

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

พินิจ ปรีชานนท์* วากน (สาธารณสุขศาสตร์)
วนิดา วิรยศิริ** วากน (พยาบาล)

บทคัดย่อ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์ ท้องผ่าตัดจักษุ-โลหิต โรงพยาบาลรามาธิบดี จำแนกประเภท Laser-Panretinaphotocoagulation (L-PRP) 58 คน Laser-Yag Capsulotomy (L-Yag Cap) 21 คน Laser-Peripheral Iridotomy (L-PI) 11 คน และเลเซอร์หินอ่อนฯ 11 คน รวม 101 คน โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากแบบสอบถามของ พินิจ ปรีชานนท์และนวลลดา ศรีโพธิ์ทอง ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการไม่เคยเลื่อนกำหนดนัด ร้อยละ 91 ส่วนใหญ่ใช้เวลารอคอย 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 50 ใช้เวลารออย่างมากกว่า 3 ชั่วโมง ร้อยละ 6 และกลุ่มตัวอย่างยังทึ่งทึ่งมากเลือกใช้บริการรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์ของโรงพยาบาลรามาธิบดี ผู้ป่วยที่ทำ L-PRP ขณะอยู่แสงเลเซอร์มีอาการปวดตาจ็บวนมากที่สุดร้อยละ 37 รองลงมา มีอาการสู้แสงในได้ร้อยละ 14 หลังอยู่แสงเลเซอร์หินอ่อนฯ มีอาการแพบตา เดียงตา ร้อยละ 19 ผู้ป่วยที่รักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์หินอ่อนฯ มีอาการต่างๆ น้อยมาก และมากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ป่วยที่รักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์ทุกชนิด ในต้องการปิดตาหลังอยู่แสง นอกจากนี้พบว่าผู้ป่วยพึงพอใจในการโดยภาพรวมในระดับค่อนข้างมาก ทั้งด้านบริการพยาบาล คุณลักษณะของพยาบาลและสภาพแวดล้อมในห้องเลเซอร์ และพบว่าผู้ป่วยพึงพอใจในเรื่องของการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนรักษา โรคตาด้วยแสงเลเซอร์ การปฏิบัติตัวขณะและหลังรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์ ดังนั้นจึงขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในเรื่องพิจารณาความจำเป็นในการให้ยาแก้ปวดในราย L-PRP ลดเวลาการรอคอยโดยนัดให้เหลือเมล็ดเวลา กันและจัดระบบให้ผู้ป่วยไม่ต้องรอแพทย์นานเกินไป จัดระบบให้พยาบาลเตรียมความพร้อม ผู้ป่วยก่อนรักษา ทั้งด้านกาย และจิตสังคม ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติคนขณะและหลังจากรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์แต่ละชนิด จัดอบรมเจ้าหน้าที่พยาบาลที่เกี่ยวข้อง จัดทำคู่มือสอนผู้ป่วยสำหรับพยาบาลและคู่มือการปฏิบัติสำหรับผู้ป่วย ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและถูกต้องระยะในขณะที่รอแพทย์ รามาธิบดีพยาบาลสาร 2544; 7(3): 198-207.

Keywords: ความพึงพอใจ การรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์
ค่าสำคัญ : ความพึงพอใจ การรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์

* รองศาสตราจารย์ ** พยาบาลวิชาชีพ งานการพยาบาลผ่าตัด ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่สำคัญที่สุด เพราะนั่นคือความรู้สึกดีๆ ที่ผู้ใช้บริการประทับใจ และต้องการมาใช้บริการอีก เกี่ยวกับบริการทางการแพทย์และพยาบาล Aday และ Andeson¹ กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการมี 6 ประการ ได้แก่ บริการที่สะดวกสบาย เช่น เสียเวลาเรื่องอยู่น้อย ได้รับการดูแลเมื่อต้องการ ประสานงานกันดี พึงพอใจต่อความสนใจและอธิบายของผู้ให้บริการ พึงพอใจในบริการที่มีคุณภาพ และพึงพอใจค่าบริการที่เหมาะสม สำหรับการรักษาโรคตามด้วยแสงเลเซอร์ เป็นบริการที่มีในห้องผ่าตัดจักษุ-โสตฯ โรงพยาบาลรามาธิบดี ตั้งแต่ พ.ศ. 2529 โดยใช้ Xenon arc lamp และเปลี่ยนแปลงเป็นเลเซอร์ชนิด Argon, Kypton และ Nd-Yag ในปัจจุบันผู้ป่วยที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นโรคเบาหวานที่มีพยาธิสภาพที่จorรับภาพ ต้อหิน เยื่อหุ้มเลนซ์ชุ่นหลังผ่าตัดต้อกระจาก และเส้นเลือดที่มาเลี้ยงจorรับภาพอุดตัน เป็นต้น มีผู้ป่วยมาใช้บริการทุกวันราชการ ประมาณ 10-20 ราย และมีบริการนอกเวลาอีกจำนวนหนึ่ง ในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการทุกคน ไม่จำเป็นต้องคอยให้มีการมาตรฐาน แต่จะต้องตรวจสอบตนเอง ว่าขณะนี้ บริการของเรารดีแล้วหรือยัง ผู้ให้และผู้ใช้บริการพอยังหรือไม่เพียงดี เราจะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น เรื่อยๆ จนถึงระดับมาตรฐานคุณภาพ จากการสังเกต การบริการผู้ป่วยที่มารับการรักษาโรคตามด้วยแสงเลเซอร์ของผู้วิจัย ทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะสำรวจและศึกษาประเด็นปัญหาและ/หรือจุดอ่อน เพื่อพัฒนาบริการให้มีคุณภาพ จึงเริ่มการศึกษา

เบื้องต้น (Preliminary Study) โดยบันทึกการรอคอยของผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาโรคตามด้วยแสงเลเซอร์ ตั้งแต่ 10 มีนาคม 2540 ถึง 1 เมษายน 2540 รวมทั้งสิ้น 138 ราย พบว่าใช้เวลาเรื่องอยู่กว่า 1 ชั่วโมงมากที่สุดร้อยละ 40.58 รออยู่ 1-2 ชั่วโมงร้อยละ 22.46 นาน 2-3 ชั่วโมง ร้อยละ 20.29 และนานมากกว่า 3 ชั่วโมง ร้อยละ 16.67 จากการสังเกตและสอบถามความต้องการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาโรคตามด้วยแสงเลเซอร์ที่ห้องผ่าตัดจักษุ-โสตฯ โรงพยาบาลรามาธิบดี อย่างไม่เป็นรูปแบบประมาณ 30 ราย พบว่าส่วนใหญ่บ่นว่า "รอนาน" "ไม่รู้จะได้ทำเมื่อไร" "ไม่ว่าหมดคนไหนจะมาทำ" "น่าจะมีหมอมประจำ" โดยไม่ต้องไปผ่าตัดก่อน" "ระหว่างรอ หยุดataboyมาก แสนด้วย และหงุดหงิด" "ไม่มีครรภอกว่าต้องทำตัวอย่างไร" และ "อยากให้ห้องเจ็บกว่านี้" เป็นต้น จากการสังเกตพบว่าเป็นเช่นที่ผู้ป่วยบ่นจริง ซึ่งปัจจุบันประชาชนมีการศึกษาดีขึ้น มีความคาดหวังสูง และพยายามศึกษาข้อมูลเพื่อเลือกบริการที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง และจากวิสัยทัศน์ด้านการบริการของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี² ที่กล่าวว่า "ให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพในระดับแนวหน้าของภูมิภาคโดยเน้นการบริการระดับติดภูมิ" ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาโรคตามด้วยแสงเลเซอร์ ว่ามีความพึงพอใจบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงบริการให้ดีมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความสมประณานในสิ่งที่คาดหวัง หรือต้องการ ของบุคคล เช่น การได้รับคำตอบที่ต้องการ การได้รับสิ่งต่างๆตามที่ตกลงกันไว้ ไม่มีข้อสงสัยหรือ กังวลใจใดๆ³ Greeneich, Long และ Miller⁴ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยคือความคาด หวังของผู้ป่วยตรงกับสิ่งที่ได้รับจริง Davis⁵ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็น สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้ง ด้านร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความ พยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวน กระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถ จัดสิ่งต่างๆดังกล่าวออกໄไปได้ มนุษย์ยอมจะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ และจากเอกสาร Concept-D-001 ของสถาบันพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล⁶ ไดระบุไว้ว่า "การตอบสนอง ต่อการรับรู้และการแสดงออกของผู้ป่วย เช่น ความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมานตลอดจนความ ต้องการรับรู้ข้อมูลและความคาดหวังต่อการได้รับ บริการที่สะอาด รวดเร็ว เป็นกันเอง จะส่งผลต่อ ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วย" นอกจากนี้ Tawardon และ Gartner⁷ ไดกล่าวว่าความพึงพอใจในการ พยาบาลของผู้ป่วยเป็นตัวบ่งชี้ถึงการพยาบาลที่มี คุณภาพอย่างหนึ่ง

ดังนั้นความพึงพอใจของบุคคลได้ คือการ ที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง ด้านร่างกายและจิตใจ เป็นไปตามที่ตนเองได้คาด หวังไว้ ลดความตึงเครียดที่มีอยู่ และยังให้เป็นตัวชี้ วัดคุณภาพของบริการอีกด้วย

