

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านวิสัญญีของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น

ลำไย แสบงบาล¹, วราภรณ์ เชื้ออินทร์², กฤษณา สำเร็จ¹, วิริยา ถิ่นชืดอง¹, พิภูล มะลาไสย์¹

¹วิสัญญีพยาบาล, ²วิสัญญีแพทย์ ภาควิชาวิสัญญีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Anesthetic service satisfaction of registry nurse at ward in Srinagarind Hospital

Lumyai Sabengman, Waraporn Chau-In, Krisana Sumret, Wiriya Thinsheelong, Pikool Malasai.
Department of Anesthesiology, Faculty of Medicine, Khonkaen University, Khonkaen 40002.

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านวิสัญญีของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศรีนครินทร์

วิธีการศึกษา: ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจงจากพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยทุกแผนกจำนวน 200 คน ถูก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านวิสัญญีซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง หลังจากหาความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Chronbach ได้เท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการศึกษา: ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อบริการวิสัญญีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.03 + 0.36) แบ่งตามด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านบริหาร (2.72 + 0.50) ด้านบริการ (3.30 + 0.46) ด้านวิชาการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (2.90 + 0.45) ด้านมนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร (3.22 + 0.46) ซึ่งทั้งสี่ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การแสดงความคิดเห็นต่อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังต่อบริการด้านวิสัญญี ได้แก่ ต้องการให้มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ มีการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว บุคลากรวิสัญญีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อพยาบาลวิชาชีพและบุคลากรในหอ

Objective: To assess the level of satisfaction among all registered nurse(RNs) (excluding anesthetic nurses) with the provision of anesthetic service at Srinagarind Hospital, Khon Kaen University,Thailand.

Materials and Medthods: Using purposive sampling, we selected 200 RNs from all wards at Srinagarind Hospital. Questionnaires comprised of three parts: Part 1 - demographic and work place data; Part 2 - level of satisfaction among ward RNs vis-à-vis the provision of anesthetic service with focuses on: a) administration ,b) service, c) knowledge, and d) personnel; and Part 3 -2 open- ended questions. The reliability was 0.92.The data were analyzed by percentage, mean and standard deviation.

Results: The satisfaction among RNs from all of the wards vis-à-vis the provision of anesthetic service was high, namely: a) administration 2.72 + 0.50; b) service 3.30 + 0.46; c) knowledge 2.90 + 0.45; and d) personnel 3.22 + 0.46. The open-ended questions indicated that RNs expected better communications and relationship amongst all of the members of the anesthetic team. They felt that the distributing of knowledge about anesthesiology was inadequate and would like to be better informed before serving postoperative patients.

Conclusion: Overall RNs-satisfaction with anesthetic service in all wards was high (3.03 + 0.36). RNs valued good communications among the whole team and would like to be informed about each patient's anesthesiology needs. In so doing, the

ผู้ป่วย มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ด้านวิสัญญีวิทยา มีการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในหอผู้ป่วย เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการระงับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสมและสามารถเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือพิเศษได้อย่างถูกต้อง ส่วนปัญหาที่พบได้แก่ ปัญหาการส่งต่อการดูแลผู้ป่วยไม่ชัดเจน การไม่ติดป้ายชื่อ ไม่แนะนำตัวกับพยาบาลที่หอผู้ป่วย และการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ด้านวิสัญญีวิทยายังไม่เพียงพอ

สรุป: ความพึงพอใจต่อการบริการด้านวิสัญญีของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศรีนครินทร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยยังมีความต้องการและคาดหวังต่อการบริการด้านวิสัญญีให้มีการติดต่อประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ด้านวิสัญญีวิทยา และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคลากรในหอผู้ป่วย ซึ่งแสดงว่าการบริการด้านวิสัญญี ยังต้องมีการปรับปรุงพัฒนาต่อไป เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: บริการวิสัญญี, ความพึงพอใจ, พยาบาลวิชาชีพ

RNs believed the delivery of anesthetic service would improve.

Keywords: anesthetic service; registered nurse; satisfaction

ในปัจจุบันภาควิชาวิสัญญีวิทยา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ให้บริการทางวิสัญญีทั้งในและนอกห้องผ่าตัดและหอผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ภายใต้ความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก¹ งานบริการวิสัญญีแบ่งผู้รับบริการเป็น 2 ประเภท คือลูกค้าภายใน (internal customer) หมายถึงผู้ร่วมงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการวิสัญญี ได้แก่ ศัลยแพทย์ พยาบาลห้องผ่าตัด และพยาบาลประจำหอผู้ป่วยซึ่งมีหลายแผนก ตลอดจนหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องส่วนลูกค้าภายนอก (external customer) หมายถึงผู้ป่วยที่มารับบริการวิสัญญี ซึ่งวินิตา และคณะ^{(2545)²} ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจพบว่าในด้านอัตรายาศัยอยู่ในระดับดีมากร้อยละ 68.30 และด้านคุณภาพการบริการวิสัญญีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากร้อยละ 64.86 ส่วนลูกค้าภายในซึ่งถือเป็นลูกค้าที่สำคัญนั้น ยังไม่มีการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและความต้องการต่อการบริการด้านวิสัญญี ทั้งจากพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย พยาบาลห้องผ่าตัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าเป็นอย่างไร ส่วนระดับความพึงพอใจของศัลยแพทย์ได้มีผู้สนใจและกำลังทำการศึกษาแล้ว

จากการที่ผู้วิจัยเป็นวิสัญญีพยาบาลซึ่งมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับพยาบาลที่หอผู้ป่วยได้มีโอกาสสอบถามปัญหา ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านวิสัญญี ทั้งการเยี่ยมผู้ป่วยก่อนผ่าตัด หลังผ่าตัด และบริการอย่างอื่นในขอบเขตตามความต้องการของผู้ป่วย พบว่ายังมีปัญหาในการให้บริการทางวิสัญญีอยู่ระดับหนึ่ง เช่น การบริการเกี่ยวกับการระงับปวดด้วยเครื่อง PCA การเป็นพยานเซ็นไบนินยอมให้ระงับความรู้สึก การ round chart ตรงกับการเยี่ยมของแพทย์เจ้าของไข้ และการรับส่งเวชระเบียนที่ การได้รับการแก้ปัญหาซ้ำ และสัมพันธภาพกับเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อการบริการด้านวิสัญญีโดยใช้หลักการประเมินความพึงพอใจตามแนวคิดของ Aday และ Anderson,1981³ โดยหวังว่า การวัดระดับความพึงพอใจจะเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพของการบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีประสิทธิผลและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน และทำให้ทราบถึงปัญหา ความต้องการและความคาดหวังของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อการบริการด้านวิสัญญีเพื่อใ้บุคลากรที่มีวิสัญญีได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาทบทวน ปรับปรุง พัฒนา

งานบริการให้สามารถตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย รวมทั้งหน่วยงานสามารถหาโอกาสพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางได้อย่างต่อเนื่องในลักษณะสหสาขาวิชาชีพ ให้สอดคล้องกับการประเมินและรับรองคุณภาพบริการของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)⁴ ที่มุ่งให้การส่งเสริม และกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากร ทุกระดับตามมาตรฐานเดียวกัน และยืนยันผลการประเมินควบคู่กับหน่วยงานภายนอกและการศึกษาของวิรุฬห์ และคณะ(2542)⁵ พบว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีต้องสร้างศรัทธา และคุณภาพการบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อการให้บริการด้านวิสัญญีในโรงพยาบาลศรีนครินทร์
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความต้องการของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อการให้บริการด้านวิสัญญีในโรงพยาบาลศรีนครินทร์

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive study) โดยเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยทุกแผนกที่ได้รับบริการด้านวิสัญญีในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยซึ่งคณะวิจัยได้จัดสร้างขึ้นเองร่วมกับศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมตลอดจนจากการสังเกตการให้บริการด้านวิสัญญีและจากคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อมูลในแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หอผู้ป่วย ประสบการณ์การทำงานในหอผู้ป่วย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อการบริการด้านวิสัญญีในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยแบ่งเป็น 4 ด้านคือ

- 2.1 ด้านการบริหารวิสัญญี
- 2.2 ด้านการบริการวิสัญญี
- 2.3 ด้านวิชาการวิสัญญี
- 2.4 ด้านมนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร

ในแต่ละข้อความจะมีระดับความพึงพอใจให้เลือกตอบ 4 ระดับ

ระดับที่ 1 หมายถึงไม่พึงพอใจหรือต้องการแต่ไม่ได้รับการตอบสนองในกิจกรรม หรือกิจกรรมนั้นๆ

ระดับที่ 2 หมายถึงพึงพอใจน้อย หรือได้รับการตอบสนองน้อยในกิจกรรมหรือกิจกรรมนั้นๆ

ระดับที่ 3 หมายถึง พึงพอใจมาก หรือได้รับการตอบสนองมากในกิจกรรม หรือกิจกรรมนั้นๆ

ระดับที่ 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด หรือได้รับการตอบสนองมากที่สุดในกิจกรรม หรือกิจกรรมนั้นๆ

การให้คะแนนตอนที่ 2 ได้กำหนดค่าคะแนนตามแบบของลิเคอร์ท (Likert scale) เนื่องจากลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง ความคิดเห็น รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการด้านวิสัญญีในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ (คำถามปลายเปิด)

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แสดงด้วยค่าสถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (Mean + SD)

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 200 คน เป็น เพศหญิงมากที่สุด (ร้อยละ 91.5) เพศชาย (ร้อยละ 8.5) มีช่วงอายุ 26-30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 36.5) รองลงมา ช่วงอายุ 31-35 ปี (ร้อยละ 23.5)(ตารางที่ 1) สถานภาพสมรสคู่ มากที่สุด (ร้อยละ 54.5) รองลงมาสถานภาพสมรสโสด (ร้อยละ 43.5) ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 91.5) รองลงมา คือ ปริญญาโท(ร้อยละ 8.5) อยู่ในแผนกศัลยกรรม มากที่สุด (ร้อยละ 12.5) รองลงมา คือ แผนกกุมารเวชกรรม (ร้อยละ 11.9) มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 37.0) รองลงมาประสบการณ์ 6-10 ปี (ร้อยละ 34.0)

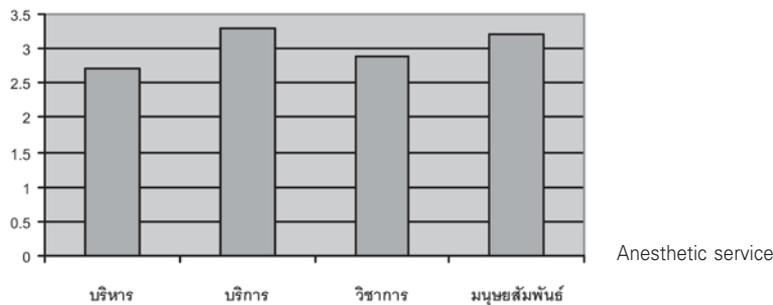
ระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อการบริการด้านวิสัญญี แสดงเป็น mean + S.D. ระดับความพึงพอใจด้านบริหาร = 2.70 + 0.50, ด้านบริการ = 3.30 + 0.45, ด้านวิชาการ = 2.90 + 0.45 และด้านมนุษยสัมพันธ์ = 3.20 + 0.45 ทั้งหมดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (รูป ที่ 1)

ตารางที่ 1 Demographic data (n = 200)

ข้อมูล	จำนวน(ร้อยละ)
เพศ	
ชาย	17(8.5)
หญิง	183(91.5)
อายุ(ปี)	
20-25	19(9.5)
26-30	73(36.5)
31-35	47(23.5)
36-40	39(19.0)
41-45	21(10.5)
>45	1(1.0)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง ความคิดเห็นรวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการด้านวิสัญญีของพยาบาลวิชาชีพจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49 จากทั้งหมด 200 คน มีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการด้านวิสัญญีใน 3 อันดับแรกคือ ต้องการให้การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็วและได้รับการช่วยเหลือทันที ทั้งในและนอกเวลา ราชการ (ร้อยละ 51) รองลงมาคือ การมีสัมพันธภาพที่ดี มีการแนะนำตัวเมื่อไปตรวจเยี่ยมผู้ป่วย (ร้อยละ 18.36) อันดับ ที่ 3 ต้องการให้มีการจัดอบรม และจัดทำคู่มือการดูแลผู้ป่วย ก่อนและหลังได้รับยาระงับความรู้สึก (ร้อยละ 15)

Satisfaction score



รูปที่ 1 ระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อบริการด้านวิสัญญี

ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ ปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การส่งต่อการดูแลผู้ป่วยไม่ชัดเจนก่อนย้าย กลับหอผู้ป่วยทำให้การเตรียมรับผู้ป่วยไม่พร้อม (ร้อยละ 30.5) รองลงมาคือ ไม่มีการติดป้ายชื่อ ไม่มีการแนะนำตัวกับพยาบาล ที่หอผู้ป่วยเมื่อไปตรวจเยี่ยมผู้ป่วย (ร้อยละ 26.32) อันดับ ที่ 3 ควรมีการจัดอบรมและเผยแพร่ความรู้ด้านวิสัญญีให้มากขึ้น อยากให้มีการจัดอบรมสำหรับพยาบาลและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล (ร้อยละ 16.32)

วิจารณ์

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อบริการด้านวิสัญญี พบว่า **ความพึงพอใจด้านบริหาร** อยู่ในระดับมาก (2.70 +0.50) อาจเนื่องมาจากยังไม่มีการเผยแพร่แนวทางในการให้บริการ

ด้านวิสัญญี ทำให้พยาบาลวิชาชีพบางท่าน ไม่ทราบถึงระบบ Patient Care Team (PCT) ระหว่างภาควิสัญญีวิทยากับหน่วยงานอื่น ซึ่งในปัจจุบันภาควิสัญญีมีการทำ PCT ร่วมกับ ทีมนำทางคลินิก(Clinical Lead Team:CLT) ซึ่งมีเพียง 5 จาก 12 ภาควิชาที่ได้รับการตอบรับให้มีการประสานงานระบบ PCT กับหอผู้ป่วยโดยตรงจึงอาจทำให้พยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย ไม่ได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง ทำให้ความพึงพอใจต่อการ บริการยังไม่มากที่สุดซึ่งก็สอดคล้องกับการศึกษาของสงวนศรี (2543)⁶ ที่ว่าพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ต่อบทบาทของวิสัญญี พยาบาลในด้านการบริหารในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงว่า พยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยยังไม่ทราบระบบบริหารของงาน วิสัญญีซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจ และการศึกษาของ ชูศรี (2543)⁷ พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลศรีนครินทร์มีความ พึงพอใจต่อการบริหารขององค์กรในระดับปานกลาง(3.36+0.71)

