

นิภาพร ลครวงศ์: การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพบริการ
 การพยาบาล โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ (AN ANALYSIS OF A CAUSAL
 RELATIONSHIP MODEL ON NURSING SERVICE QUALITY, ACCREDITED
 HOSPITALS) อ. ที่ปรึกษา: ผศ.ดร. บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 150 หน้า. ISBN 974-17-
 6232-1

การศึกษาวิจัยที่ผ่านมามุ่งหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ
 บริการการพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ แต่การทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและ
 อิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพบริการดังกล่าวยังมีจำนวนจำกัด ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่ง
 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพบริการการพยาบาล
 โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพจำนวน 392 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้นำองค์การ
 การยึดหลักความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการอย่าง
 ต่อเนื่องของบุคลากร และการวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยผู้นำองค์การ การวัดความเที่ยงของ
 เครื่องมือโดยวิธีครอนบราคได้ค่าเท่ากับ .93, .84, .86, .85, .86, และ .85 ตามลำดับ การทดสอบรูปแบบ
 ทางสถิติและความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปร ใช้การวิเคราะห์เส้นทาง ผลการทดสอบรูปแบบครั้ง
 สุดท้ายมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้นำองค์การมีอิทธิพล
 ต่อคุณภาพบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทางอ้อมผ่านการยึดหลักความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 การมีส่วนร่วมของบุคลากร และการวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยผู้นำองค์การ การยึดหลักความ
 พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทางอ้อมผ่านการ
 ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องของบุคลากร การมีส่วนร่วมของบุคลากรมีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการ
 ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทางอ้อมผ่านการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องของบุคลากร และการ
 ยึดหลักความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องของบุคลากรมีอิทธิพล
 ต่อคุณภาพบริการโดยทางตรงเท่านั้น แต่การวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยผู้นำองค์การมีอิทธิพล
 ต่อคุณภาพบริการโดยทางอ้อมเท่านั้น โดยผ่านการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องของบุคลากร และ
 การมีส่วนร่วมของบุคลากร งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบที่ศึกษาสามารถทำนายการเกิด
 คุณภาพบริการได้ร้อยละ 46

KEY WORDS: CAUSAL RELATIONSHIP / NURSING SERVICE QUALITY / LEADERSHIP COMMITMENT / FOCUS ON CUSTOMER SATISFACTION / EMPLOYEE INVOLVEMENT / CONTINUOUS PROCESS IMPROVEMENT / PERFORMANCE MEASURE / ACCREDITED HOSPITAL

NIPAPORN LAKORNWONG: AN ANALYSIS OF A CAUSAL RELATIONSHIP MODEL ON NURSING SERVICE QUALITY, ACCREDITED HOSPITALS. THESIS ADVISOR: ASST. PROF. BOONJAI SRISATIDNARAKUL, RN., Ed.D., 150 pp. ISBN 974-17-6232-1

Prior research studies had mainly investigated the variables that related to service quality in accredited hospitals. The study of the variables effect on service quality and the causal relationship among the variables had been scanty. Therefore, this study aimed to examine the causal relationship model of service quality. The sample of this study was composed of 392 professional nurses. The research instrument was a set of questionnaires, consisted of service quality, leadership commitment, focus on customer satisfaction, employee involvement, continuous process improvement, and performance measure. The Cronbach Alpha Coefficient were .93, .84, .86, .85, .86 and .85 respectively. Path analysis was used for testing statistically model and qualifying the causal relationship. The final model fitted the data.

The results of this research study indicated that leadership commitment was direct and indirect effects on service quality. Indirectly, it effected service quality, passing by focus on customer satisfaction, employee involvement, and performance measure. Focus on customer satisfaction was direct and indirect effects or service quality. Indirectly, it effected service quality, passing by continuous process improvement. Employee involvement was direct and indirect effects on service quality. Indirectly, it effected service quality, passing by continuous process improvement and focus on customer satisfaction. Continuous process improvement was only direct effect on service quality. Performance measure was only indirect effect on service quality, passing by continuous process improvement and employee involvement. This research study indicated that the variables in this model accounted for 46% of the variance.