

ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด ณ ห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศรีนครินทร์

จาริณี ภูมิเวียงศรี, พงษ์จันทร์ สีตบุตร, ดวงจันทร์ อ้นอาจ, พรสวรรค์ ทรุทธะยาน, ระริน แสนโคตร
แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

In Patients Satisfaction Toward Nursing Services While Waiting for an Operation at the Operating Room, Srinagarind Hospital, Khon Kaen University.

Charrinee Poommiweingsri, Pongchan Sitabutra, Doungjan Un-ard,
Pornsawan Kruthayan, Rarune Sankote
Department of operating room, Faculty of Medicine, Khon Kaen University

หลักการและเหตุผล: โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดได้ว่าเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนที่อยู่ในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียง การให้บริการการรักษาดูแลด้วยการผ่าตัดเป็นบริการหนึ่งในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งจำนวนผู้ป่วย ที่มารับการรักษาด้วยการผ่าตัดมีปริมาณมากขึ้นทุกปี ผู้ป่วยที่มารับบริการผ่าตัดอาจใช้เวลาในการรอผ่าตัดนาน ทำให้เกิดความวิตกกังวลได้ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับ จะส่งผลถึงความร่วมมือ ความประทับใจที่จะกลับมาใช้บริการใหม่ การแนะนำญาติ คนใกล้ชิดมาใช้บริการ ย่อมส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการประเมินถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อบริการพยาบาลที่ได้รับขณะรอผ่าตัด ณ ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการและสนองความต้องการของผู้ป่วยอย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อบริการพยาบาลที่ได้รับขณะรอผ่าตัด ณ ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในที่มีสถานภาพส่วนตัวแตกต่างกัน ต่อบริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด

ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology)

Study design

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ประชากร

ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด ที่มีอายุ

Back ground : Srinagarind Hospital is the largest hospital in Northeast Thailand. It is the only tertiary care facility for the region and its population of ~20 million. Surgical interventions are available for most types of operable conditions. Providing quality service to our patients is a primary consideration. Our study was designed to evaluate patient satisfaction while waiting for an operation. The results of this study may help to improve operating room services.

Objectives : To assess the level of in-patient satisfaction toward nursing services in the operating room queue and to compare it to personal data.

Method : This was a descriptive study. Between April and August 1999, 253 in-patients waiting for an operation were randomly selected for an interview. Results of the interviews were recorded on a questionnaire and descriptive statistics generated; such as, percentages, means (\bar{x}) and standard deviations (SD).

Results :

1. In-patient satisfaction toward operating room personnel was high: (\bar{x} = 4.30, SD = 0.43)
2. In-patient satisfaction toward nursing services was medium: (\bar{x} = 3.80, SD = 0.34)
3. In-patient satisfaction toward the waiting room environment was low: (\bar{x} = 2.83, SD = 0.32)
4. Overall in-patient satisfaction was medium: (\bar{x} = 3.91, SD = 0.28)
5. Age, religion and present address were significantly correlated to patient satisfaction.

Conclusion : Overall patient satisfaction toward nursing services in the operating room department was medium. Operating room administrators might test some new approaches to nursing services there, which may improve patient satisfaction. However, there may be other relevant factors in patient psychology affecting their level of satisfaction.

ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีสถิติสัมพัทธ์ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

Sample size

ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ระหว่างเดือน เมษายน - สิงหาคม 2542 จำนวน 253 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ป่วยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ

1. ด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดกับผู้ป่วยขณะรอผ่าตัด
2. ด้านการให้บริการ
3. ด้านสิ่งแวดล้อมขณะรอผ่าตัด

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่

แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด มีความพึงพอใจระดับมาก ($x = 4.30$, S.D. = .43)

2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 3.80$, S.D. = .34)

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย ($x = 2.83$, S.D. = .32)

4. ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 3.91$, S.D. = .28)

5. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในมารับบริการที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด คือ อายุ ศาสนา ที่อยู่ปัจจุบัน

สรุป

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด ณ ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การบริการพยาบาลยังคงต้องปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

บทนำ

การพยาบาลห้องผ่าตัด (Peri-operative Nursing) เป็นการให้การพยาบาลแก่ ผู้ป่วยที่ห้องผ่าตัดอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่รับผู้ป่วยมาจากหอผู้ป่วย และส่งผู้ป่วยกลับหอผู้ป่วย ภายหลังผ่าตัดเสร็จเรียบร้อยแล้ว การให้การพยาบาลผู้ป่วยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ การให้การพยาบาลระยะก่อนผ่าตัด ระยะระหว่างผ่าตัด และระยะหลังผ่าตัด พยาบาลประจำห้องผ่าตัดจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ในการให้การพยาบาลผู้ป่วยทั้งทางร่างกาย และด้านจิตใจ อย่างถูกต้องเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย เช่นเดียวกับพยาบาลประจำหอผู้ป่วย นอกจากนี้จะต้องมีทักษะในการจัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการผ่าตัด รู้หลักของการทำให้ปลอดเชื้อ (Sterilization) การทำลายเชื้อ (Disinfection) เทคนิคการปลอดเชื้อ (Aseptic Technique) หน้าที่สำคัญของพยาบาลห้องผ่าตัดอีกประการ คือ การส่งเครื่องมือผ่าตัด การช่วยให้การผ่าตัดดำเนินไปด้วยความราบรื่น ตลอดระยะเวลาผ่าตัด ผู้ป่วยหลังผ่าตัด เสร็จเรียบร้อยแล้ว จะได้รับการดูแลต่อที่ห้องผ่าตัดจนกระทั่งผู้ป่วยมีอาการปลอดภัยจึงส่งกลับไปรับการดูแลต่อที่หอผู้ป่วย พยาบาลในห้องผ่าตัดมีหน้าที่รับผิดชอบให้การบริการพยาบาลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาที่ผู้ป่วยอยู่ในห้องผ่าตัด การดูแลผู้ป่วยตลอดระยะเวลาที่อยู่ในห้องผ่าตัด โดยนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลในห้องผ่าตัด คือ การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย (Assessment)

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประวัติ สภาพร่างกาย และจิตใจ ของผู้ป่วยในระยะก่อนผ่าตัด ตลอดจนผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการ เพื่อนำมากำหนดการวินิจฉัยทางการพยาบาล (Nursing Diagnosis) วางแผนการพยาบาลในระยะผ่าตัด (Intra-operative planning) นำแผน การพยาบาลไปปฏิบัติการพยาบาล (Implementation) และมีการประเมินผลการพยาบาล (Evaluation) เพื่อนำไปปรับปรุงแผนการพัฒนากการพยาบาลให้มีคุณภาพดีขึ้น

สรุปได้ว่าการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยมีความสำคัญต่อการวางแผนการพยาบาลในห้องผ่าตัด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ป่วย ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด เพื่อเป็นการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัดต่อผู้ป่วยขณะรอผ่าตัด เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนากการให้บริการและพัฒนานุเคราะห์ของแผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด ณ ห้องรอผ่าตัด แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีนครินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึง

พอใจของผู้ป่วยในที่มีสถานภาพส่วนตัวแตกต่างกัน ต่อการบริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่สอง แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายและให้คะแนน ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research)

ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ป่วยในที่กำลังรอผ่าตัด ณ ห้องรอผ่าตัด หน่วยผ่าตัด 1-2 แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศรีนครินทร์

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ป่วยในที่กำลังรอผ่าตัด ณ ห้องรอผ่าตัด หน่วยผ่าตัด 1-2 แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ระหว่างเดือนเมษายน - สิงหาคม 2542 ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีสติสัมปชัญญะดี และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คำนวณหาขนาดตัวอย่างจากความพึงพอใจของผู้ป่วยในที่มาใช้บริการผ่าตัดขณะรอผ่าตัด ณ ห้องรอผ่าตัด หน่วยผ่าตัด 1-2 แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ได้ในระหว่างทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ คือ ร้อยละ 80 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 ราย และได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 253 ราย โดยทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวกับ สภาพทั่วไปของบุคคลคือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การผ่าตัด ฯลฯ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์วัดระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในขณะรอผ่าตัด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาล ขณะรอผ่าตัด ณ ห้องรอผ่าตัด แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด จำนวน 28 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด จำนวน 10 ข้อ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 ข้อ

1. ข้อคำถามทางบวก

คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด ควรปรับปรุง

2. ข้อคำถามทางลบ

คะแนน 5 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด ควรปรับปรุง

คะแนน 4 หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พอใจมาก

คะแนน 1 หมายถึง พอใจมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาในการทำการวิจัย

2) คัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่ไม่ใช่บุคลากรทางการแพทย์ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ช่วยวิจัยเป็นนักศึกษา จำนวน 2 คน เพื่อเป็นผู้สัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยชี้แจงให้ทราบและอธิบายถึงวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ขั้นตอนต่างๆ วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ความหมายของแบบสัมภาษณ์แต่ละข้อ

3) ผู้ช่วยวิจัยแนะนำตัวกับผู้ป่วย อธิบายวิธีการตอบแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ป่วยเข้าใจ

4) ผู้ช่วยวิจัยอ่านแบบสัมภาษณ์ให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกได้ฟัง และให้ผู้ป่วยเลือกตอบ

5) นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและลงรหัสข้อมูลในช่องผู้ทำวิจัยทั้งหมด จำนวน 253 ชุด

6) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC* โดยใช้แยกวิเคราะห์ด้วยสมมติฐานการวิจัย คือ

1) การแจกแจงข้อมูลด้านปัจจัยส่วนตัวผู้ป่วย ที่มาใช้บริการพยาบาลขณะรอผ่าตัดเป็นร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต (x) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มี สถานภาพสมรส อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบที

(t-test) ในกรณีตัวอย่าง 2 กลุ่ม เป็นอิสระต่อกัน และด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีศึกษาตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าผู้ป่วยในที่มาใช้บริการพยาบาลขณะรอผ่าตัดที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีนครินทร์จำนวน 253 ราย ได้รับการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลที่ได้รับขณะรอผ่าตัด ณ ห้องผ่าตัดแผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลดังแสดงในตารางที่ 1-3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 59.3 อายุ 45 ปีขึ้นไป จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพสมรสคู่ รายได้ต่ำกว่า 2,500 บาท ต่อเดือน และพบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มาจากจังหวัดอื่น ๆ ที่ไม่ใช่จังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 61.7 และไม่เคยมารับการผ่าตัดที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์มาก่อนเลยร้อยละ 71.7 จ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยไม่ได้จ่ายเป็นเงินสดมากที่สุดคือร้อยละ 58.5 โดยแบ่งเป็นผู้ป่วยที่เบิกต้นสังกัดมากที่สุดร้อยละ 37.2 รองลงมาคือใช้บัตรสงเคราะห์ร้อยละ 6.3 และมารับบริการผ่าตัดทางนรีเวชมากที่สุดร้อยละ 29.6 พบว่าระดับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลที่ได้รับขณะรอผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.91 และพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ,3.80 และ 2.83 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	103	40.7
หญิง	150	59.3
สถานภาพ		
โสด	65	25.7
คู่	156	61.7
ม้าย	21	8.3
หย่า-แยก	11	4.3
อายุ		
15 - 24 ปี	41	16.2
25 - 34 ปี	56	22.1
35 - 44 ปี	52	20.6
45 ปีขึ้นไป	104	41.1
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	11	4.3
ประถมศึกษา	129	51.3
มัธยมศึกษา	46	18.2

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญาตรี	15	5.9
ปริญญาตรี	40	15.8
อื่น ๆ (สูงกว่าปริญญาตรี)	12	4.7
อาชีพ		
เกษตรกร	111	43.9
รับราชการ	45	17.8
ค้าขาย	18	7.1
รับจ้าง	30	11.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.4
อื่น ๆ	48	19.0
รายได้ของครอบครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 2,500 บาท	126	49.8
2,501 - 5,000 บาท	30	11.9
5,001 - 7,500 บาท	21	8.3
7,501 - 10,000 บาท	22	8.7
มากกว่า 10,000 บาท	54	21.3
ที่อยู่ปัจจุบัน		
ในอำเภอเมืองขอนแก่น	46	18.2
อำเภออื่นของจังหวัดขอนแก่น	51	20.2
จังหวัดอื่น ๆ	156	61.7
ประวัติเคยรับการผ่าตัดที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์		
เคย	73	28.9
ไม่เคย	180	71.1
ประเภทของการจ่ายค่ารักษาพยาบาล		
จ่ายเป็นเงินสด	105	41.5
ไม่จ่ายเป็นเงินสด	148	58.5
เบิกต้นสังกัด	94	37.2
บัตรประกันสังคม	8	3.2
บัตรสงเคราะห์	16	6.3
บัตรสุขภาพ	12	4.7
บัตรผู้สูงอายุ	7	2.8
บัตรทหารผ่านศึก	1	0.4
อื่น ๆ	10	4.0
ประเภทของการผ่าตัด		
หูด คอ จมูก	47	18.6
จักขุ	48	19.0
สูตินรีเวช	75	29.6
ศัลยกรรมตกแต่งและศัลยกรรมเด็ก	10	4.0
ศัลยกรรมประสาทและสมอง	3	1.2
ศัลยกรรมทรวงอกและหลอดเลือด	12	4.7
ศัลยกรรมกระดูก	58	22.9

ความพึงพอใจในด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่พบว่า ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีสัมมาคารวะ รู้กาลเทศะร้อยละ 62.1 มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือได้รับการยอมรับให้เกียรติและคำนึงถึงความเป็นบุคคล

ร้อยละ 55.7 และความพึงพอใจในระดับพอใจมาก มีจำนวนมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการแจ้งให้ทราบก่อนให้บริการทุกครั้ง ร้อยละ 53.8 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศรีนครินทร์กับผู้ป่วยขณะรอผ่าตัด