ระดับความพึงพอใจด้านวิชาการ อยู่ในระดับมาก (2.90+0.45) ซึ่งบุคลากรวิสัญญีได้มีการจัดทำคู่มือในการดูแลผู้ป่วย แต่การนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น การแจกแผ่นพับไม่เพียงพอ และการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ด้านวิสัญญีแก่พยาบาลวิชาชีพที่หอผู้ป่วยยังทำได้ไม่ทั่วถึง ซึ่งก็สอดคล้องกับการศึกษาของสงวนศรี⁹ ที่ว่าพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ต่อบทบาทของวิสัญญีพยาบาลในด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง (2.98 +1.01) ส่วนที่คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือมีการเผยแพร่ความรู้ด้านวิสัญญีวิทยาแก่พยาบาลวิชาชีพ (2.41 +1.25) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพยาบาลในหอผู้ป่วยมีการรับรู้ข้อมูลหรือได้รับการเผยแพร่ความรู้ด้านวิสัญญีวิทยายังไม่เพียงพอ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงบริการ ด้านบริการวิชาการแก่ทีมสหสาขาวิชาชีพ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และผู้สนใจทั่วไป ให้ได้รับความรู้และความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ระดับความพึงพอใจด้านบริการ อยู่ในระดับมาก (3.30 +0.45) เนื่องจากภาคิวิสัญญีวิทยาเป็นนโยบายในการให้บริการวิสัญญีนอกเหนือจากการให้บริการในห้องผ่าตัดคือการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยทั้งก่อนและหลังระงับความรู้สึก มีหน่วยระงับปวดติดตามให้บริการระงับปวดหลังผ่าตัด ตลอดจนจนให้บริการแทงเส้นให้สารน้ำสารอาหาร การใส่ท่อช่วยหายใจที่หอผู้ป่วยกรณีใส่ท่อช่วยหายใจลำบากซึ่งจากการปฏิบัติงานพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ การมาให้บริการอาจล่าช้า เนื่องจากเวลานอกเวลาราชการวิสัญญีแพทย์เวรต้องดูแลผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดเร่งด่วนในห้องผ่าตัด จึงให้บริการที่หอผู้ป่วยล่าช้าบ้างซึ่งก็สอดคล้องกับการศึกษาของ สมคิดและคณะ(2544)⁸ พบว่าความพึงพอใจของพยาบาลในหอผู้ป่วยเกี่ยวกับการบริหารยาระงับปวดโดยวิธี PCA ในด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากพบปัญหาในการติดต่อประสานงานร่วมกันระหว่างทีมวิสัญญีกับพยาบาลในหอผู้ป่วยทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาซึ่งอธิบายจากทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg⁷ เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานซึ่งเป็นปัจจัยคำจุนนั้น ถ้าปัจจัยดังกล่าวไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของบุคคลจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่ง Fulton¹⁰ แนะนำว่า ก่อนที่จะนำวิธีการบริหารยาระงับปวดโดยวิธี PCA มาใช้ควรมีการวางแผน มีทีมงานที่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขณะบริหารยาได้โดยใช้เวลาไม่นานเกินไป

ระดับความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก (3.20 +0.45) เนื่องจากบุคลากรในทีมวิสัญญีมีการดูแลผู้ป่วยโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางซึ่งต้องมีการสอบถามอาการและตรวจร่างกายผู้ป่วยก่อนให้ยาระงับความรู้สึก แต่

บางครั้งอาจไม่ได้แจ้งหรือขออนุญาต พยาบาลในหอผู้ป่วยเนื่องจากเวลาที่ตรวจเยี่ยมอาจตรงกับเวลาที่พยาบาลมีการรับส่งเวร การ round chart ซึ่งในกรณีเช่นนี้ควรมีการปรึกษาหารือระหว่างหน่วยงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้เกิดความสะดวกและพึงพอใจมากที่สุดสำหรับทุกฝ่าย และบุคลากรบางท่านอาจลืมติดป้ายชื่อ จากการศึกษาของปรุ่งและคณะ (2536)¹¹ พบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการและของ Gilson¹² พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือมีการติดต่อสื่อสารและความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในบริการวิสัญญีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.03 + 0.35) แต่ยังคงมีความคาดหวังว่าจะมีการพัฒนาการบริการให้เป็นที่พึงพอใจมากที่สุดให้ครบถ้วน ซึ่งหน่วยงานควรนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงการบริการต่อไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านวิสัญญีอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ส่วนความคาดหวังของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่อบริการด้านวิสัญญีคือต้องการให้บุคลากรวิสัญญีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรในหอผู้ป่วย มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วทั้งในและนอกเวลาราชการ และต้องการเพิ่มพูนความรู้ด้านการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการระงับความรู้สึก การทำหัตถการด้านวิสัญญี

ผลการวิจัยนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงบริการด้านวิสัญญีในด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. ด้านบริหาร มีการทำงานร่วมกันเป็นสหสาขาวิชาชีพ มีการประสานงานด้าน PCT กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการทำงานเป็นทีม มีการติดตามประเมิน หาแนวทางปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นโดย ทีม PCT ของภาคิวิสัญญีอาจารย์แพทย์เป็นผู้นำทีม
2. ด้านบริการ มีการปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางในการตรวจเยี่ยมประเมินผู้ป่วยก่อนระงับความรู้สึกที่หอผู้ป่วย ให้มีความสะดวกต่อการทำงานทั้งของทีมวิสัญญีและบุคลากรที่หอผู้ป่วย มีการปรับปรุงระบบการส่งต่อการดูแลผู้ป่วยที่เหมาะสมซึ่งทำให้นักการที่หอผู้ป่วยสามารถเตรียมรับผู้ป่วยได้ถูกต้องและสะดวกมีการสอบถามอาการระหว่างทีมวิสัญญีกับพยาบาลในหอผู้ป่วย เพื่อวางแผนดูแลผู้ป่วยร่วมกันโดยมีการจัดทำโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
3. ด้านวิชาการ มีการจัดอบรม ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ด้านวิสัญญีวิทยา ให้บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยเป็นไปอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย

4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีการแนะนำตัว ขออนุญาตพยาบาลในหอผู้ป่วยทุกครั้งไปให้บริการด้านวิสัญญีบุคลากรวิสัญญีติดป้ายชื่อให้เห็นชัดเจน ปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานให้สะดวก ได้รับบริการที่รวดเร็ว เหมาะสมทั้งในและนอกเวลาราชการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมทั้งที่มีวิสัญญีและบุคลากรในหอผู้ป่วย ในการวางแผนดูแลผู้ป่วยร่วมกัน

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิติยา พฤตพิมุณีคามิน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ช่วยตรวจสอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ **Mr. Bryan Roderick Hamman** ที่ช่วยตรวจทานบทคัดย่อภาษาอังกฤษ เจ้าหน้าที่ธุรการที่ช่วยประสานงาน และพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยที่ช่วยสร้างแรงบันดาลใจในการทำวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ข้อมูลประกอบการเยี่ยมชมสำรวจโรงพยาบาลส่วนที่ 2. ข้อมูลระดับหน่วยงานที่งานบริการวิสัญญี. เอกสารประกอบการประเมินการพัฒนาคุณภาพ (HA). ขอนแก่น:ภาควิชาวิสัญญีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545:1-8.
- วินิตา จีรารัตน์ศักดิ์, วราภรณ์ เชื้ออินทร์, สุทธิณี จริยะวิสุทธิ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิสัญญีในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น. วิสัญญีสาร. 2545;28: 215-25.
- Aday LA, Anderson R. Development to induce of access to medical care. Ann Arbor: Health administration Press. 1975.
- สถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล. Simplicity จาก Web HA. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี:โอลิสติกพับลิชชิงจำกัด. 2545:1-6.
- วิรุพห์ เหล่าภัทรเกษม และคณะ. แผนกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลศรีนครินทร์. ขอนแก่น:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น,2542:22- 8.
- สงวนศรี บำรุงราชสิทธิ์. บทบาทวิสัญญีพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไปเขต 6 กระทรวงสาธารณสุข. รายงานการศึกษาระยะ ประเมินคุณภาพพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2543:22-35.
- ชูศรี คุ้มสิทธิ์ และคณะ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลศรีนครินทร์. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543:16-8.
- สมคิด นุหงาชาติ, ลักษมี ชาญเวชช, น้ำฝน สุภูมิกุล, ศศิธร ชุมอุปการ. ความพึงพอใจของพยาบาลเกี่ยวกับการบริการยาระดับปวดโดยวิธีผู้ป่วยควบคุมยาด้วยตนเองในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ภาควิชาวิสัญญีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิสัญญีสาร 2544;27:225-32.
- Herzberg F, Mausner B, Syndy BB. The motivation to work. 2nd ed. New York : John Willey and Sons, 1959.
- Fulton TR. Nurses adoption of patient-controlled analgesia approach. J Nurs Research 1996;18:383-96.
- ประจักษ์ โกมารทัต. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสำเร็จการศึกษาจากกองงานวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล. กองงานวิทยาลัยพยาบาล สังกัดปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2536:50-2.
- Gilson L, Alilio M, Heggenhougen K . Community satisfaction with primary health care service: An evaluation undertaken in the Orogoro region of Tanzania. Social Service Medicin 1994;39:767-80.

