

## T 152782

พิศมัย คุณาภรณ์ : ผลการใช้รูปแบบการบริการผู้ป่วยรับใหม่ต่อความพึงพอใจใน  
บริการของผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานของพยาบาล (EFFECTS OF USING A  
MODEL OF ADMISSION NURSING SERVICE ON PATIENTS' SERVICE  
SATISFACTION AND NURSES' JOB SATISFACTION) อาจารย์ที่ปรึกษา :  
ศาสตราจารย์ ดร. วิณา จีระแพทย์, 140 หน้า. ISBN 974-17-5516-3

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง แบบสองกลุ่มวัดหลังทดลองและแบบกลุ่มเดียววัดก่อน  
และหลังทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยระหว่าง  
กลุ่มที่ได้รับบริการตามรูปแบบการบริการผู้ป่วยรับใหม่กับกลุ่มที่ได้รับบริการตามรูปแบบการ  
บริการพยาบาลปกติ และเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ  
การบริการผู้ป่วยรับใหม่ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ป่วยรับใหม่ จำนวน 40  
คน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองด้วยวิธีจับคู่ กลุ่มละ 20 คน และกลุ่มพยาบาลที่  
ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย รูปแบบการบริการ  
ผู้ป่วยรับใหม่ แบบสังเกตการปฏิบัติการพยาบาล แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย  
และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา มี  
ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยและแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ในงานของพยาบาลเท่ากับ .96 และ .91 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบที

### ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย กลุ่มที่ได้รับบริการตามรูปแบบการบริการผู้ป่วยรับ  
ใหม่สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับบริการตามรูปแบบการบริการพยาบาลปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05
2. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลหลังใช้รูปแบบการบริการผู้ป่วยรับใหม่สูงกว่าก่อนใช้  
รูปแบบการบริการผู้ป่วยรับใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

##4477826336 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: A MODEL OF NURSING SERVICE / SATISFACTION

PISAMAI KUNAPORN : EFFECTS OF USING A MODEL OF ADMISSION NURSING SERVICE ON PATIENTS' SERVICE SATISFACTION AND NURSES' JOB SATISFACTION.

THESIS ADVISOR: PROF. VEENA JIRAPAET, D.N.S., 140 pp. ISBN 947-17-5516-3

This is a two-group posttest and one group pretest-posttest quasi-experimental research study designs. The purposes of this study were to compare the patients' service satisfaction between the group receiving a model of admission nursing service and the group receiving a regular nursing service and to compare the nurses' job satisfaction before and after using a model of admission nursing service. Subjects consisted of 2 groups. The newly admitted patients were composed of 40 patients. They were equally divided into experimental and control groups using match paired technique. The nurse group consisted of 15 nurses working in an inpatient department. Research instruments consisted of the model of admission nursing service, the observation form of nursing practice and the questionnaires on patients' service satisfaction and nurses' job satisfaction, which were tested for content validity. The reliability of the questionnaires on patients' service satisfaction and nurses' job satisfaction were .96 and .91, respectively. Data were analyzed by using mean, standard deviation and t-test.

The major findings were as follows:

1. The patients' service satisfaction of the group receiving a model of admission nursing service were higher than the group receiving a regular nursing service at a statistical significance of .05.
2. The nurses' job satisfaction after using a model of admission nursing service was higher than that before using a model of admission nursing service at a statistical significance of .05.