยกรรม - ออร์โธปิดิกส์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มากกว่ากลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานโสต ศอ นาสิก จักษุหรือวิสัญญีวิทยา และกลุ่มงานพยาธิวิทยา รังสีวิทยาหรือเวชกรรมฟื้นฟู ที่เหลืออื่นนอกนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12.8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM ต่ำกว่า 6 เดือนและมากกว่า 6 เดือน

ระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	P
ต่ำกว่า 6 เดือน	82	3.90	.41		
มากกว่า 6 เดือน	188	3.91	.53	.161	.873
รวม	270	3.91	.49		

จากตารางที่ 12.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM ต่ำกว่า 6 เดือนและมากกว่า 6 เดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานที่ 8 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้มากที่สุด

ตารางที่ 13.1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมด 20 ตัวเป็นตัวพยากรณ์ และใช้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรเป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	ค่าสัมประสิทธิ์ คะแนนดิบ	การถดถอยในรูป คะแนนมาตรฐาน	t	P
ทัศนคติ	0.5709	.4176	7.478	.000**
ฝ่ายธุรการ วิชาการ เวชกรรมสังคม หรือจิตเวช	-0.0802	-.0652	-0.975	.331
อายุการทำงาน	-0.0554	-.1193	-1.480	.140
ระดับการศึกษา	-0.0157	-.0288	-0.452	.652
การเปิดรับสื่อเฉพาะกิจ	-0.0336	-.0686	-1.090	.277
กลุ่มงานอุบัติเหตุ - นิติเวชวิทยา	-0.0762	-.0415	-0.757	.450
กลุ่มงานโสต ศอ นาสิก จักษุ หรือวิสัญญี วิทยา	0.2241	-.0975	-1.803	.073
กลุ่มงานเภสัชกรรม หรือทันตกรรม	-0.1000	-.0567	-0.988	.324
หย่าร้าง / หม้าย	-0.0106	-.0052	-0.098	.922
กลุ่มงานพยาธิวิทยา รังสีวิทยา หรือเวช กรรมฟื้นฟู	-0.1992	-.1084	-1.789	.075
เพศ	-0.0004	-.0004	-0.006	.995
ระยะเวลาปฏิบัติ TQM	-0.0498	-.0465	-0.864	.388
กลุ่มงานสูติ - นรีเวช หรือกุมารเวชกรรม	-0.0413	-.0315	-0.497	.620
ความรู้เกี่ยวกับ TQM	0.1557	.1296	2.571	.011*
ลักษณะของ TQM	0.2193	.2347	4.009	.000**
สถานภาพสมรส	-0.0477	-.0483	-0.806	.421
การเปิดรับสื่อระหว่างบุคคล	0.0639	.1033	1.643	.102
กลุ่มงานอายุรกรรม	-0.0609	-.0440	-0.684	.495
อัตราเงินเดือน	-0.0142	-.0246	-0.323	.747
อายุ	0.0890	.1459	1.767	.079
ค่าคงที่	0.7416		2.231	.027*

$$R = .6786$$

$$R^2 = .4605$$

$$F = 10.6284 (P = .000)$$

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 13.1 เมื่อใช้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรเป็นตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 20 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้ร้อยละ 46.1 โดยทัศนคติต่อ TQM อธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้ดีที่สุด รองลงมาได้แก่ลักษณะของ TQM ความรู้เกี่ยวกับ TQM อายุ อายุการทำงาน ลักษณะกลุ่มงานพยาบาลวิทย์ฯ รังสีวิทยาหรือเวชกรรมฟื้นฟู การเปิดรับสื่อระหว่างบุคคล ลักษณะกลุ่มงานโสต ศอ นาสิก จักษุหรือวิสัญญีวิทยา ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ถ้านับเฉพาะตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญ มีเพียง 3 ตัวแปรแรกที่กล่าวถึงเท่านั้น ได้แก่ ทัศนคติต่อ TQM ลักษณะของ TQM และความรู้เกี่ยวกับ TQM

ตารางที่ 13.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM เป็นตัวแปรตาม และเลือกใช้ตัวพยากรณ์เฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวพยากรณ์	R	R ²	R ² ที่เพิ่ม	สแปดถอย		t	P	อันดับความสำคัญ
				B	Beta			
1 ทัศนคติต่อ TQM	.5928	.3512	.3512	.5988	.4380	8.071	.000**	1
2 ลักษณะของ TQM	.6386	.4052	.0540	.2225	.2382	4.439	.000**	2
3 ความรู้เกี่ยวกับ TQM	.6478	.4196	.0144	.0266	.1298	2.571	.010**	3
ค่าคงที่	-	-	-	.4197	-	1.607	.109	

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

$$F = 64.1071 \quad (P < .01)$$

จากตารางที่ 13.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า มีตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพียง 3 ตัวแปร โดยมีความสำคัญตามลำดับ คือ ทัศนคติต่อ TQM ลักษณะของ TQM และความรู้เกี่ยวกับ

กับ TQM ซึ่งตัวแปรทั้งสามนี้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ในทางบวก หมายความว่า การที่บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อ TQM จะมีคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM สูงกว่าบุคลากรที่มีทัศนคติไม่ดีต่อ TQM ในทำนองเดียวกัน บุคลากรที่เห็นว่าลักษณะของ TQM มีความเป็นนวัตกรรมสูงจะมีคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM สูงกว่าบุคลากรที่เห็นว่าลักษณะของ TQM มีความเป็นนวัตกรรมต่ำ และบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับ TQM สูง จะมีคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM สูงกว่าบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับ TQM ต่ำ

นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรทั้งสามร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้ร้อยละ 42 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่า ทัศนคติต่อ TQM สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้มากที่สุด (ร้อยละ 35.1) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย