

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าผู้ป่วย
กับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

นางพิมพ์ประภา โตสงคราม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-334-792-5

ลิขสิทธิ์ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS AND SERVICE QUALITY MANAGEMENT
OF HEAD NURSES WITH SERVICE PROVIDED FOR IN-PATIENTS
AS REPORTED BY STAFF NURSES,
GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS**

Mrs. Pimprapa Tosongkram

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

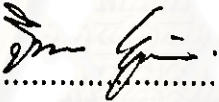
**Faculty of Nursing
Chulalongkorn University**

Academic Year 1999

ISBN 794-334-792-5

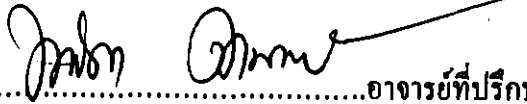
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของ
หัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของ
พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
โดย นางพิมพ์ประภา โตสงคราม
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามาพงศ์


คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


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

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


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


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามาพงศ์)


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

พิมพ์ประกาย โดสงคราม : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้า
 หอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
 (RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS AND SERVICE QUALITY MANAGEMENT OF
 HEAD NURSES WITH SERVICE PROVIDED FOR INPATIENTS AS REPORTED BY STAFF
 NURSES, GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS) อาจารย์ที่ปรึกษา :
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามาพงศ์, 161 หน้า ISBN 974-334-792-5.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ และการ
 จัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล
 รัฐ กรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
 กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร 8 แห่ง จำนวน 480 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 เป็นแบบสอบถามการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ปรับปรุงจากแบบสอบถามของ Parasuraman และคณะ
 และแบบสอบถามการให้บริการผู้ป่วยใน ประยุกต์จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยร่วมสร้างกับ พนิดา คามาพงศ์ และคณะ หากค่า
 ความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยวิธีของ ครอนบาค มีค่าเท่ากับ .79 และ .94 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วน
 เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสัมประสิทธิ์ Cramer's V และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
 แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ด้านการทำงาน
 เป็นทีม ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน ด้านระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม และด้านการรับรู้ต่อการ
 ควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ($r = .4531, .4306, .3386, .1862$ และ $.1205$ ตามลำดับ)
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายการให้บริการผู้ป่วยใน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 4
 ตัวแปร ตามลำดับ คือ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน การทำงานเป็นทีม การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน และ
 สถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก ซึ่งร่วมกันอธิบายความผันแปรของการให้บริการผู้ป่วยใน ได้ ร้อยละ 29.16 ($R^2 = .2916$)

ได้สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การให้บริการผู้ป่วยใน} &= .2718 \text{ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน} + .2471 \text{ การทำงานเป็นทีม} \\ &+ .1676 \text{ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน} - .0855 \text{ สถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก} \end{aligned}$$

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์
 สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
 ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่อนิติศ.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4077566836 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : SERVICE QUALITY MANAGEMENT OF HEAD NURSES / SERVICE PROVIDED FOR IN-PATIENTS
PIMPRAPA TOSONGKRAM : RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS AND SERVICE
QUALITY MANAGEMENT OF HEAD NURSES WITH SERVICE PROVIDED FOR IN-PATIENTS AS
REPORTED BY STAFF NURSES, GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS. THESIS
ADVISOR : ASSIST. PROF. PANIDA DAMAPONG, Dr. P.H. 161 PP. ISBN 974-334-792-5.

The purposes of this research were to study the relationships between personal factors of staff nurses and service quality management of head nurses with service provided for in-patients as reported by staff nurses, governmental hospitals, Bangkok Metropolis and to search for variables which would be able to predict the service provided for in-patients. The subjects consisted of 480 staff nurses, were selected by multistage sampling technique. There were two research questionnaires, the quality management questionnaire and service provided questionnaire. The first questionnaire was adapted from Parasuraman et al. while the second questionnaire was adapted from Panida et al. The reliability of the questionnaires, tested by Chonbach method were .79 and .94 respectively. The data were analyzed by using Pearson product moment correlation coefficient , Chi -Square and Stepwise multiple regression analysis.

