

การเปิดรับสาร ความรู้ ทศนคติ
และความพึงพอใจในการปฏิบัติ “การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม”
ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์



นางสาวภาวณา ทองศรี

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 974-331-469-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**MEDIA EXPOSURE, KNOWLEDGE, ATTITUDE TOWARD
AND SATISFACTION WITH TOTAL QUALITY MANAGEMENT
OF THE PERSONNEL OF CHAO PHYA ABHAI BHU BEJHR HOSPITAL**

Miss Pawana Thongsri

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication**

Department of Public Relations

Graduate School

Academic Year 1998

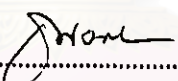
ISBN 974-331-469-5


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะคิดและความพึงพอใจในการปฏิบัติ “การบริหาร
คุณภาพโดยองค์กรร่วม” ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
โดย นางสาวภาวณา ทองศรี
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ปรมะ สตะเวทิน


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรมะ สตะเวทิน)


..... กรรมการ
(ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)

ภาวณา ทองศรี : การเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะ และความพึงพอใจในการปฏิบัติ "การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม" ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร (MEDIA EXPOSURE, KNOWLEDGE, ATTITUDE TOWARD AND SATISFACTION WITH TOTAL QUALITY MANAGEMENT OF THE PERSONNEL OF CHAO PHYA ABHAI BHU BEJHR HOSPITAL.) อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. ดร.ประมะ สตะเวทิน , 152 หน้า ISBN 974-331-469-5

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะ และความพึงพอใจในการปฏิบัติ "การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม" ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีทั้งสิ้น 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ความแตกต่างแบบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS[®]:

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้เกี่ยวกับ TQM
2. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อ TQM
3. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM
4. ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM
5. ทักษะต่อ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM
6. ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM
7. เพศและกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ไม่แตกต่างกัน
8. เมื่อใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ทัศนคติต่อ TQM ลักษณะของ TQM และความรู้เกี่ยวกับ TQM สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้ตามลำดับ

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2541

ลายมือชื่อนิติ *Anna Nanti*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *[Signature]*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4085097028 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD:

MEDIA EXPOSURE / KNOWLEDGE / ATTITUDE / SATISFACTION / TOTAL QUALITY MANAGEMENT

PAWANA THONGSRI : MEDIA EXPOSURE, KNOWLEDGE, ATTITUDE TOWARD AND SATISFACTION WITH TOTAL QUALITY MANAGEMENT OF THE PERSONNEL OF CHAO PHYA ABHAI BHU BEJHR HOSPITAL.

THESIS ADVISOR : ASSO.PROF.PARAMA SATAWEDIN, Ph.D. 152 pp. ISBN 974-331-469-5

The purpose of this research was to investigate the correlation between media exposure, knowledge, attitude toward and satisfaction with total quality management of the personnel of CHAO PHYA ABHAI BHU BEJHR hospital. Questionnaires were used to collect data from a total of 270 samples. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, Pearson's product moment correlation coefficient and Multiple Regression Analysis were employed for the analysis of the data. SPSS program was used for data processing.

The results of the study were as follows :

- 1.Exposure to information about TQM positively correlated with the knowledge of TQM.
- 2.Exposure to information about TQM positively correlated with the attitude toward TQM.
- 3.Exposure to information about TQM positively correlated with the satisfaction with TQM.
- 4.The knowledge of TQM positively correlated with the satisfaction with TQM.
- 5.The attitude toward TQM positively correlated with the satisfaction with TQM.
- 6.The attributes of TQM positively correlated with the satisfaction with TQM.
- 7.Difference in sex and groups of job were different in the satisfaction with TQM. Difference in age, marital status, education level, salary level, years of service and the length of TQM practicing were not different in the satisfaction with TQM.
- 8.When Multiple Regression Analysis was employed, it was found that attitude toward TQM, attributes of TQM and knowledge of TQM were three variables which could explain the satisfaction with TQM respectively.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์

สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา..... 2541

ลายมือชื่อนิติกร..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของรองศาสตราจารย์ ดร.ประมะ สตะเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในทุกขั้นตอนของกระบวนการวิจัยอย่างละเอียดด้วยดีตลอด ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำทางสถิติและข้อเสนอแนะอื่น ๆ อันเป็นผลให้การวิจัยสำเร็จด้วยดี และเนื่องจากทุนการวิจัยครั้งนี้บางส่วนได้รับมาจากทุนอุดหนุนการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณนายแพทย์เปรม ชินวันทนานนท์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร นายแพทย์เอนก พึ่งผล รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ ซึ่งท่านได้สนับสนุนการต่อในระดับปริญญาโทมาบัณฑิต ขอขอบพระคุณ คุณณลินี คุ่มเมือง พยาบาลวิชาชีพ 8 ที่ได้กรุณาตรวจแบบสอบถาม คุณสมภพ ชัยเดชสุริยะ นักวิชาการสุขศึกษา 5 ที่ให้ความช่วยเหลือในการหาข้อมูลเพิ่มเติม รวมทั้งบุคลากรทุกท่านของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบระลึกถึงพระคุณของครูอาจารย์จากทุกสถาบัน คุณครูประจำชั้นโรงเรียนอนุบาลนครนายก อนุบาล 1 จ คุณครูปาริชาติ อนุบาล 2 จ คุณครูธิดารัตน์ ปราชปิติ ป.1/5 คุณครูสมหมาย เทียวตระกูล ป.2/5 คุณครูสุขจิตต์ พันธุ์ผล ป.3/5 คุณครูอรอนงค์ นาคสมบุญณ์ ป.4/5 คุณครูอัญชลี นพพันธ์ ป.5/3 คุณครูอรอนงค์ นาคสมบุญณ์ ป.6/3 คุณครูแจลัม ไชยพร โรงเรียนนครนายกวิทยาคม ม.1/2 อ.ยุพา คงประดิษฐ์ อ.ยุพาพร วรรมบุตร ม.2/9 อ.กวรรณิกา ฐิติกุล อ.ทัศนพร กลางแก้ว ม.3/9 อ.บุญรุ่ง คุ่มตระกูล อ.เสน่ห์ สืบจากศรี ม.4/4 อ.ประทาน สุวิชากร อ.จริณี สุขะวณิชย์ ม.5/4 อ.เสริมศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ อ.สมชาติ แสงวงนิล ม.6/4 อ.ฤกษ์ชัย พุทธสุวรรณ อ.นวลอนงค์ ศรีตะปัญญะ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครชุม อาจารย์สุทธิพันธ์ พิกสุวรรณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รศ.อมฤต แก้วกัญญาติ และ รศ.ยงยุทธ รักษาศรี อาจารย์ที่ปรึกษาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สาขาการแพทย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อผดุง-คุณแม่ประไพ ที่เลี้ยงลูกมาด้วยหัวใจรักอันยิ่งใหญ่กว่าทุกสิ่งทุกอย่างในโลกรวมกัน รวมทั้งพี่เอฟและพี่บอย ซึ่งสร้างพลังแรงใจด้วยดีเสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ปัญหาในการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารนวงกรรม.....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะคติและพฤติกรรม.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 56
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... 59
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 60
	การทดสอบเครื่องมือ..... 61
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 63
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 66
4	ผลการวิจัย
	ผลการวิจัยลักษณะทางประชากร..... 69
	ผลการวิจัยลักษณะของ TQM..... 77
	ผลการวิจัยการเปิดรับสาร..... 79
	ผลการวิจัยความรู้เกี่ยวกับ TQM..... 82
	ผลการวิจัยทัศนคติต่อ TQM..... 83
	ผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM..... 84
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
	สรุปผลการวิจัย..... 101
	อภิปรายผลการวิจัย..... 106
	ข้อเสนอแนะ..... 122
	รายการอ้างอิง..... 126
	ภาคผนวก
	ภาคผนวก ก 134
	ภาคผนวก ข 140
	ภาคผนวก ค 142
	ภาคผนวก ง 143
	ประวัติผู้วิจัย..... 152

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	69
แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	70
แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส	71
แผนภูมิที่ 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	72
แผนภูมิที่ 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอัตราเงินเดือน	73
แผนภูมิที่ 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน	74
แผนภูมิที่ 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ	75
แผนภูมิที่ 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM	76



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง 77	77
จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อลักษณะของ TQM	
ตารางที่ 2.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง 79	79
จำแนกตามความถี่ในการเปิดรับสารจากสื่อระหว่างบุคคล	
ตารางที่ 2.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง 81	81
จำแนกตามระดับความถี่ในการเปิดรับสารจากสื่อเฉพาะกิจ	
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับ TQM 82	82
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับทัศนคติต่อ TQM 83	83
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง 84	84
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM	
ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM กับความรู้เกี่ยวกับ TQM 85	85
ของบุคลากร	
ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM กับทัศนคติต่อ TQM 86	86
ของบุคลากร	
ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM 87	87
กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร	
ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับ TQM 88	88
กับความความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร	
ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อ TQM 89	89
กับความความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร	
ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของ TQM 90	90
กับความความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร	
ตารางที่ 12.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM .. 91	91
ระหว่างเพศชายและเพศหญิง	
ตารางที่ 12.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย.... 92	92
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน	

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 12.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย....	92
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	
ตารางที่ 12.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย....	93
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	
ตารางที่ 12.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย....	93
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน	
ตารางที่ 12.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย....	94
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีอายุการทำงานต่างกัน	
ตารางที่ 12.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย....	94
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างกัน	
ตารางที่ 12.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย....	95
ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM ต่างกัน	
ตารางที่ 13.1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมด 20 ตัว	96
เป็นตัวพยากรณ์ และใช้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรเป็นตัวแปรตาม	
ตารางที่ 13.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติ	97
TQM เป็นตัวแปรตาม และเลือกใช้ตัวพยากรณ์เฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติ	