

T 152450

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วยในหน่วยพักรอดูอาการระหว่างกลุ่มที่ได้รับบริการพยาบาลตามโปรแกรมฝึกพฤติกรรมบริการพยาบาลกับกลุ่มที่ได้รับบริการพยาบาลตามปกติ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ป่วยจำนวน 54 คน ที่มาใช้บริการในหน่วยพักรอดูอาการ โรงพยาบาลศิริราช แบ่งเป็น 3 กลุ่มๆละ 18 คน คัดเลือกเข้ากลุ่มโดยวิธีการจับคู่ตามลักษณะของเพศ อายุ และประสบการณ์การรักษาในโรงพยาบาล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ โปรแกรมฝึกพฤติกรรมบริการพยาบาล ซึ่งใช้แนวคิดสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของ Peplau คู่มือการฝึกพฤติกรรมบริการ แบบประเมินการฝึกพฤติกรรมบริการพยาบาล แบบสังเกตพฤติกรรมบริการพยาบาล และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการทดลอง ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย เครื่องมือวิจัยทั้งหมดผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และตรวจสอบความเที่ยงของแบบสังเกตพฤติกรรมบริการพยาบาล แบบประเมินการฝึกพฤติกรรมบริการพยาบาล และแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .80, .82 และ .92 ตามลำดับ วิธีการดำเนินการทดลอง คือ กลุ่มผู้ป่วยในกลุ่มควบคุมที่ 1 และกลุ่มควบคุมที่ 2 จะได้รับบริการพยาบาลตามปกติ และตอบแบบสอบถามก่อนจำหน่ายออกจากหอผู้ป่วย ส่วนกลุ่มที่ 3 จะได้รับบริการจากพยาบาลที่ผ่านการฝึกพฤติกรรมบริการพยาบาลมาแล้ว และตอบแบบสอบถามก่อนออกจากหอผู้ป่วยเช่นกัน และรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการทดลอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทดลองนำมาวิเคราะห์สถิติ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย หน่วยพักรอดูอาการผู้ป่วยนอก กลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลองหลังการใช้โปรแกรมฝึกพฤติกรรมบริการพยาบาล สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงว่า โปรแกรมฝึกพฤติกรรมบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพในการเพิ่มความพึงพอใจในบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการหน่วยพักรอดูอาการผู้ป่วยนอก

TE152450

The purpose of this quasi-experimental research was to compare the client satisfaction of nursing service between clients who received routine nursing service and clients who received nursing service based on nursing service behavior training program. Study subjects consisted of 54 clients admitted at Out Patient Unit, which were divided into 3 groups: 2 control groups and an experimental group. The subjects in each group were matched by sex, age, and hospitalized experience. Study instruments were the nursing service behavior training program, a manual of nursing service behavior, Nursing Service Behavior Evaluation (NSBE), Nursing Service Behavior Observation (NSBO), and Client Satisfaction of Nursing Service Questionnaire (CSNSQ). Those instruments were tested for content validity. The NSBE, NSBO and CSNSQ tested for reliability were .80, .82, and .92 respectively.

According to the study program, patients of control groups provided care by nurses performing routine nursing service were asked to complete the CSNSQ when they were discharged. Patients of experimental group were took care by nurses performing nursing service skills trained from the program. When patients were discharged, they were asked to complete the questionnaire as well. All data were analyzed by mean, standard deviation and t-test.

Major finding is as follow: Client Satisfaction of nursing service in experimental group was significantly higher than that in control groups, at the .05 level.

This result indicates that the program is effective for increasing client satisfaction of nursing service.