

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในงานและการให้บริการผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลลุมพินราชนครเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวอรทัย หันกิ่งเจริญ

ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.ฐิติณัฐ อัครเศษอนันต์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในปัจจุบันมีผลต่อการให้บริการผู้ป่วย
ในโรงพยาบาล ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำแนวคิดทางการตลาดภายในมาใช้ โดยเชื่อมั่นว่า
ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จะทำให้พยาบาลมีความสุขในการทำงาน และสามารถ
ให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบพรรณนาหาความสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความ
พึงพอใจในงาน การให้บริการผู้ป่วย และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการให้
บริการผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลลุมพินราชนครเชียงใหม่ ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง
มิถุนายน พ.ศ. 2546 กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล วิชาชีพจำนวน 267 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และแบบสอบถามการให้บริการผู้ป่วยที่ผู้วิจัย
ปรับปรุงจากเครื่องมือของ แสมตันและแสมตัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ย การให้บริการผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านทั้งสองอยู่ใน

ระดับสูง

3. ความพึงพอใจในงานและการให้บริการผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทาง
บวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r_s = .53, p < .001$)

ผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารการพยาบาลนำไปเป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ และปรับปรุงสภาพการทำงาน โดยให้การสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อช่วยให้พยาบาลวิชาชีพสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการผู้ป่วย ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและสามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Thesis Title Job Satisfaction and Patient Service Provision Among Professional Nurses of Maharajnakorn Chiang Mai Hospital

Author Miss Orathai Hunkitcharoen

Degree Master of Nursing Science (Nursing Administration)

Thesis Advisory Committee

Assoc. Prof. Udomrat	Sngounsiritham	Chairperson
Lect. Dr. Thitinut	Akkadechanunt	Member

ABSTRACT

Current changing of socioeconomic and politics effect patient services in hospitals. Therefore the concept of internal marketing is necessity to utilize by assure that professional nurses' job satisfaction would congregated nurses happiness in work and then enable to provide quality patient services.

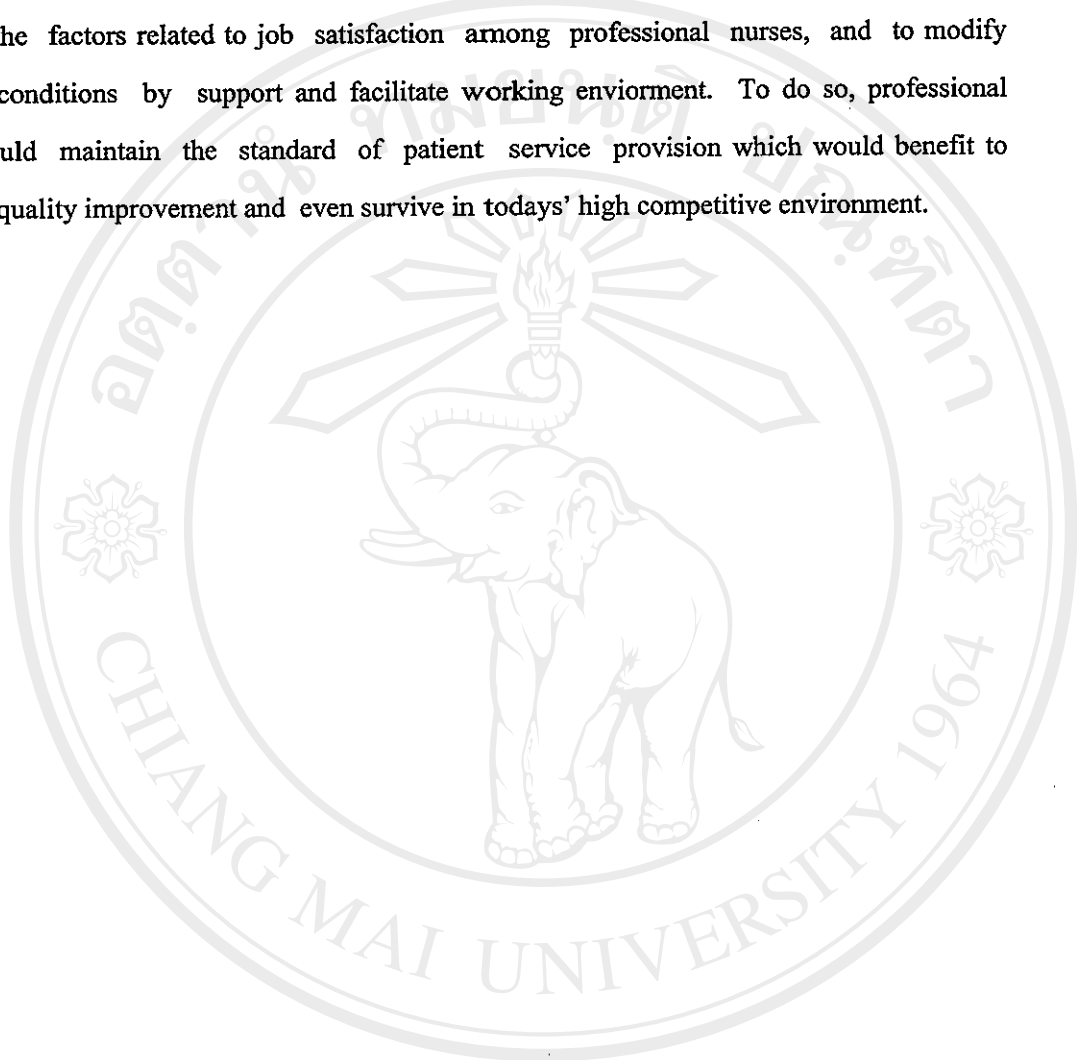
This descriptive correlational study was purpose to describe job satisfaction, patient service provision, and to examine the relationship between job satisfaction and patient service provision among professional nurses of Maharajnakorn Chiang Mai Hospital from May to June 2003. Subjects were 267 professional nurses. Research instruments consisted of the Job Satisfaction and the Patient Service Provision Questionnaires developed by the researcher, based on Hampton and Hampton instruments. Data was analyzed using descriptive statistics.

The results of this study reveal that:

1. Most of professional nurses had moderate level mean scores of the job satisfaction.
2. Most of professional nurses had high level mean scores of the patient service provision for overall and two categories; and

3. There was a positive relationship between the job satisfaction and the patient service provision among professional nurses ($r_s = .53$) at a significant level of .001.

The results of this study would benefit nursing administrators which can be use to improve the factors related to job satisfaction among professional nurses, and to modify working conditions by support and facilitate working environment. To do so, professional nurses could maintain the standard of patient service provision which would benefit to hospitals' quality improvement and even survive in today's high competitive environment.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved