

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย  
ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วม  
โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล



นาง ละมัยพร โลहितโยธิน

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974 - 334 - 549 - 3

ลิขสิทธิ์ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND EFFECTIVENESS  
OF PATIENT UNITS AS PERCEIVED BY STAFF NURSES, HOSPITALS  
PARTICIPATED HOSPITAL ACCREDITATION PROGRAM



Mrs. Lamaiporn Lohityothin

สถาบันวิทยบริการ

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

Program of Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 1999

ISBN 974 - 334 - 549 - 3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับประสิทธิผลของ  
หอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วม  
โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

โดย

นาง ละมัยพร โสทธิโยธิน

สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามพงศ์

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการ  
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สมจิต รัชชาสัตย์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามพงศ์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ส. วาสนา ประวาสพฤกษ์)

ละมัยพร โสทธิโยธิน : ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยรวมกับประสิทธิผลของ  
หอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ  
โรงพยาบาล ( RELATIONSHIPS BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND  
EFFECTIVENESS OF PATIENT UNITS AS PERCEIVED BY STAFF NURSES,  
HOSPITALS PARTICIPATED HOSPITAL ACCREDITATION PROGRAM ) อ. ที่ปรึกษา  
ผศ. ดร. พนิดา ดามพงศ์ , 121 หน้า. ISBN 974 - 334 - 549 - 3

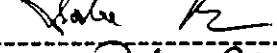
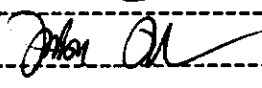
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยรวมกับประสิทธิผลของ  
หอผู้ป่วยและศึกษาตัวแปรการจัดการคุณภาพโดยรวมที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลที่เข้าร่วม  
โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 320 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบ  
ง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีจำนวน 2 ชุด ประกอบด้วย แบบสอบ  
ถามการจัดการคุณภาพโดยรวม และ แบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วย หากค่าความเที่ยงด้วยวิธีของครอนบาค มีค่า  
.98 และ .96 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับทิศทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ส่วนความ  
สัมพันธ์ของตัวแปรรายด้านของการจัดการคุณภาพโดยรวมคือ ด้านบุคลากรสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ส่วน  
อีก 7 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ตัวแปรการจัดการคุณภาพโดยรวมที่สามารถร่วมทำนายประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ.05 คือ บุคลากรสัมพันธ์ (Empl Re) บทบาทของหอผู้ป่วย (Ward Rol) และการจัดการด้านกระบวนการ (Proc Mg) โดย  
สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 54.57 (  $R^2 = .5457$  ) โดยมีสมการทำนายดังนี้

$$Z = .3976 \text{ บุคลากรสัมพันธ์} + .2653 \text{ บทบาทของหอผู้ป่วย} + .1709 \text{ การจัดการด้านกระบวนการ}$$

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ \_\_\_\_\_  
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล \_\_\_\_\_  
ปีการศึกษา 2542 \_\_\_\_\_

ลายมือชื่อนิสิต  \_\_\_\_\_  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา  \_\_\_\_\_  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

## 4177580636 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEYWORD : TOTAL QUALITY MANAGEMENT / EFFECTIVENESS OF PATIENT UNITS /  
HOSPITAL ACCREDITATION PROGRAM

LAMAIPORN LOHITYOTHIN : RELATIONSHIPS BETWEEN TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT AND EFFECTIVENESS OF PATIENT UNITS AS PERCEIVED BY  
STAFF NURSES , HOSPITALS PARTICIPATED HOSPITAL ACCREDITATION  
PROGRAM. THESIS ADVISOR : ASSIS. PROF. PANIDA DAMAPONG. Dr. P.H.  
121 pp. ISBN 974 - 334 - 549 - 3

The purposes of this research were to study the relationships between total quality management and effectiveness of patient units and to determine variables which could predicted effectiveness of patient units, Hospitals participated Hospital Accreditation Program. The sample of 320 staff nurses were selected through simple random sampling techniques. The two research instruments which were adopted and developed by the researcher , namely total quality management and effectiveness of patient units questionnaires, tested by Cronbach method were .98 and .96 respectively. The data were analyzed by using Stepwise Multiple Regression Analysis.

The major finding were as follows :

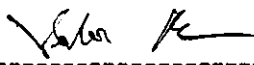

1. There was highly positive relationship at .05 level between total quality management and effectiveness of patient units, while each element of total quality management ,employee relations and other 7 elements were highly and middle positive relationships respectively with effectiveness of patient units at .05 level.

2. Variables that could predict effectiveness of patient units were employee relations, role of patient units and process management. The predictors accounted for 54.57 percent ( $R^2 = .5457$ ) of the variances. The function derived from the analysis was as follows:

$$Z = .3976 \text{ Employee relations} + .2653 \text{ Role of Patient units} + .1709 \text{ Process management}$$

( standard scores )

ภาควิชา\_ศัลยกรรมประสาทศาสตร์  
สาขาวิชา\_การบริหารการพยาบาล  
ปีการศึกษา\_2542

ลายมือชื่อนิติกร   
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา   
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการช่วยแนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ และคอยให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่อาจารย์ได้มอบให้ตลอดระยะเวลาดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้ กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ส. วาสนา ประवालพุกฤษ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาศึกษา

ขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่านที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข ให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งผู้อำนวยการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลทั้ง 20 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนบุคลากรพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทุกท่าน และขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยบางส่วน

กราบขอบพระคุณมารดาพี่ๆที่เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณคุณทองชัยด.ญ.ชมพูนุทและด.ช. ธนวัฒน์ โสहितโยธิน ที่ได้การสนับสนุนให้กำลังใจผู้วิจัยมาตลอด และขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดียิ่ง

สถาบันวิทยบริการ วิทยาลัยพร โสहितโยธิน  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1	
บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ปัญหาการวิจัย .....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	6
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
1. ความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวม .....	12
2. ตัวแปรของการจัดการคุณภาพโดยรวม .....	12
2.1 บทบาทของผู้บริหารระดับสูง .....	16
2.2 บทบาทของหอผู้ป่วย .....	18
2.3 การฝึกอบรม .....	20
2.4 การออกแบบบริการ .....	21
2.5 การจัดการของผู้ส่งมอบ .....	22
2.6 การจัดการด้านกระบวนการ .....	23
2.7 คุณภาพของข้อมูลและการรายงาน .....	24
2.8 บุคลากรสัมพันธ์ .....	25
3. ประสิทธิภาพองค์กร .....	26

สารบัญ ( ต่อ )

	หน้า
3.1 ความหมายประสิทธิผลองค์การ.....	27
3.2 แนวคิดทฤษฎีประสิทธิผลองค์การ .....	27
3.3 แนวทางการศึกษาประสิทธิผลองค์การ .....	28
3.4 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์การ .....	31
3.5 แนวทางการประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วย .....	34
3.5.1 ความสามารถในการปรับตัว.....	37
3.5.2 การผลิตและบริการ .....	38
3.5.3 การติดต่อสื่อสาร .....	39
3.5.4 ความพึงพอใจในงาน .....	40
3.5.5 ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ.....	41
4. ความเป็นมาของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	42
5. การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมในโรงพยาบาลที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	43
6. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมกับ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย .....	45
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	46
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	50
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>51</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>62</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>74</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	76
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	78
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	85



## สารบัญ ( ต่อ )

	หน้า
รายการอ้างอิง .....	87
ภาคผนวก .....	96
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....	97
ภาคผนวก ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	99
ภาคผนวก ค. สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	116
ประวัติผู้วิจัย .....	121



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญญัตราจ

ตารางที่		หน้า
1	แสดงรูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การแบบผสมผสานของ Hoy and Miskel -----	33
2	แสดงตัวบ่งชี้ของแต่ละรูปแบบหรือแต่ละมิติที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ -----	36
3	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพยาบาลประจำการ -----	52
4	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับประสิทธิผล ของหอผู้ป่วย -----	59
5	จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตามระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพในการจัดทำ การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม -----	64
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม จำแนกตามรายด้านและโดยรวม -----	66
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม -----	67
8	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม แต่ละด้านและระหว่างตัวแปรการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมแต่ละด้านกับ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย -----	68
9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมและตัวแปรพยากรณ์คือ ตัวแปรการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมแต่ละด้านคือ ด้านบทบาทของผู้บริหารระดับสูง บทบาทของหอผู้ป่วย การฝึกอบรม การออกแบบบริการ การจัดการของผู้ส่งมอบ การจัดการด้านกระบวนการ คุณภาพของข้อมูลและการรายงาน และบุคลากรสัมพันธ์ กับตัวแปรเกณฑ์คือประสิทธิผลของหอผู้ป่วย -----	70
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( R ) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่ สมการถดถอยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( R <sup>2</sup> ) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ ของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น ( R <sup>2</sup> change ) ในการพยากรณ์ประสิทธิผล ของหอผู้ป่วย เมื่อใช้วิธีการถดถอยแบบขั้นตอน -----	71
11	สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรพยากรณ์การจัดการ คุณภาพโดยองค์รวมในรูปคะแนนดิบ ( b ) และคะแนนมาตรฐาน ( Beta ) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย -----	73

## สารบัญภาพ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แสดงรูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์การด้วยระบบการวัด 3 ด้าน -----	30
2	แสดงรูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การ 4 รูปแบบ -----	31
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย -----	50



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย