

ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บรรยายาขององค์การ
กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน
เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

วิไลวรรณ ปิ่นส่วน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

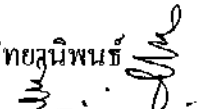
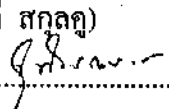
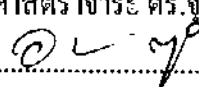
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

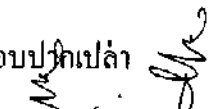
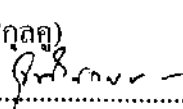
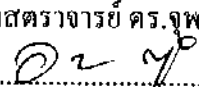
ตุลาคม 2547

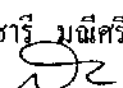
ISBN 974-9740-03-3

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ วิไลวรรณ ปิ่นส่วน ฉบับนี้แล้ว เห็นควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ 
..... ประธาน
(ดร.สุวดี สุกกุธ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บาร์มี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ จำอยู่)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า 
..... ประธาน
(ดร.สุวดี สุกกุธ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บาร์มี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ จำอยู่)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมชาย เดชะพรหมพันธ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)
วันที่ ๒๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาจาก ดร.สุวดี สกุลกู ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ จำอยู่ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน เอาใจใส่และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และคณะกรรมการทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะพยาบาลทุกท่าน ตลอดจนคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากในการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือ และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง และพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้รับเข้ารับการศึกษ และขอบคุณในน้ำใจ ความช่วยเหลือ คำลงใจจากเพื่อน ๆ และครอบครัว ที่ทำให้ผู้วิจัยมีความพยายามจนประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี

วิไลวรรณ ปิ่นส่วน

44910392: สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล; พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ: เจตคติ/ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล/ บรรยากาศองค์กร/ คุณภาพบริการ โรงพยาบาล

วิไลวรรณ ปิ่นส่วน: ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บรรยากาศ
องค์กร กับคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียง
งักัดกระทรวงสาธารณสุข (RELATIONSHIPS BETWEEN THE ATTITUDE TOWARD HOSPITAL
ACCREDITATION, ORGANIZATIONAL CLIMATE AND THE SERVICE QUALITY IN HOSPITAL
FROM THE PERCEPTION OF REGISTERED NURSE IN COMMUNITY HOSPITALS UNDER THE
MINISTRY OF PUBLIC HEALTH AND LOCATED IN THE EASTERN REGION OF THAILAND)
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: สุวดี สกุลคู, Ph.D., จุฬาลักษณ์ บารมี, Ph.D, อารีรัตน์ จำอยู่, D.S.N. 145 หน้า.
ปี พ.ศ. 2547. ISBN 974-9740-03-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
บรรยากาศองค์กร กับคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาล
วิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงงักัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 294 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย แบบสอบถามเจตคติต่อการรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล และแบบสอบถามบรรยากาศองค์กร ส่วนแบบสอบถามคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้วิจัย
ได้พัฒนาจากแบบสอบถามของ นารีรัตน์ รูปงาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89, .94 และ .96 ตามลำดับ วิเคราะห์
ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ และสมการถดถอยพหุคูณ
แบบมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยคะแนนโดยรวมของเจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และคุณภาพบริการ
โรงพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง ส่วนบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
2. เจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพ
การบริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ บรรยากาศองค์กร โดยสามารถร่วมทำนายความแปรปรวนของคุณภาพ
บริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 41.5 ($R^2 = .415$) ได้สมการในรูปคะแนนดิบ
และมาตรฐาน ดังนี้

คะแนนคุณภาพบริการ โรงพยาบาล = $1.782 + .58$ (คะแนนบรรยากาศองค์กร)

คะแนนมาตรฐานคุณภาพบริการโรงพยาบาล = $.647$ (คะแนนมาตรฐานบรรยากาศองค์กร)

44910932; MAJOR: NURSING ADMINISTRATION; M.N.S. (NURSING ADMINISTRATION)