บริการพยาบาลท้องผ่าตัด หมายถึงการ ดูแล การให้คำแนะนำและการปฏิบัติพยาบาลของ พยาบาลวิชาชีพและผู้ช่วยพยาบาลในห้องเลเซอร์ ตามและห้องรับส่งผู้ป่วย เช่น ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ

ผู้ป่วย จัดสภาพแวดล้อมและที่พักรอ หยุดดา ลังดาและช่วยแพทย์ในการจัดอุปกรณ์เลเซอร์เป็นต้น ดังนั้นความพึงพอใจในบริการที่ได้รับคือ ความรู้สึกอิ่มเอมใจของผู้ป่วยที่ได้รับการตอบ สนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจจาก เจ้าหน้าที่พยาบาลห้องเลเซอร์ตามตามที่ตนเอง คาดหวังไว้

การรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์ เลเซอร์ (Laser) ย่อมาจากคำว่า light amplification by the stimulated emission of radiation⁸ เลเซอร์ เป็นพลังงานชนิดหนึ่งเกิดจากคลื่นขนาดเล็กมาก (microwave) อาจจะมองเห็นด้วยตาเปล่าหรือไม่ก็ ได้มีคุณสมบัติพิเศษคือมีความถี่เดียวกันลำแสง ตรงไม่ถูกหักเหด้วยแก้วปรีซึม⁹ นำมาใช้การ แพทย์มีหลายชนิดและที่นำมาใช้งานจักวิทยาได้แก่ Argon Kypton และ Nd-Yag Laser เป็นต้น การ รักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์ หมายถึง การใช้แสง เลเซอร์ที่ส่วนใดส่วนหนึ่งของตาเพื่อป้องกันหรือ รักษาโรค หรือลดความสูญเสียจากการburning ของโรค เช่น การยิง Argon Laser ที่จอประสาท ตาซึ่งมีพยาธิสภาพจากโรคเบาหวาน (Laser-pan retina photocoagulation) เพื่อลดหรือป้องกัน การสร้างเส้นเลือดใหม่ (neovascularization) และ ทำให้สูญเสียการมองเห็นช้าลง การยิงแสงเลเซอร์ เจาะรูม่านตา (Laser-peripheral iridotomy) หมายถึง การใช้Argon Laser เจาะทะลุรูม่านตา เพื่อ ป้องกันหรือรักษาโรคต้อหินมุนปิด (Close angle glaucoma) และการใช้ Nd-Yag Laser เจาะทะลุ เยื่อหุ้มเลนส์ตาด้านหลัง (Laser-Yag Capsulotomy) เพื่อช่วยทำให้ผู้ป่วยมองเห็นได้ดีขึ้น¹⁰ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโรคที่ต้องการรักษา แต่โดยทั่วไป การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ป่วยที่

มาใช้บริการรักษาโรคด้วยแสงเลเซอร์ โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 8 กันยายน 2540 ถึงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2540 เก็บข้อมูลเฉพาะผู้ป่วยที่ยินยอมและสามารถสื่อภาษาได้ จำนวนทั้งสิ้น 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 2 ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาโรคด้วยแสงเลเซอร์ซึ่งได้พัฒนาจากเครื่องมือของ พินิจ ปรีชา罔ท์ และนวลลดา อรุพาร์เชียร์ "มลักษณ์เป็นมาตรฐาน ประเมินค่าของ Likert แบ่งระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง ค่อนข้างน้อย และน้อย จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการพยาบาล 9 ข้อ ด้านคุณลักษณะพยาบาล 8 ข้อ และด้านสภาพแวดล้อม 9 ข้อ หาค่าความเชื่อถือได้ด้วยวิธี Cronbach coefficient ได้ค่า $\alpha = 0.92$ เก็บรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์ผู้ป่วยโดยผู้ช่วยพยาบาลประจำห้องเลเซอร์ด้วยวิธีสัมภาษณ์ผู้ป่วยโดยหัวหน้าห้องและห้องจากผู้ป่วยได้รับการรักษาโรคด้วยแสงเลเซอร์เรียบร้อยแล้ว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ หาค่าวัยเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน。

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาโรคด้วยแสงเลเซอร์ 101 คน พบว่าเพศหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เพศหญิงร้อยละ 58 ชายร้อยละ 42 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 41-60 ปี ร้อยละ 64 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 54 อาชีพงานบ้าน ร้อยละ 41 รายได้ครอบครัวต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 31 รองลงมา 10,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน ร้อยละ 29 ถัดไปอยู่อาศัยในต่างจังหวัดมีจำนวนไม่เกินเคียงกับเขตกรุงเทพฯ และ

ชานเมือง ร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ (ตารางที่ 1) จำแนกประเภทการรักษาพบว่า L-PRP มากที่สุด ร้อยละ 57, L-Yag Cap ร้อยละ 21, L-PI ร้อยละ 11 และชนิดอื่นๆ อีกร้อยละ 11 (ตารางที่ 2) เมื่อวิเคราะห์เรื่องการใช้บริการพบว่าผู้ป่วยมาใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 45 รองลงมาใช้บริการมากกว่า 2-3 ครั้ง ร้อยละ 36 และมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 19 (ตารางที่ 3) และไม่เคยเลื่อนกำหนดด้วยแสงเลเซอร์ ร้อยละ 91 ผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้เวลารอคอย 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 49 รองลงมา น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 33 รอคอย 2-3 ชั่วโมง ร้อยละ 12 มากกว่า 3 ชั่วโมง ร้อยละ 6 และรอคอยนานที่สุด 5 ชั่วโมง 45 นาที 1 คน (ตารางที่ 3) และเมื่อถามผู้ใช้บริการว่าจะต้องใช้วิธีการรักษาด้วยแสงเลเซอร์อีกจะมาใช้บริการอีกหรือไม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต้องการใช้บริการของโรงพยาบาลรามาธิบดีในผู้ป่วย L-PRP พบว่าขั้นตอนยิงแสงเลเซอร์ มีอาการปวดตามากที่สุด จำนวนร้อยละ 37 รองลงมาคือสูญเสียงไม่ได้ร้อยละ 14 แต่หลังยิงมีอาการแสบตาเคืองตามากที่สุดร้อยละ 19 ปวดตาและสูญเสียงไม่ได้พอๆ กันคือร้อยละ 11 และร้อยละ 10 ตามลำดับ สำหรับ L-PI, L-Yag Cap และอื่นๆ มีอาการต่างๆ น้อยมากทั้งขณะยิงและหลังยิง คือ ประมาณ ร้อยละ 0-7 เท่านั้น ยกเว้น หลังทำ L-PI มีอาการแสบตาเคืองตาร้อยละ 13 ความต้องการหลังยิงแสงเลเซอร์พบว่า ร้อยละ 84 ของ L-PRP ร้อยละ 83 ของการรักษาด้วยแสงเลเซอร์ทุกชนิด ไม่ต้องการปิดตาหลังยิงแสงเลเซอร์ ในด้านความพึงพอใจบริการพยาบาลของผู้ป่วย พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เช่น การช่วยเหลือรวดเร็ว และเต็มใจ ให้การพยาบาลด้วยความนุ่มนวล และพึงพอใจน้อยด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย เช่น การเตรียมตัวผู้ป่วยก่อนยิงแสงเลเซอร์ อาการผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นหลังยิงแสงเลเซอร์และการปฏิบัติตัวขณะและหลังยิงแสงเลเซอร์จำนวนมากที่สุดร้อยละ

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาโรคตัวด้วยแสงเลเซอร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

37.6, 38.6 และ 39.6 ตามลำดับ ในรายข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณลักษณะของพยาบาล พึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่องให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่ดุหรือต่ำหนินั้นผู้ป่วยพูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล และชัดเจน รองลงมาในรายข้ออื่นๆ เช่น พยาบาลหน้าตาดีมั่นใจมั่นและเป็นกันเองพยาบาลให้การ

ด้อนรับอบอุ่นประทับใจพยาบาลสนใจสอบถามอาการของ病人อยู่เสมอในระดับปานกลางยกเว้นในข้อที่กล่าวว่า “พยาบาลให้เวลาซักถามข้อข้องใจต่างๆ” ผู้ป่วยพึงพอใจในระดับค่อนข้างน้อยเป็นจำนวนมากที่สุดร้อยละ 59.4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาโรคตัวด้วยแสงเลเซอร์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ชนิดการรักษาโรคตัวด้วยเลเซอร์					อื่นๆ	จำนวน(ร้อยละ)
	L-PRP	L-PI	L-Yag Cap	อื่นๆ			
เพศ							
ชาย	31(30.7)	2(2.0)	5(5.0)	4(4.0)	42(41.6)		
หญิง	27(26.7)	9(8.9)	16(15.8)	7(6.9)	59(58.4)		
อายุ(ปี)							
0-20	0(0)	1(1.0)	1(1.0)	3(3.0)	5(5.0)		
21-40	6(5.9)	0(0)	4(4.0)	3(3.0)	13(12.9)		
41-60	34(33.7)	10(9.9)	16(15.8)	5(5.0)	65(64.4)		
60+	18(17.8)	0(0)	0(0)	0(0)	18(17.8)		
สภาพสมรส							
โสด	5(5.0)	1(1.0)	1(1.0)	1(1.0)	8(7.9)		
คู่	47(46.5)	6(5.9)	16(15.8)	10(9.9)	79(78.2)		
หม้าย	6(5.9)	3(3.0)	3(3.0)	0(0)	12(11.9)		
แยก	0(0)	1(1.0)	1(1.0)	0(0)	2(2.0)		
การศึกษา							
ไม่ได้ศึกษา	4(4.0)	2(2.0)	0(0)	2(2.0)	8(7.9)		
ประถมศึกษา	32(31.7)	8(7.9)	9(8.9)	6(5.9)	55(54.5)		
มัธยมศึกษา	14(13.9)	0(0)	8(7.9)	1(1.0)	23(22.8)		
อาชีวศึกษา	2(2.0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(2.0)		
อนุปริญญา	2(2.0)	1(1.0)	1(1.0)	0(0)	4(4.0)		
ปริญญาตรีขึ้นไป	4(4.0)	0(0)	3(3.0)	2(2.0)	9(8.9)		
อาชีพ							
งานบ้าน	22(21.8)	4(4.0)	11(10.9)	4(4.0)	41(40.6)		
ค้าขาย	10(9.9)	1(1.0)	2(2.0)	2(2.0)	15(14.9)		
รับจ้าง	7(6.9)	4(4.0)	2(1.0)	3(3.0)	16(15.8)		
รับราชการ	11(10.9)	0(0)	3(3.0)	0(0)	14(13.9)		
พนักงานธุรกิจ	5(5.0)	0(0)	1(1.0)	0(0)	6(5.9)		
ทำนา, ทำสวน	3(3.0)	2(2.0)	2(2.0)	2(2.0)	9(8.9)		
รายได้ของครอบครัว บาท/เดือน							
ต่ำ 3,000	15(14.9)	7(6.9)	5(5.0)	4(4.0)	31(30.7)		
3,001-5,000	14(13.9)	3(3.0)	6(6.9)	2(2.0)	25(24.8)		
5,001-10,000	11(10.9)	1(1.0)	3(3.0)	1(1.0)	16(15.8)		
10,000 ขึ้นไป	18(17.8)	0(0)	7(6.9)	4(4.0)	29(28.7)		
ถิ่นที่อยู่อาศัย							
เขตกรุง.หรือชานเมือง	30(29.7)	2(2.2)	11(10.9)	6(5.9)	49(48.5)		
ต่างจังหวัด	28(27.7)	9(8.9)	10(9.9)	5(5.0)	52(51.5)		

พิมพ์ บริษัทฯ และ วนิช วิรยศิริ บุญเรือง ให้มาโดยอิสระ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการรักษาโรคด้วยแสงเลเซอร์

ชนิดของการผ่าตัด	จำนวนคน(101)	ร้อยละ
L-PI	11	(10.9)
L-PRP	58	(57.4)
L-Yag-Cap	21	(20.8)
Other	11	(10.9)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการใช้บริการรักษาโรคด้วยแสงเลเซอร์

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)				
	รวม	L-PRP	L-PI	L-Yag Cap	อื่นๆ
ครั้งแรก	45(44.6)	19(18.8)	7(6.9)	14(13.9)	5(5.0)
2-3 ครั้ง	37(36.6)	24(23.8)	3(3.0)	6(5.9)	4(4.0)
มากกว่า 3 ครั้ง	19(18.8)	(5)(14.9)	1(1.0)	1(1.0)	2(2.0)
การเลื่อนกำหนดยิงแสงเลเซอร์					
ไม่เคย	92(91.1)				
1 ครั้ง	7(6.9)				
2 ครั้ง	2(2.0)				
การใช้เวลารอคอย (ชั่วโมง)					
น้อยกว่า 1	33(32.7)				
1 ถึง 2	50(49.5)				
มากกว่า 2 ถึง 3	12(11.9)				
มากกว่า 3	6*(5.9)				

(*มีผู้ป่วย 1 รายใช้เวลาการรอ 5 ชั่วโมง 45 นาที)

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชนิดการรักษาโรคด้วยเลเซอร์และความรู้สึกขณะใช้แสงเลเซอร์และหลังใช้แสงเลเซอร์

ชนิดการรักษาโรค	ความรู้สึก	ความรู้สึก				
		รวม(คน)	ปกติ	ดูแลงามไม่ได้	ปวดค้างคืน	แสบตาต้องดูด
L-PRP	ขณะทำ	58	5	14	37	10
	หลังทำ	58	-	10	11	19
L-PI	ขณะทำ	11	1	2	7	6
	หลังทำ	11	-	1	4	3
L-Yag Cap	ขณะทำ	21	14	-	1	13
	หลังทำ	21	-	-	-	1
อื่นๆ	ขณะทำ	11	-	7	5	2
	หลังทำ	11	-	2	1	1

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาโรคตัวยังแสงเลเซอร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

**ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความต้องการปิดตาและไม่ปิดตาหลังยิงแสงเลเซอร์จำแนกตามชนิดของการรักษา
โรคตัวยังแสงเลเซอร์**

ชนิดของการรักษาโรคตัวยังแสงเลเซอร์	ความต้องการหลังยิงแสงเลเซอร์	
	ปิดตา (ร้อยละ)	ไม่ปิดตา (ร้อยละ)
PRP	9(8.9)	49(48.5)
PI	2(2.0)	9(8.9)
Yag Cap อื่นๆ	1(1.0) 5(5.0)	20(19.8) 6(5.9)
รวม	17(16.9)	84(83.1)

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้พบว่าลักษณะกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นช่วงอายุที่พบโรคต่อไปนี้ได้มาก เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ต้อหิน และต้อกระจก เป็นต้น ซึ่งเป็นชนิดที่ต้องการรักษาโรคตัวยังแสงเลเซอร์ ได้แก่ โรคเบาหวานที่เกิดพยาธิสภาพที่จอรับภาพ ต้องการรักษาด้วยแสงเลเซอร์วิธี L-PRP พับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ต้อกระจกหลังผ่าตัดแล้วเกิดเยื่อหุ้มเลนซ์ด้านหลังซึ่น ต้องการรักษาด้วยวิธี L-Yag Cap และรักษาด้วยวิธี L-PI จากโรคต้อหิน มุมปิด เป็นต้น ในเรื่องการใช้บริการของผู้ป่วยที่มารักษาโรคตัวยังแสงเลเซอร์พบว่ามาเป็นครั้งแรกมากที่สุด ร้อยละ 45 รองลงมา 2-3 ครั้ง ร้อยละ 36 ซึ่งน้อยกว่าครั้งแรกไม่มากนักอาจเป็นเพราะ L-PRP แพทย์นัดยิงแสงมากกว่า 3 ครั้ง/คน และพบว่าผู้ป่วยไม่เคยถูกเลื่อนกำหนดนัดยิงแสงเลเซอร์ ร้อยละ 91 ซึ่งเป็นข้อดีของบริการซึ่งควรคงไว้ การ

ใช้เวลาการค่อย 1-2 ชั่วโมง จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 50 รองลงมาการค่อยน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 33 ร้อยมากกว่า 3 ชั่วโมง ร้อยละ 6 และพบว่ารอค่อยนานที่สุด 5 ชั่วโมง 45 นาที 1 คน ซึ่งสาเหตุเกิดจากนัดผู้ป่วยมาเวลาเดียวกัน คือ 08.00 น. ทุกคน และแพทย์บางคนต้องทำผ่าตัดก่อนยิงแสงเลเซอร์ จึงทำให้ผู้ป่วยรอนานเกินไปจากการศึกษาของ Sincock, Dunn, Pretty.¹² พบว่าผู้ป่วยร้อยละ 80 พึงพอใจระหว่างการทำ cystoscopy ไม่เกิน 30 นาที นอกจากนี้พบว่าในผู้ป่วย L-PRP ขณะยิงแสงเลเซอร์มีอาการปวดตา จำนวนมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิธีนี้แสงเลเซอร์จะตกที่จอรับภาพ ซึ่งเป็นเนื้อเยื่อประสาทตา และไม่ได้ฉีดยาระงับความรู้สึกจึงทำให้มีอาการปวดตา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชูติมา นับถือเนตรและสมพร ชินโนรส¹³ ที่พบว่าความรู้สึกปวดของผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดจะลดลงด้วยเลเซอร์โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งระดับความปวดอยู่ระหว่าง 0-90 มีอาการสูญเสียไม่ได้และมีอาการเคืองตาหลังยิงแสงเลเซอร์อีกจำนวนหนึ่งด้วยเหตุผลเดียวกันกับ

อาการปวด ผู้ป่วยยังแสงเลเซอร์ชนิดอื่นๆ เช่น L-Yag Cap มีอาการต่างๆ น้อยมาก เพราะเป็นเนื้อเยื่อที่ไม่มีเส้นประสาทมาเลี้ยง ผู้ป่วยที่มีภาระในการนั่งต้องการปิดตาหลังยังแสงเลเซอร์ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความตัวจากการขยายม่านตาหรือโรคตาที่เป็นอยู่จึงต้องการเปิดตาเพื่อให้มองเห็นได้บ้าง

ในด้านบริการพยาบาล พบร่วมกับผู้ป่วยส่วนมาก พึงพอใจบริการในระดับค่อนข้างมาก ร้อยละ 40 ได้แก่ "ถ้าผู้ป่วยต้องการความช่วยเหลือจะได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและเต็มใจ" "ให้การพยาบาลด้วยความระมัดระวังและนุ่มนวล" และพึงพอใจน้อยในเรื่องการให้คำแนะนำและคำอธิบายการเตรียมตัว ก่อนเข้าห้องยังแสงเลเซอร์ และความผิดปกติที่อาจจะเกิดขึ้นหลังยังแสงเลเซอร์ ตลอดจนการปฏิบัติตัวขณะและหลังยังแสงเลเซอร์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิ่งมณี อุดมสิรินิกร¹⁴ สุภา เบญจพรและคณะ¹⁵ และบุญพิศ อินกร์ปัญญา¹⁶ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจุดอ่อนของบริการพยาบาล ซึ่งจะต้องปรับปรุงต่อไป

ในด้านคุณลักษณะของพยาบาลผู้ให้บริการผู้ป่วยส่วนใหญ่พึงพอใจพยาบาลห้องเลเซอร์ที่ยิ้ม แย้มแจ่มใส่เป็นกันเอง ต้อนรับอบอุ่น ใช้คำพูดชัดเจนเข้าใจง่าย พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน ผ่อนคลายสุภาพและไม่ดุหรือด่าหนี้ผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์ ปรีชานนท์ และวนิดา วิรยศิริ¹⁷ นอกจากนี้พบว่าผู้ป่วยพึงพอใจค่อนข้างน้อยถึงร้อยละ 59.4 ในด้านการให้เวลาชักถาม ข้อข้องใจของพยาบาล สำหรับด้านสภาพแวดล้อม ผู้ป่วยพึงพอใจในระดับปานกลางและค่อนข้างมาก ในทุกด้าน ผู้ป่วยทุกคนเลือกที่จะใช้บริการรักษาโรคด้วยแสงเลเซอร์ในครั้งต่อไป ด้วยเหตุผล

ต่างๆ เช่น "ทางโรงพยาบาลต่างจังหวัดแนะนำมา" หมวดดี "เครื่องมือทันสมัย" เป็นต้น โดยสรุปแล้วจากข้อมูลที่ได้ สะท้อนให้เห็น จุดอ่อนและจุดแข็งของบริการของแพทย์และพยาบาล ในห้องรักษาโรคด้วยแสงเลเซอร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่ง patient care team จะต้องทราบกันและจัดให้มีการปรับปรุงแก้ไขดังเสนอแนะจากการวิจัยต่อไปนี้ จัดระบบบันด์ให้เหลือเวลาอันเพียงพอ ให้ใช้เวลาอันน้อยที่สุดในการรอคิวยัง พิจารณาความจำเป็นในการให้ยาและยังคงก่อนยังแสงเลเซอร์ชนิด L-PRP ตลอดจนปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การเตรียมตัว ก่อนยังแสงเลเซอร์ การปฏิบัติตัวของผู้ป่วยขณะและหลังยังแสงเลเซอร์ชนิดต่างๆ เพื่อคงไว้ซึ่ง บริการที่มีคุณภาพ เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ ต่อไป ซึ่งข้อเสนอแนะทั้ง 3 ประดิษฐ์ดังกล่าวสอดคล้อง กับข้อเสนอแนะของ Sincock, Dunn และ Pretty¹² ที่กล่าวว่า สามารถใช้เวลาในการต้อนรับผู้ป่วย หรือสอนผู้ป่วย ตระหนักถึงระยะเวลาการรอคิวยัง ความสุขสบายของผู้ป่วยขณะทำหัดและการเพาะทำให้การรักษาพยาบาลมีคุณค่าและยังแนะนำให้พยาบาลห้องผ่าตัดสะท้อนการปฏิบัติพยาบาลและประเมิน การดูแลผู้ป่วยของตนเอง การทำงานร่วมกับทีมสุขภาพอื่นและการร่วมมือของผู้ป่วยซึ่งจะทำให้ผลลัพธ์ของบริการมีคุณภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ศ.ดร. สมจิต หนูเจริญกุล ที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องในการวิจัย และการใช้ภาษา ขอบพระคุณน้องๆ ผู้ช่วยพยาบาล ในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล และขอบพระคุณผู้ป่วยทุกคนที่ให้ความร่วมมือตอบสัมภาษณ์ ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาโรคตามค่าธรรมเนียมชั้นต่ำ

