

3837034 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : พยาบาลสาธารณสุข ; วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)

คำสำคัญ : ความรู้ / การปฏิบัติตามบทบาท / การพัฒนาคุณภาพบริการ

สายสมร กลยณี ๖ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ กับการปฏิบัติตามบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการ ของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (THE RELATIONSHIP BETWEEN PERSONAL FACTORS, KNOWLEDGE AND ROLE PERFORMANCE ON SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF NURSING PERSONNEL AT NOPPRARATTANARAJTHANI HOSPITAL, UNDER DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICE, MINISTRY OF PUBLIC HEALTH.) . คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สมใจ ทุนกุล วท.บ., MSN. (Community Health Nursing), สุมาลี สิงหนิยม วท.บ., วท.ม. (ชีวสถิติ), บุญเรือง ไตรเรืองวรรณ พ.บ., ส.ม. 165 หน้า ISBN 974-664-554-7

การพัฒนาคุณภาพบริการของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ในการปฏิบัติงาน, การปฏิบัติตามบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ กับการปฏิบัติตามบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการ, รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบสำรวจเชิงวิเคราะห์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ จำนวน 394 คน โดยแบ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ 109 คน พยาบาลเทคนิค 86 คน และผู้ช่วยเหลือคนไข้ 178 คน ซึ่งปฏิบัติงานให้หอผู้ป่วยในแผนกศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม สูติรีเวชกรรม และหอผู้ป่วยหนักตลอดจนผู้ป่วยบำบัดปัญหาทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง 21 คน จากโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ความรู้ และการปฏิบัติตามบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม ต่างก็มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีการปฏิบัติตามบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการในระดับสูง ส่วนปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ และการปฏิบัติตามบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการ ยกเว้นผู้ช่วยเหลือคนไข้เท่านั้นที่พบว่าอายุ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ กับการปฏิบัติตามบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการของพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยเหลือคนไข้ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.001$) ยกเว้นในกลุ่มผู้บำบัดปัญหาทางการแพทย์ ที่พบว่า ความรู้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติตามบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษานี้ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับอย่างทั่วถึง และมีการตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าได้นำการปรับปรุงคุณภาพนั้นออกมาใช้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ทีมงานจะต้องมีความสามัคคีและมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการให้มากขึ้น ตลอดจนติดตามและประเมินผล หรือนิเทศงานอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเน้นที่การวัดคุณภาพของผลงานการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีผลกระทบต่อผู้ป่วยที่ชัดเจนมากขึ้นต่อไป