

จันทรา จินดา: ผลของการใช้รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วยตามระดับความเร่งด่วนต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจในงานของพยาบาล หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล (EFFECTS OF USING TRIAGE MODEL BASED ON ACUITY ON CONSUMERS' SATISFACTION AND NURSES' JOB SATISFACTION, EMERGENCY DEPARTMENT IN BANGKOK METROPOLITAN MEDICAL COLLEGE AND VAJIRA HOSPITAL)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.สุวิณี วิวัฒน์วานิช, 136 หน้า. ISBN 974-17-5580-5

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในงานของพยาบาล ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วย ตามระดับความเร่งด่วน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการ ในที่นี้หมายถึงญาติหรือผู้นำส่งผู้ป่วย ที่มาใช้บริการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล จำนวน 60 คน และพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จำนวน 33 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วยตามระดับความเร่งด่วน แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิและมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .89 และ .96 ตามลำดับ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ หลังการใช้รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วยตามระดับความเร่งด่วน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร สูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วย ตามระดับความเร่งด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการใช้รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วย ตามระดับความเร่งด่วน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วยตามระดับความเร่งด่วน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่พบรายข้อ ด้านลักษณะงาน 2 ข้อ และรายข้อด้านการบังคับบัญชา 3 ข้อ ที่ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วย ตามระดับความเร่งด่วน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4577563336: MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: TRIAGE MODEL BASED ON ACUITY / CONSUMER SATISFACTION / NURSES' JOB SATISFACTION / ACCIDENT AND EMERGENCY UNIT

JUNTRA JINDA : EFFECTS OF USING TRIAGE MODEL BASED ON ACUITY ON CONSUMERS' SATISFACTION AND NURSES' JOB SATISFACTION, EMERGENCY DEPARTMENT IN BANGKOK METROPOLITAN MEDICAL COLLEGE AND VAJIRA HOSPITAL. THESIS ADVISOR : SUVINEE VIVATVANISH, Ph.d., 136 pp. ISBN 974-17-5580-5

The purpose of this quasi-experimental research were to compare the Consumers satisfaction with nursing care and nurses job satisfaction before and after using The triage model based on acuity. The subjects consisted of 60 consumers and 33 nurses in Emergency Department, Bangkok Metropolitan Medical College and Vajira Hospital. The research instruments were developed by researcher : The triage model based on acuity and two sets of questionnaires named consumers nursing satisfaction and nurses job satisfaction. The questionnaires were tested for content validity and Cronbrach's alpha coefficient. The reliability were shown as .89 and .96

The major finding were as follow :

1. The consumers satisfaction with the information nursing care after using the triage model based on acuity were statistically significant higher than before using the triage model based on acuity at the .05 level. While the competency of nursing practice and the psychological of nursing after using the triage model based on acuity were not statistically significant higher than before using the triage model based on acuity at the .05 level.

2. The nurses job satisfaction after using the triage model based on acuity were not statistically significant higher than before using the triage model based on acuity at the .05 level. But there were two items of job characteristics and three items of organization were statistically significant higher than before using the triage model based on acuity at the .05 level.