The major finding were as follow

1. There were positively significant relationships between Employee-job fit , teamwork, technology - job fit, supervisory control system-job fit and perceived control of service quality management of head nurses with service provided for in-patients (r = .4531, .4306, .3386, .1862 and .1205 respectively.) at the .05 level .
2. Factor significantly predicted service provided for in-patients were employee-job fit, teamwork, technology-job fit and widows / divorces , at the .05 level. These predictors accounted for 29.16 percent ($R^2 = .29.16$) of the variance.

The predicted equation in standard score from the analysis was as follow :

$$\text{Service provided for in-patients.} = .2718 \text{ employee-job fit} + .2471 \text{ teamwork} \\ + .1676 \text{ technology-job fit} - .0855 \text{ widows / divorces}$$

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์
 สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
 ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่อนิติกร.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความเมตตากรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ ช่วยเหลืออย่างดีที่สุดของท่าน อีกทั้งยังให้โอกาสผู้วิจัยได้เป็นผู้ร่วมวิจัยใน โครงการวิจัยหลักเรื่อง คุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและมีแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้จนประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยซาบซึ้งและประทับใจเป็นอย่างยิ่ง จะจดจำและรำลึกถึงความกรุณาและพระคุณของท่านตลอดไป

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา บุญพันธ์ุ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบ แก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โพธิ์สาร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ด้วยความเมตตาห่วงใยเสมอมา

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา กราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 ท่าน ที่ช่วยกรุณาตรวจสอบ แก้ไขแบบสอบถามการวิจัย กราบขอบพระคุณผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล และขอบคุณพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลทั้ง 8 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้เงินทุนสนับสนุนบางส่วนในการทำวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณคณะผู้บริหารโรงพยาบาลเถิดเทิง ที่อนุญาตให้ลามาศึกษาต่อและขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ช่วยเหลือ เสียสละทำงานหนักมากขึ้น ในช่วงที่ผู้วิจัยไม่ได้ปฏิบัติงาน

ท้ายที่สุดนี้ ขอรำลึกถึงพระคุณบิดา ผู้ล่วงลับไปแล้ว และขอกราบขอบพระคุณมารดา ที่ให้ชีวิต จิตใจ ความอบอุ่นและความเข้มแข็ง ขอขอบคุณพี่สาว หลานสาว รวมถึงผู้ใกล้ชิดในครอบครัว สามิและลูกๆ ที่เป็นกำลังใจให้ฟันฝ่าอุปสรรคนานับประการจนประสบความสำเร็จ

พิมพ์ประกาศ โดสงคราม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	10
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	11
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	15
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยใน.....	18
2.1.1 ความหมายของบริการ.....	18
2.1.2 คุณสมบัติของบริการ.....	18
2.1.3 ความหมายของคุณภาพ.....	19
2.1.4 คุณภาพบริการ.....	20
2.1.5 ลักษณะงานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	22
2.1.6 การให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	25
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	46
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพบริการ.....	46
2.2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	51
2.2.3 มาตรฐานการจัดบริการพยาบาลผู้ป่วยใน.....	52
2.2.4 การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	55

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดการคุณภาพบริการ ของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	68
2.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	68
2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร.....	72
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	80
3.1 ประชากร.....	80
3.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	80
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	84
3.4 การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	88
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	91
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	91
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	94
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	108
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	110
5.2 อภิปรายผลผลการวิจัย.....	112
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	124
รายการอ้างอิง.....	125
ภาคผนวก.....	135
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ.....	136
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	138
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	149

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง จดหมายเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ.....	158
จดหมายขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือ.....	159
จดหมายขอความร่วมมือในการทำวิจัย.....	160
ประวัติผู้วิจัย.....	161



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาล และรายได้.....	95
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนนการจัดการคุณภาพบริการ ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ จำแนกเป็นรายด้านและ โดยรวม.....	97
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ จำแนกเป็นรายด้านและ โดยรวม.....	98
4	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดการคุณภาพบริการ ของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	99
5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์ กับการให้บริการผู้ป่วยใน.....	101
6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ที่ได้รับการ คัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยกับตัวแปรเกณฑ์ ค่าการพยากรณ์ (R^2) และค่าอำนาจพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change).....	104
7	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta).....	106

สารบัญภาพ

แผนภูมิที่		หน้า
1	รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการ.....	49
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	79



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย