

**THE RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT AND QUALITY IMPROVEMENT ACTIVITIES
IN NURSING DEPARTMENTS OF COMMUNITY HOSPITALS,
SUPHANBURI PROVINCE**

NATTHAPORN POLSEN

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE (PUBLIC HEALTH)
MAJOR IN PUBLIC HEALTH NURSING
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2003**

**ISBN 974-04-4099-1
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร กับการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ
ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี (THE RELATIONSHIP
BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND QUALITY IMPROVEMENT
ACTIVITIES IN NURSING DEPARTMENTS OF COMMUNITY HOSPITALS,
SUPHANBURI PROVINCE)

ณัฐพร พลเสน 4437128 PHPH/M

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : วันเพ็ญ แก้วปาน, ศ.ค. จรรยา เสียงเสนาะ, M.P.H. (Social
Medicine) สุรินทร์ กลัมพากร, Ph.D. (Nursing)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ขนาดโรงพยาบาล
การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรกับการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาล
ชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานพยาบาล จำนวน 182 คน
เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ไคสแควร์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
และ สถิติถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรทางการพยาบาลมีการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง
(53.8%) การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรอยู่ในระดับสูง(56.0%) โดยพบว่า การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรโดยรวมและ
รายด้าน ได้แก่ การมุ่งความสำคัญแก่ผู้รับบริการ การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างพลังอำนาจ
การใช้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนจากผู้นาองค์กร
อายุ และตำแหน่งการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 และการเสริมสร้างพลังอำนาจ การสนับสนุนจากผู้นาองค์กร การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
และอายุของพยาบาลสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มงานการพยาบาลได้ 40.2%

ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยพยาบาลทุก
ระดับควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ และควรได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ การฝึกอบรม ข้อมูล
ข่าวสาร อำนาจและอิสระในการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมี
ส่วนร่วมและปฏิบัติในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ มีการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม เสริมสร้าง
ขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร รวมทั้งมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

112 หน้า ISBN 974-04-4099-1

THE RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND QUALITY IMPROVEMENT ACTIVITIES IN NURSING DEPARTMENTS OF COMMUNITY HOSPITALS, SUPHANBURI PROVINCE

NATTHAPORN POLSEN 4437128 PPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR IN PUBLIC HEALTH NURSING

THESIS ADVISORS: WONPEN KAEWPAN, Dr.P.H., CHANYA SIENGSANOH, M.P.H. (Social Medicine), SURINTORN KALAMPAKORN, Ph.D. (Nursing)

ABSTRACT

This research aimed to explore the relationships between personal factors, size of hospital, total quality management and quality improvement activities in nursing departments of community hospitals in Suphanburi province. The sample consisted of 182 nurses working in nursing units. Data were collected using a questionnaire. Descriptive statistics used were frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation. The analytical statistics comprised Chi-square Test, Pearson 's Product Moment Correlation Coefficient, and Stepwise Multiple Regression Analysis.

Results of the study showed that quality improvement activities were at a moderate level (53.8%). Total quality management was at a high level (56.0%). There were significant positive relationships between total quality management and quality improvement activities. Each element of total quality management including customer focus, common vision, teamwork, empowerment, process focus, continuous improvement, and leadership support was positively related to quality improvement activities ($p < .05$). Age and position of nurses were significantly related to quality improvement activities ($p < .05$). This study showed that empowerment, leadership support, continuous improvement, and age of nurses altogether could explain 40.2% of the variance in quality improvement activities.

The results of this study suggested that nursing personnel should participate in the quality improvement process. In addition, nurses should be empowered in performing quality improvement activities through training, providing information, authority and autonomy. Nurse administrators should participate in service quality improvement, provide necessary resources and motivation. In addition, the nurse administrators should continuously follow up the results of quality improvement activities.

KEYWORDS : TOTAL QUALITY MANAGEMENT / QUALITY IMPROVEMENT ACTIVITIES / NURSING

112 p. ISBN 974-04-4099-1