KEYWORDS: ATTITUDE/ HOSPITAL ACCREDITATION/ ORGANIZATIONAL

CLIMATE/ NURSING CARE IN HOSPITAL

WILAIWAN PANSUAN: RELATIONSHIPS BETWEEN THE ATTITUDE TOWARD HOSPITAL ACCREDITATION, ORGANIZATIONAL CLIMATE AND THE SERVICE QUALITY IN HOSPITAL FROM THE PERCEPTION OF REGISTERED NURSE IN COMMUNITY HOSPITALS UNDER THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH AND LOCATED IN THE EASTERN REGION OF THAILAND. THESIS ADVISORS: SUWADEE SAKULKOO, Ph. D., JULALUK BARAMEE, Ph.D., AREERUT KHAMYOO, D.S.N. 145 P. 2004. ISBN 974-9740-03-3

The purpose of this study was to determine relationships between the attitude toward hospital accreditation, organizational climate and the quality of nursing care in the hospitals as perceived by registered nurses. The data was collected from 294 professional nurses in 21 Community Hospitals, under The Ministry of Public Health located in the eastern region of Thailand. The instruments used were questionnaires generated by the researcher to measure attitude toward hospital accreditation and organizational climate. The questionnaires on the quality of nursing care in the hospitals were modified from the original questionnaires of Narcerat Roobngam. The reliability of these three questionnaires were .89, .94 and .96 respectively. The data was analyzed using percentage, arithmetic mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and standard multiple regression.

The results of the study revealed as follows:

1. The mean score on attitude toward hospital accreditation and quality of nursing care in the hospitals were rated at the high level, whereas that the organizational climate was rated at the medium level.
2. The attitude toward the hospital accreditation and organizational climate indicated positive relationship with the quality of nursing care in the hospitals at a significance level of .05
3. The organizational climate accounted for 41.5 percent ($R^2 = .415$) of the variance of the quality of nursing care with a statistical significance level of .05.

The equation derived from the analysis was as follows:

The rating for the service quality in the hospitals = $1.782 + .58$ (The rating of the organizational climate)

The rating for the standard of the service quality in the hospital = $.647$ (The rating of standard of the organizational climate)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
แนวเหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	13
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	13
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการ โรงพยาบาล.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ โรงพยาบาล.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	21
เกณฑ์บ่งชี้คุณภาพบริการ โรงพยาบาล.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล.....	31
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล.....	37
เจตคติต่อการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ.....	42
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรณาการองค์การ.....	43
ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรณาการองค์การ.....	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การ.....	55
ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ.....	58
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
การสร้างและลักษณะของเครื่องมือ.....	64
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	70
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
5 สรุปและอภิปรายผล	88
สรุปผลการวิจัย.....	89
อภิปรายผลการวิจัย.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	102
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	105
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	119
ภาคผนวก ก	120
ภาคผนวก ข	122
ภาคผนวก ค	132
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	145

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ กลุ่มตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข..... 62
2	ความเที่ยงของแบบสอบถาม เจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บรรยายกาองค์กรและคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ..... 69
3	จำนวน และร้อยละของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และการได้รับการอบรมเกี่ยวกับเรื่อง การรับรองคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ($n = 294$)..... 73
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับค่าเฉลี่ย ของเจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บรรยายกาองค์กร และคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามการรับรู้ของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยจำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวม ($n = 294$)..... 75
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับค่าเฉลี่ย เจตคติของพยาบาลวิชาชีพต่อ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัด กระทรวงสาธารณสุข โดยจำแนกเป็นรายข้อ ($n = 294$)..... 76
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับค่าเฉลี่ย บรรยายกาองค์กรตามการรับรู้ของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยจำแนกเป็นรายข้อ ($n = 294$)..... 78
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตาม การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวง สาธารณสุข โดยจำแนกเป็นรายข้อ ($n = 294$)..... 81
8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์ และตัวพยากรณ์กับคุณภาพ บริการ โรงพยาบาล ($n = 294$) โดยแสดงในรูปแมตริกสหสัมพันธ์ (Correlation Matrix)..... 86
9	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัด กระทรวงสาธารณสุข โดยวิธีการถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน ($n = 294$)..... 87

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
2 องค์ประกอบของเจตคติ	33
3 แสดงความสัมพันธ์ของระบบองค์การต่อบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคนในองค์การ...	45