

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

วรรณคดี ภูทอง : ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร (RELATIONSHIPS BETWEEN NURSING SERVICE QUALITY MANAGEMENT FOR INSURED PERSONS AND NURSING SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY INSURED PERSONS, GOVERNMENT HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์, 159 หน้า ISBN 974 - 636 - 595 - 9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร และศึกษาตัวแปรที่พยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเป็นประชากร 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลและผู้บริหารระดับกลุ่มงานการพยาบาลรวม 89 คน กลุ่มพยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตนจำนวน 399 คน และกลุ่มผู้ประกันตนจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จากโรงพยาบาลรัฐ 13 แห่ง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากเครื่องมือของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1983-1990) มี 3 ชุด ประกอบด้วยแบบสอบถามการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน สำหรับผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล และผู้บริหารในระดับกลุ่มงานการพยาบาล และสำหรับพยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตนและแบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ มีความเที่ยง 0.85 0.86 และ 0.92 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน ในด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ประกันตนและด้านการสื่อสารไปสู่ผู้ประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการกำหนดมาตรฐานบริการและด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

3. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ การจัดคนให้เหมาะกับงาน ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท

4. ตัวแปรที่พยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การจัดคนให้เหมาะกับงาน ความไม่ชัดเจนในบทบาท การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด และด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้ร้อยละ 16.32 ($R^2 = 0.1632$) ได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$Z = 0.2076$ การจัดคนให้เหมาะกับงาน - 0.1741 ความไม่ชัดเจนในบทบาท + 0.1652 การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด + 0.1552 ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ

ภาควิชาพยาบาลศาสตร์.....
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล.....
ปีการศึกษา2539.....

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม