

ความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยคัดลอกกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี

สิระยา สัมมาวาจ* วท.ม.(พยาบาล) รม.(บริหารธุรกิจ)

บทคัดย่อ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพของการพยาบาลโดยศึกษาจากความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วย ที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยคัดลอกกรรมสามัญ 5 แห่ง ในโรงพยาบาลรามธิบดี คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเจาะจงคุณสมบัติจำนวน 115 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในแต่ละหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลในระดับพอใจมากและไม่แตกต่างกัน ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลที่ได้รับในระดับพอใจมากสูงถึงร้อยละ 54.8 รองลงมาพอใจมากที่สุดร้อยละ 40.9 และต่ำสุดคือ ร้อยละ 4.3 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ผู้ป่วยเพศชายมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ป่วยเพศหญิง ($p < .004$) ผู้ป่วยซึ่งมีประสบการณ์เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ป่วยที่ไม่เคยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ($p < .002$) ส่วนผู้ป่วยซึ่งมีอายุ หอผู้ป่วย ประเภทของการเจ็บป่วย วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล อาชีพ และการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ ผู้ป่วยพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรกเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1. ถ้าจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอยากกลับเข้ามารับการพยาบาลในโรงพยาบาลนี้อีก 2. รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับการพยาบาล 3. แสดงความพร้อมที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยต้องการ 4. หลังจากพูดคุยกับพยาบาลแล้วรู้สึกดีขึ้น 5. การให้เกียรติผู้ป่วย ส่วนข้อที่ผู้ป่วยไม่พึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ 1. ควรจะมีความละเอียดรอบคอบมากกว่านี้ 2. ไม่ได้รับการปฏิบัติในฐานะบุคคล 3. ปฏิบัติงานล่าช้า 4. ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนการพยาบาล 5. สนใจทำงานอื่นมากกว่ารับฟังความรู้สึกของผู้ป่วย ซึ่งในส่วนนี้ควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพของการพยาบาลให้ดีขึ้น รามาธิบดีพยาบาลสาร 2540; 3(3):286-97.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ป่วย คุณภาพการพยาบาล

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้เจตคติและค่านิยมของผู้ป่วย

ตระหนักในสิทธิของตนมากขึ้น มีความคาดหวังที่จะได้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ ต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีการประเมิน

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

คุณภาพของการบริการที่ได้รับ พยาบาลเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพ มีโอกาสให้บริการใกล้ชิดกับผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะผู้ป่วยซึ่งรับไว้รักษาในโรงพยาบาล การประเมินคุณภาพการพยาบาลเป็นประเด็นที่ได้รับ ความสนใจอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในสังคมของ การแข่งขันด้านบริการเช่นในปัจจุบันซึ่งให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นหลัก ความพึงพอใจของผู้ป่วยสามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการได้ ส่วนหนึ่ง¹ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ป่วย เป็นผลลัพธ์ของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวัง ต่อการบริการและการบริการที่ได้รับจริง จึงเป็น ปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการประกันคุณภาพ การพยาบาล² ตัวกำหนดความพึงพอใจของการ ดูแลที่ได้รับในโรงพยาบาลส่วนหนึ่งคือการดูแลที่ได้รับ จากพยาบาล **ผู้ป่วยซึ่งรับไว้รักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรม** สามีญ โรงพยาบาลรามธิบดี เป็นผู้ป่วยซึ่งจำเป็นต้องเข้ารับการผ่าตัดทั้งประเภทศัลยกรรมทั่วไป และศัลยกรรมอุบัติเหตุ ผู้ป่วยส่วนหนึ่งเป็นผู้ป่วย วิกฤต มีปัญหาซับซ้อนทั้งทางด้านร่างกายและจิต สังคม เช่นมีปัญหาในการปรับตัวต่อสภาพความ เจ็บป่วยที่เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันโดยไม่ได้เตรียมพร้อมมาก่อนหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านสุขภาพ ภายหลังการผ่าตัด บทบาทหน้าที่ของพยาบาล และวิธีการช่วยเหลือ นอกเหนือจากการรักษาพยาบาล แล้วยังต้องเน้นทางด้านการสอน แนะนำ สนับสนุน ให้กำลังใจ รวมทั้งจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริม ให้ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถพัฒนาความสามารถ

ในการดูแลตนเองเพื่อคงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพ บทบาท หน้าที่ และคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ตามแนวคิด การพยาบาลแบบองค์รวม ซึ่งผู้ป่วยและครอบครัว จะมีส่วนร่วมในการดูแลความพึงพอใจจะเกิดขึ้น จากการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ความเข้าใจ ระหว่าง พยาบาลและผู้ป่วยเป็นสำคัญ

แนวคิดเชิงทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดในการดูแลของ สแวนสัน ซึ่งกล่าวถึงเป้าหมายสูงสุดของการดูแล คือความผาสุกของผู้รับบริการ สามารถดูแลตนเอง ได้อย่างเต็มศักยภาพและช่วยให้เกิดการฟื้นฟู แนวคิดนี้มีองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อเกี่ยวกับการดูแลและศักยภาพของ มนุษย์ พยาบาลมีพันธกิจในการบริการ โดยสร้าง แรงจูงใจในการผลักดันให้ผู้รับบริการได้รับบริการ สุขภาพอย่างปลอดภัย
2. ความรอบรู้ พยาบาล จะต้องมีความชัดเจนในบทบาทความรับผิดชอบ ของตนเองในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีความรอบรู้ในการประเมินภาวะสุขภาพ สามารถ เข้าใจสถานการณ์ ความรู้สึกและความต้องการ ของผู้รับบริการเพื่อส่งเสริมให้เกิดความ ผาสุก
3. การสื่อสาร พยาบาลจะต้องมีการแลกเปลี่ยน ข้อมูล สื่อสารความรู้สึกนึกคิดกับผู้รับบริการ ให้ ความสนใจ ใส่ใจต่อความรู้สึก ค่านิยม ความเชื่อ สิ่งที่ผู้ป่วยและครอบครัว กังวล ห่วงใย
4. การกระทำ พยาบาลจะต้องให้การดูแลทั้งทางด้านร่างกายและ จิตสังคม ปกป้องอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ส่งเสริมให้เกิดความสบาย
5. การให้อำนาจ

ความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญโรงพยาบาลรามาริบัติ

เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการดูแลตนเอง ช่วยเหลือและส่งเสริมให้มีการปรับตัวกับช่วงเวลา และเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยพยาบาลทำหน้าที่ สอน แนะนำ สนับสนุน และช่วยเหลือให้มีการตัดสินใจที่เหมาะสม³

ผู้รับบริการที่ได้รับการดูแลรักษาตาม ความคาดหวังที่ได้รับ การสนองตอบต่อความต้องการตามภาวะโรค และความสามารถของตนเอง เพื่อคงไว้ซึ่งชีวิต สุขภาพ และสวัสดิภาพ มักจะมีเจตนาที่ดี มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการดูแลตนเอง⁴ ซึ่งความพอใจ เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการพยาบาลได้ ส่วนหนึ่ง

นักวิจัยหลายท่านสนใจวัดความพึงพอใจ ของผู้ป่วยต่อการบริการที่ได้รับเพื่อประเมิน คุณภาพการพยาบาล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ แปลแบบวัดความพึงพอใจของมันโร จากอบเซน และบรูเทน¹ ซึ่งปรับจากแบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการที่ได้รับของลาโมนิกา โอเบอร์สท์ มาเดย์ และวอลส์⁵ (A Monica Oberst Patient Satisfaction scale-LOPSS) เนื่องจากมีความ สอดคล้องกับแนวคิดในการดูแล และมีจำนวนข้อ คำถามและข้อความที่สั้น กระชับและเข้าใจง่าย

การศึกษาครั้งนี้เพื่อประเมินถึงคุณภาพ การพยาบาลโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ รับบริการในขณะที่มีปัญหาการขาดแคลนพยาบาล ในหอผู้ป่วย ศัลยกรรมชายหญิง ชั้น 9 ศัลยกรรม ชายหญิง ชั้น 5 ศัลยกรรมชาย ศัลยกรรมหญิง และศัลยกรรมกระดูกและข้อ ว่ามีความพึงพอใจต่อ

บริการการพยาบาลในระดับใดและความพึงพอใจ ดังกล่าวแตกต่างกันหรือไม่ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล หอผู้ป่วย ประสิทธิภาพในการรับการรักษาใน โรงพยาบาลที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยที่รับไว้รักษาใน หอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญ โรงพยาบาลรามาริบัติ 5 แห่ง คือหอผู้ป่วยศัลยกรรมชายหญิงชั้น 9 จำนวน 30 คน หอผู้ป่วยศัลยกรรมชายหญิงชั้น 5 จำนวน 24 คน หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย จำนวน 19 คน หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงจำนวน 20 คน และหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ จำนวน 22 คน รวมทั้งสิ้น 115 คน โดยเจาะจงคุณสมบัติ เป็นผู้ป่วยที่อาการคงที่และจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล สามารถเข้าใจและสื่อสารภาษาไทยได้ มีความสมัครใจ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ หอผู้ป่วย ประเภทของการเจ็บป่วย ประสิทธิภาพในการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล การจ่ายค่ารักษาพยาบาล อาชีพและระดับการศึกษา
2. เป็นแบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อการพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยแปลมาจากแบบวัดความ พึงพอใจของมันโร จากอบเซน และบรูเทน จำนวน 28 ข้อ แบ่งเป็น 2 ด้านคือ ด้านการได้รับการ สนับสนุนและมีความรู้สึกที่ดี 14 ข้อ และด้านที่มี

ความรู้สึกไม่พึงพอใจอีก 14 ข้อ โดยใช้การวัดแบบลิเคิต 5 ระดับ ด้านการได้รับการสนับสนุนและมีความรู้สึกที่ดี จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากับ 1 คะแนน จนเห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากับ 5 คะแนน ส่วนด้านที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากับ 5 คะแนนจนเห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากับ 1 คะแนน มีคะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำตั้งแต่ 28 คะแนน จนถึงความพึงพอใจในระดับสูง 140 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ในระดับอัลฟา .92 (n = 115)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย-หญิง ชั้น 9 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชายหญิง ชั้น 5 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงและหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ แจกแบบสอบถามพร้อมซองติดแสตมป์เขียนชื่อและที่อยู่ของผู้วิจัยแก่ผู้ป่วยที่จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล โดยสอบถามความสมัครใจ และบอกให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าคำตอบของผู้ป่วยจะเป็นความลับและไม่มีผลต่อการบริการที่ผู้ป่วยจะได้รับทั้งในปัจจุบันและอนาคต ให้ผู้ป่วยนำแบบสอบถามกลับไปตอบที่บ้านและส่งคืนให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์

ผลการวิจัย

ในจำนวนผู้ป่วยซึ่งตอบแบบสอบถาม 115 คน แบ่งเป็นเพศชายร้อยละ 50.4 หญิงร้อยละ 49.6 อายุ 21-30 ปี มากที่สุดร้อยละ 22.6 รับไว้

รักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย-หญิงชั้น 9 มากที่สุด ร้อยละ 26.1 ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยประเภทซึ่งมารับการผ่าตัดโดยทั่วไปร้อยละ 71.3 เป็นผู้ป่วยอุบัติเหตุร้อยละ 28.7 ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลร้อยละ 53.0 จ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยต้นสังกัดมากที่สุดร้อยละ 43.5 รองลงมาจ่ายเอง 29.6 มีอาชีพรับจ้างร้อยละ 39.1 ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาร้อยละ 33.9(ตารางที่ 1) ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลที่ได้รับในระดับพอใจมาก สูงถึงร้อยละ 54.8 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 108.55 รองลงมาพอใจมากที่สุดร้อยละ 40.9 และต่ำสุดคือร้อยละ 4.3 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง (ตารางที่ 2) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการการพยาบาลที่ได้รับจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ป่วยเพศชายมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ป่วยเพศหญิง (p <.004) ผู้ป่วยซึ่งมีประสบการณ์เคยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ป่วยที่ไม่เคยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล (p <.002) ส่วนผู้ป่วยซึ่งมีอายุ หอผู้ป่วย ประเภทของการเจ็บป่วย วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล อาชีพ และการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (p >.05) (ตารางที่ 3) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อการบริการการพยาบาลที่ได้รับจำแนกตามหอผู้ป่วยโดยรวมและรายชื่อ พบว่าผู้ป่วยซึ่งเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญ แต่ละแห่งมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญโรงพยาบาลรามารินทร์

($p > .60$) แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจรายข้อ พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจแตกต่างกันในส่วนของการพยาบาลอย่างนูนนวล ($p < .03$) การแสดงความเป็นมิตร ($p = .05$) ถ้าจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล อยากกลับเข้ามารับการพยาบาลที่โรงพยาบาลนี้อีก ($p < .04$) (ตารางที่ 4)

ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลที่ได้รับของผู้ป่วย ซึ่งเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญมากที่สุดเรียงตามลำดับ 5 อันดับแรก ได้แก่ 1. ถ้าจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

อยากกลับเข้ามารับการพยาบาลในโรงพยาบาลนี้อีก 2. รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับการพยาบาล 3. แสดงความพร้อมที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยต้องการ 4. หลีกเลี่ยงคุยกับพยาบาลแล้วรู้สึกดีขึ้น 5. การให้เกียรติผู้ป่วย ความไม่พึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับ 5 อันดับแรกได้แก่ 1. ควรให้การพยาบาลด้วยความละเอียดรอบคอบมากกว่านี้ 2. ไม่ได้รับการปฏิบัติในฐานะบุคคล 3. ปฏิบัติงานล่าช้า 4. ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนการพยาบาล 5. สนใจทำงานอื่นมากกว่ารับฟังความรู้สึกของผู้ป่วย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=115)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	58	50.4
หญิง	57	49.6
อายุ (ปี)		
20 ปีและต่ำกว่า	3	2.6
21-30	26	22.6
31-40	25	21.7
41-50	16	13.9
51-60	22	19.1
60 ปีขึ้นไป	23	20.0
หอผู้ป่วย		
ศัลยกรรมชายหญิง ชั้น 9	30	26.1
ศัลยกรรมชายหญิง ชั้น 5	24	20.9
ศัลยกรรมชาย	19	16.5
ศัลยกรรมหญิง	20	17.4
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	22	19.1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=115)	ร้อยละ
ประเภทของการเจ็บป่วย		
คัดลอกกรรมทั่วไป	82	71.3
คัดลอกกรรมอุบัติเหตุ	33	28.7
เคยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลหรือไม่		
เคย	54	47.0
ไม่เคย	61	53.0
จ่ายค่ารักษาพยาบาลโดย		
ต้นสังกัด	50	43.5
สังคมสงเคราะห์	15	3.0
ประกันสังคม	6	5.2
พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	7	6.1
คู่อริจ่ายให้	3	2.6
จ่ายเอง	34	29.6
อาชีพ		
รับจ้าง	45	39.1
รับราชการ	24	20.9
รัฐวิสาหกิจ	6	5.2
กิจการส่วนตัว	14	12.2
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	26	22.6
การศึกษา		
ประถมศึกษา	39	33.9
มัธยมศึกษา	32	27.8
ประกาศนียบัตร	8	7.0
อนุปริญญา	19	16.5
ปริญญาตรี	16	13.9
ปริญญาโท	1	0.9

ความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยต้อกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	28	-	-
ไม่พอใจ	29-56	-	-
พอใจปานกลาง	57-84	5	4.3
พอใจมาก	85-112	63	54.8
พอใจมากที่สุด	113-140	47	40.9

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยต้อกรรมสามัญ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้วยสถิติที

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาล		
	M	SD	P
เพศ			
เพศชาย (n=58)	112.0	11.88	.004*
เพศหญิง (n=57)	105.04	13.76	
เคยเป็นผู้ป่วยในหรือไม่			
เคย (n=54)	104.46	13.98	.002*
ไม่เคย (n=61)	112.16	11.53	

*P < .01

ตารางที่ 4 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ
 บริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรม สามัญ โดยรวมและรายข้อ
 ด้วยสถิติไอนวา

ข้อที่	ข้อความ	รวม (n=115)		ชายหญิง (n=30)		ชาย(5SE) (n=19)		หญิง(5SE) (n=20)		กระตุก และข้อ P	คู่ที่มีความแตกต่าง				
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD						
1.	ให้การพยาบาลอย่างนุ่มนวล	4.04	.73	3.87	.68	4.33	.64	4.26	.81	3.75	.79	4.05	.65	.03	5SE-5SW, 5SE-5NW, 9SE-5NW
11.	ไม่แสดงความเป็นมิตรเท่าที่ควร	3.75	.94	4.00	.59	4.04	.69	3.37	1.29	3.50	1.10	3.64	.90	.05	9SE-5SW, 5NW-5SW
28.	ถ้าจำเป็นต้องเข้ารับการรักษานในโรงพยาบาลอยากกล้าเข้ามารับการพยาบาลที่โรงพยาบาลนี้อีก	4.27	.76	4.30	.88	4.67	.56	4.16	.69	4.05	.89	4.09	.61	.04	5SE-5NW, 2TC-5NW, 5SW-5NW

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยจะเห็นว่าผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญมีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลที่ได้รับในระดับพอใจมากและไม่มีความแตกต่างกันทั้ง 5 แห่ง คือ หอผู้ป่วยศัลยกรรมชายหญิงชั้น 9 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชายหญิงชั้น 5 หอผู้ป่วยศัลยกรรมชายหญิงชั้น 3 หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงชั้น 3 และหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิงชั้น 3 ซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าผู้ป่วยได้รับ

การพยาบาลที่มีคุณภาพ นอกจากนั้นการที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยให้ผู้ป่วยนำแบบสอบถามกลับไปตอบที่บ้าน ขณะตอบแบบสอบถามผู้ป่วยผ่านพ้นภาวะวิกฤตมาแล้ว และผู้ป่วยที่ส่งแบบสอบถามกลับคืน ส่วนใหญ่อาจจะมีเจตนาที่ดีต่อการพยาบาล โดยมีผู้ป่วยประมาณ 5 ราย (ร้อยละ 4.35) ที่เขียนข้อความบรรยายเพิ่มเติมท้ายแบบสอบถามในเชิงให้กำลังใจในการทำงานของพยาบาล เช่น "ขอให้ทำต่อไป" "พอใจที่ได้รับการพยาบาลที่

ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี

หอผู้ป่วยแห่งนี้มาก เป็นงานที่นายกอง" เป็นต้น นอกจากนั้นผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยศัลยกรรม โดยทั่วไปที่เคยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลมาก่อน ผู้ป่วยเหล่านี้บางรายเป็นโรคเรื้อรังที่ต้องรับการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง อาจจำเป็นต้องกลับมาเข้ารับบริการอีก และส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่จ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยเก็บจากต้นสังกัด โรงพยาบาลรามธิบดีเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ ผู้ป่วยจึงพอใจที่จะมารับการรักษาพยาบาลที่นี่ต่อไป และอาจรู้สึกว่าการบริการของโรงพยาบาลของรัฐเท่าที่ได้รับก็เป็นสิ่งที่เพียงพอแล้ว เช่นเดียวกับงานวิจัยของภักศุภพิชญ์ ศรีกลีพันธ์ และบุญจันทร์ วงศ์สุนพรัตน์ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญ โรงพยาบาลรามธิบดี 4 แห่ง ได้แก่ หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 และชาย 2 หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 1 และหญิง 2 โดยใช้แบบสอบถามที่แปลมาจากแบบวัดความพึงพอใจของมันโร จากอบเซน และบรูเทน เช่นเดียวกัน พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลที่ได้รับค่อนข้างสูง และไม่มี ความแตกต่างกันทั้ง 4 แห่ง⁶ นอกจากนั้นลักษณะของแบบสอบถามเป็นการวัดทางจิตสังคม ที่ผู้ตอบมีแนวโน้มในการตอบคำถามความพึงพอใจที่ได้รับในทางบวกอยู่แล้ว จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามความพึงพอใจไปในทางบวก อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าพยาบาลซึ่งปฏิบัติงานในงานการพยาบาลศัลยกรรมศาสตร์ ควรจะ

มีการปรับปรุงการบริการพยาบาลในส่วนของความละเอียดรอบคอบในการทำงานเป็นอันดับแรก นอกจากนั้นควรปฏิบัติต่อผู้ป่วยในฐานะบุคคลและให้ความสนใจรับฟังความรู้สึกของผู้ป่วย รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนการพยาบาลให้มากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของภักศุภพิชญ์ ศรีกลีพันธ์ และบุญจันทร์ วงศ์สุนพรัตน์ ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี⁶ ส่วนความคิดเห็นของผู้ป่วยในเรื่องของการทำงานของพยาบาลซึ่งรู้สึกทำงานล่าช้ากว่าที่ควร อาจเป็นเพราะปัญหาการขาดแคลนพยาบาลทำให้พยาบาลต้องทำงานเพิ่มขึ้น มีการต่อเวรและชิ้นทำงานที่ต่อเนื่องยาวนานมากเกินไป ทำให้เกิดความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีผลให้ทำงานช้าลง รวมทั้งมีความสนใจต่อความรู้สึกของผู้ป่วยลดลง มุ่งทำงานอื่นให้เสร็จมากกว่ารับฟังความรู้สึกและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย⁷ ดังนั้นการบริหารจัดการในหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญมาก การจัดตารางการปฏิบัติงานควรมีความเหมาะสม ไม่ควรให้พยาบาลขึ้นปฏิบัติงานติดต่อกันนานจนเกินไป นอกจากนั้นพยาบาลยังมีประสบการณ์การทำงานที่หลากหลาย พยาบาลจบใหม่ในปีแรกของการทำงานอาจขาดประสบการณ์และความชำนาญ จึงควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้การนิเทศในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และรักษาคุณภาพของการบริการพยาบาลให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ป่วยในหอผู้ป่วย ศัลยกรรมหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างจากหอผู้ป่วยศัลยกรรมชายและศัลยกรรมชายหญิงชั้น 5 ในเรื่องของความนุ่มนวลในการพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ป่วยเพศหญิงอาจมีความคาดหวังและต้องการการพยาบาลที่มีความนุ่มนวลมากกว่าเพศชาย ดังจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยเพศชายและหญิงมีความแตกต่างกัน การให้การพยาบาลต่อผู้ป่วยหญิงจึงควรกระทำด้วยความนุ่มนวล นอกจากนั้นผู้ป่วยในหอผู้ป่วยศัลยกรรมชายยังมีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลแตกต่างจากผู้ป่วยในหอผู้ป่วยศัลยกรรมชายหญิงชั้น 9 และชั้น 5 ในแง่ของความเป็นมิตร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ป่วยในหอผู้ป่วยแห่งนี้เป็นเพศชายทั้งหมด พยาบาลซึ่งเป็นเพศหญิงอาจจะระมัดระวังกิริยาต่อการบริการพยาบาลผู้ป่วยเพศชาย ผู้ป่วยจึงรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นมิตรเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ป่วยซึ่งรับไว้รักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมชายหญิงชั้น 5 มีความพึงพอใจต่อการบริการ การพยาบาลแตกต่างจากหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง ศัลยกรรมชาย และศัลยกรรมกระดูกและข้อ ในเรื่องของการกลับเข้ามารับการพยาบาลที่โรงพยาบาลแห่งนี้ก็ถ้ามีความจำเป็น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ป่วยซึ่งรับไว้รักษาในหอผู้ป่วยแห่งนี้ ส่วนหนึ่งเป็นผู้ป่วยซึ่งได้รับอุบัติเหตุ บางรายเป็นผู้ป่วยในภาวะวิกฤต มีการบาดเจ็บของอวัยวะส่วนต่างๆ เมื่อได้รับการพยาบาลจนผ่านพ้นภาวะวิกฤตและจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลกลับบ้านจึงมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าพยาบาลซึ่งปฏิบัติงานในงานการพยาบาลศัลยกรรมควรจะมีการปรับปรุงการบริการพยาบาลในส่วนของคุณภาพการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก นอกจากนั้นควรปรับปรุงในเรื่องการปฏิบัติต่อผู้ป่วยในฐานะบุคคล ให้ความสนใจรับฟังความรู้สึกของผู้ป่วย รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนการพยาบาลให้มากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ คุณบุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์ ที่ให้แนวคิด และคำปรึกษา ร.ศ.สุจินต์ วิจิตรกาญจน์ อ.วิไล พงศ์กระวี อ.พจณี รอดจินดา อ.สารินี โรหิตจันทร์ อ.บังอร ชาตริยานุโยค อ.ยุพันธ์ จันทร อ.กมลวรรณ จลาพงษ์ อ.ทิพภา เกิดในมงคล ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และคุณวาทีณี คัชมาตย์ ที่ให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. Munro BH, Jacobson BS. Brooten re-examination of the psychometric characteristics of the Lamonica-Oberst Patient Satisfaction scale. *Research in Nursing & Health*. 1994; 17:119-25.
2. Megivern K, Halm M, Jones G. Measuring patient satisfaction as an outcome of nursing care *Journal of nursing Care Quality*. 1992:9-24.
3. Swanson KM. Nursing as informed caring for

ความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยคัดลอกกรรมสามัญโรงพยาบาลรามาริบัติ

- the well-being of others. *Image : Journal of Nursing Scholarship*. 1993; 25:352-57.
4. สมจิต หนูเจริญกุล. การขาดแคลนพยาบาลและแนวทางแก้ไข. *รามาริบัติเวชสาร*. 1994; 17:183-91.
 5. LaMonica FL, Obserst MT, Madea AR, Wolf RM. Development of a patient satisfaction scale. *Research in Nursing & Health*. 1986; 9:43-50.
 6. ภัคสุภพิชญ์ ศรีภักสิทธิ์ และบุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์. ความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยคัดลอกกรรมสามัญ โรงพยาบาลรามาริบัติ. *รามาริบัติพยาบาลสาร*, 2539; 2:70-6.
 7. Pines A, Maslach C. Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital & Community Psychiatry*. 1987; 29:233-37.

Patient satisfaction with nursing care during hospitalization in surgical ward, Ramathibodi Hospital

Siraya Summawart* M.S (Nursing) M.A. (Public Administration)

Abstract The purpose of this research was to study the patient's satisfaction with care which is an important criteria in the measurement of the quality of nursing care. The sample consisted of 115 patients admitted to 5 surgical wards in Ramathibodi Hospital. The results indicated that, the mean score of patients satisfaction in the open wards was rather high. No difference was found on the satisfaction score among each unit. The five items which the nurses should improve to increase patient's satisfaction with care were : 1. to be more prudent 2. to make the patient feel like an individual 3. to follow through quickly enough 4. to consider patient's opinions and preferences regarding plans for their care 5. to pay more interested in listening to patient's concern than completing tasks
Rama Nurs J 1997;3(3):286-97.

Keywords : patient satisfaction; quality of nursing care

* Assistant professor, Department of Nursing, Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital, Mahidol University.