

ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลของโครงการฝึกอบรมต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ ของ
ผู้วิจัย บุคลากรระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์
ปริญญา ละมัย มั่นคง
ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
คณะกรรมกรควบคุมวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
 สมจิต ปทุมานนท์ วท.บ.(เกียรตินิยม) , ศศ.ม. , M.P.H.,สด.
 จรรยา เสียงเสนาะ วท.บ. (เกียรตินิยม) , M.P.H.
 ชูเกียรติ วิวัฒน์วงศ์เกษม วท.บ. , วท.ม. (ชีวสถิติ)
 วิชรพล ภูนวล พบ.
วันที่สำเร็จการศึกษา 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2540

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ากำลังคนเป็นทรัพยากรหลักมีความสำคัญสูงแต่กำลังคนส่วนใหญ่ของประเทศไทยยังด้อยคุณภาพ ขาดการพัฒนา ฉะนั้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 จึงเน้นการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการที่จะพัฒนาบุคลากร เพราะจะช่วยเพิ่ม ทั้งความรู้และทักษะ ต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง แบบแผนของการวิจัยใช้ การทดลองกลุ่มเดียววัดสองครั้ง (One group pretest-postest design) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรมโดยใช้ตัวแบบ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการของบุคลากรระดับปฏิบัติการ โดยประยุกต์ทฤษฎีความสามารถของตนเองและทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรม กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรม เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการทั้งหมดของโรงพยาบาล หนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 58 คน สุ่มเข้ากลุ่ม 2 กลุ่ม โดยทั้งสองกลุ่มได้รับการฝึกอบรมแบบเดียวกัน ซึ่งกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย การชม สไลด์ วีดีโอ คู่มือการปฏิบัติงานและมีการจัดศึกษาดูงานนอกสถานที่รวมถึงการสร้างแรงจูงใจ โดยมี หัวหน้างานจำนวน 16 คนและผู้รับบริการจำนวน 620 คนคือก่อนการทดลอง 310 คน หลังการทดลอง 310 คน เป็นผู้ประเมินคุณภาพงานบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามผู้ปฏิบัติการ เกี่ยวกับความคิดเห็นในความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลดีของการปฏิบัติตามโครงการฝึกอบรม ก่อนและหลังการทดลอง แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อโครงการฝึกอบรม แบบสอบถามหัวหน้างานและแบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการถึงระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ก่อนและหลังการทดลอง นำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติ ร้อยละ ค่า

เฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ Student' t-test , Paired Sample t- test .

ผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลองผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงความคาดหวังในความสามารถของตนเอง ความคาดหวังในผลดีของการปฏิบัติตามโครงการฝึกอบรม ดีขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$) และระดับความพึงพอใจของหัวหน้างานและของผู้รับบริการต่อคุณภาพงานบริการของบุคลากรระดับปฏิบัติการทั้งด้านการปฏิบัติงานและด้านบุคลิกภาพ ภายหลังจากทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทาง ($p < 0.001$)

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงว่า การจัดโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการของบุคลากรระดับปฏิบัติการ โดยประยุกต์ทฤษฎีความสามารถของตนเองและทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมมาใช้จัดโครงการฝึกอบรม โดยใช้ตัวแบบ ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรม เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความคาดหวังในความสามารถของตนเอง ความคาดหวังในผลดีของการปฏิบัติตามโครงการฝึกอบรม การปฏิบัติงานบริการมีคุณภาพ ดังนั้นจึงควรขยายผลของโครงการฝึกอบรมโดยใช้ตัวแบบ เพื่อนำไปใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลต่างๆต่อไป

Thesis Title The Effects of a Training Program in Improving
Quality Service of Labour Personnel at Nongbour
Hospital Nakhonsawan Province

Name Lamai Monkong

Degree Major in Public Health Nurssing

Thesis Supervisory Committee

Somchit Patumanon B.sc., M.A. ,M.P.H. , Dr.P.H.
Chanya Siengsanor B.sc. , M.P.H. ,
Chukiat Viwatwongkaseam B.sc. , M.S. (Bios.)
Watcharapol Poonual , M.D.

Date of Graducation 19 May B.E. 2540 (1997)

ABSTRACT

At present manpower is the most important of resources, so it needs to be developed. A training program is one of the processes to develop personnel. A traing program can improve knowledges and practices to be more effective.

The purpose of this quasi-experimental research was to evaluate the effect of a training program as a model to develop the quality of service of labour personnel . In designing the program, key concepts of Self-Efficacy and Social Learning Theory were applied. The sample for this study used a total of 58 persons that work at Nongbour Hospital Nakhonsawan Province and simple random sampling method was used to divide them in two groups. The two groups received identical programs, that consisted of explanation, seeing slides, video tape, hand book for quality service, learning on outside of visits and giving motivation. The quality of service was assessed by 16 supervisors and 620 clients

and customers : before treatment 310 and after treatment 310. Data was also collected through interviews using questionnaires of labour personnel, supervisors, clients and customers at the beginning and at the end of the study.

Percentage distribution, determination of arithmetic mean and standard deviation, Students' t- test, Paired Simple t- test were used for data analysis .

The result of the study showed that after the training program labour personnel showed significantly ($p < 0.001$) higher self- efficacy expectation and higher outcome expectation than before the study. Also, after the study the mean of the grade scores of quality of service of labour personnel, both for practice and behavior, wer significantly higher than before the study.

These results indicate that the training program as a model to develop quality of service of labour personnel with application of Self- Efficacy and Social Learning theory significantly enabled the labour personnel to improve their self- efficacy expection and outcome expectation to the satisfaction of supervisors clients and customers . Therefore , this program should be used in other hospitals as well .