เอกสารอ้างอิง

1. Aday LN, and Andesen, R. *Development of indices of access to medical care.* Michigan ann Arbor Health Administration Press, 1975.
2. เรวีดี รุ่งจตุรงค์ และสุนิสา ไวยเจริญ. สรุปแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงาน ศูนย์แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จากการประชุมระดมความคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพ ของศูนย์แพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่างวันที่ 7-8 ตุลาคม 2542 ณ โรงแรมอุทยานอินน์ จังหวัดพะเยา 2542. เอกสารโรเนีย
3. Guralnik DB. *Webster's New world Dictionary of the American language, Second College Edition.* N.J. PRENTICE-HALL, 1972.
4. Greeneich D, Long C, Miller B. Patient Satisfaction update: research applied to practice. *Appl Nurs Res.* 1992; 5(1):43-8.
5. Davis K. *Human Relation at work : The Dynamic of Organizational Behavior.* New York : McGraw-Hill Book Company, 1967.
6. สถาบันพัฒนาและวิเคราะห์คุณภาพโรงพยาบาล การประชุมปฏิบัติการเรื่อง Training of Trainers for H.A ระหว่างวันที่ 27-29 สิงหาคม 2543 ณ ห้องประชุม ตึก กปรชั้น 18 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เอกสารหมายเหตุ Concept-D-001 หน้า 1.
7. Twardon CA, Gartner MB. Empowering nurses, Patient satisfaction with primary nursing in home health. *J. Nurs. Adm* 1991; 21:39-43.
8. Lipow M. *Laser Physics made simple.* Chicago: Year Book Medical Publishers, Inc. 1986:449
9. บุญชู ฤกุประดิษฐารามณ์. เลเซอร์ในด้านการแพทย์. รามาธิบดีเวชสาร, 2529; 9:226-31.
10. L'esperance FA, JR. *Ophthalmic Lasers.* St.Louis : the C.V. Mosby Company, 1989.
11. พินิจ ปรีชาวนนท์ และนวลลักษณ์ ศรีโพธิ์ทอง. ผลการใช้แบบบันทึกการพยาบาลในห้องผ่าตัดต่อความพึงพอใจบริการพยาบาลของผู้ป่วย. รามาธิบดีเวชสาร, 2537; 3:277-83.
12. Sincock J, Dunn SV, Pretty L. Patient Satisfaction with an Outpatient Endoscopic Service. Cited in Calvin RL. Research Review. *AORN Journal* 2000;4:901.
13. ชุดima นันดีโอนตรา, สมพร ชินโนรัส. ความรู้สึกภาคในผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดจากตัวเลเซอร์. รามาธิบดีพยาบาลสาร 2540; 2:182-9.
14. กั่งมีน อุดมสิรินทร์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม โรงพยาบาลสมเด็จพระปี่เสี้ยงเกล้า. รายงานการวิจัย กองสูตินรีเวชกรรม โรงพยาบาลสมเด็จพระปี่เสี้ยงเกล้า, 2542.
15. สุก้า เบญจพร และคณะ. ความคิดเห็นใน กิจกรรมพยาบาลที่คาดหวังกับความเป็นจริงของผู้ป่วยที่มารับบริการผ่าตัดต่อเจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัดโรงพยาบาลรามาธิบดี. วารสารสมาคมศิษย์เก่าพยาบาลรามาธิบดี, 2537; 3:22-9.
16. บุญพิศ อินทร์ปัญญา. ความพึงพอใจของ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการในห้องผ่าตัดแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์. รายงานการวิจัย. โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์, 2542.

Patient satisfaction with laser surgical service in Ramathibodi Hospital.

Pinit Prechanond.* M.Sc. (Public Health)

Vanida Virayasiri.** B.Sc. (Nursing)

Abstract: The increasing demand for patient involvement in health care and hospital accreditation has driven hospital managers to evaluate patient satisfaction with the health care service. This research exists regarding patient satisfaction and perception with laser surgical service in laser unit OR EENT. During 40 days period, 42 males and 59 females undergoing 58 Laser-Panretina Photocoagulation (L-PRP), 21 Laser-Yag Capsulotomy (L-Yag cap) and 11 Laser-Peripheral Iridotomy (L-PI). Three aspects of patient satisfaction were measured by using the questionnaire, which was developed by Pinit prechanond and Nuanlaor sriphotong and modified by the investigators, the reliability was $\alpha = 0.92$ (Cronbach). The result indicated that (91%) patient had never been canceled their appointment. The time between arriving at the laser unit and beginning the procedure was perceived to be 1-2 hours by 50% of patient and more than 3 hours by 6% of them, however most of them selected this service for the next time. During the L-PRP procedure 37% of patients had pain sensation and 19% had eye irritation after the end of the procedure, but over 80% did not want eye patch. This study also found that most of the patients were satisfied with nursing service, the character of providers and the environment in nearly high level, but 38-40% of them were satisfied with information received in low level. This study enables patient care team members to recognize aspects of service, such as information or instructions, waiting times, and comfort patients undergoing L-PRP and offer perioperative nurses an opportunity to improve the new strategy of caring and working with other health care professionals to enhance quality outcomes. Rama Nurs J 2001; 7(3) : 198-207.

Keyword: Patient satisfaction, Laser surgery.

* Associate Professor, ** Professional Nurse, Department of Nursing, Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital, Mahidol University.