การสร้างสัมพันธภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน, ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ท่านได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดีเมื่อมาถึงห้องผ่าตัด	124 (49.0)	106 (41.9)	18 (7.1)	4 (1.6)	1 (0.4)	4.38	.72
2. ผู้ให้บริการในห้องผ่าตัดมีอัธยาศัยไมตรีอันดี	130 (51.4)	104 (41.1)	16 (6.3)	1 (0.4)	2 (0.8)	4.42	.70
3. ผู้ให้บริการในห้องผ่าตัดแนะนำตัวแก่ท่านก่อนให้บริการทุกครั้ง	47 (18.6)	110 (43.5)	85 (33.6)	5 (2.0)	6 (2.4)	3.74	.87
4. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และสนใจในความเจ็บป่วยของท่าน	104 (41.1)	121 (47.8)	22 (8.7)	6 (2.4)	-	4.28	.72
5. ผู้ให้บริการแจ้งให้ทราบก่อนให้การรักษาพยาบาลทุกครั้ง	64 (25.3)	136 (53.8)	48 (19.0)	3 (1.2)	2 (0.8)	4.02	.75
6. ท่านได้รับการยอมรับให้เกียรติและคำนึงถึงความเป็นบุคคล	141 (55.7)	91 (36.0)	18 (7.1)	3 (1.2)	-	4.46	.68
7. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเท่าเทียมกัน	138 (54.5)	95 (37.5)	17 (6.7)	2 (0.8)	1 (0.4)	4.45	.69
8. เมื่อท่านวิตกกังวล ท่านได้รับคำปลอบโยนและกำลังใจจากผู้ให้บริการ	96 (37.9)	129 (51.0)	25 (9.9)	3 (1.2)	-	4.26	.68
9. ผู้ให้บริการมีสัมมาคารวะ รู้กาลเทศะ	157 (62.1)	86 (34.0)	10 (4.0)	-	-	4.58	.57
10. ท่านไว้วางใจผู้ให้บริการ	135 (53.4)	103 (40.7)	13 (5.1)	2 (0.8)	-	4.47	.63

ความพึงพอใจด้านการให้บริการขณะรอผ่าตัดพบว่า ผู้ป่วย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอไม่ถูกทอดทิ้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือร้อยละ

46.6 มีค่าเฉลี่ย 4.42 และพบว่าร้อยละ 46.2 มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องได้รับทราบเรื่องการดูแลตนเองหลังผ่าตัด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ

การให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน, ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ท่านได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอไม่ถูกทอดทิ้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	118 (46.6)	124 (49)	10 (4.0)	1 (0.4)	-	4.42	.59
2. ท่านรู้สึกว่ายาวเกินไป	37 (14.6)	127 (50.2)	82 (32.4)	7 (2.8)	-	2.23	.73
3. ผู้บริการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้ท่านรอคอย	112 (44.3)	85 (33.6)	37 (14.6)	16 (6.3)	3 (1.2)	4.13	.97
4. ท่านได้รับการจัดสภาพที่เหมาะสมไม่ถูกเปิดเผยขณะทำการพยาบาล	71 (28.1)	155 (61.3)	26 (10.3)	1 (0.4)	-	4.17	.61
5. ท่านได้รับการบริการตามปัญหาและความต้องการที่เหมาะสม	77 (30.4)	136 (53.8)	34 (13.4)	6 (2.4)	-	4.12	.72
6. ท่านทราบเหตุผลในกิจกรรมการพยาบาลแต่ละอย่าง	38 (15.0)	147 (58.1)	58 (22.9)	7 (2.8)	3 (1.2)	3.83	.75
7. ท่านได้รับทราบเหตุผลเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการผ่าตัด ซึ่งอาจทำให้ท่านรอนานหรือถูกงดการผ่าตัด	13 (5.1)	53 (20.9)	99 (39.1)	77 (30.4)	11 (4.3)	2.92	.94
8. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านต้องพบในห้องพักผ่าตัด	42 (16.6)	134 (53.0)	70 (27.7)	4 (1.6)	3 (1.2)	3.82	.76
9. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการผ่าตัดของท่าน	52 (20.6)	157 (62.1)	43 (17.0)	1 (0.4)	-	4.02	.64
10. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลตนเองหลังผ่าตัด	117 (46.2)	105 (14.5)	27 (10.7)	2 (0.8)	2 (0.8)	4.31	.76

ความพึงใจด้านสิ่งแวดล้อมขณะรอผ่าตัด พบว่า ผู้ป่วย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เตียงผ่าตัดและที่นอนสะอาดร้อยละ 53.4 มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือผ้าคลุม

และผ้าโพกศีรษะไม่มีกลิ่นเหม็นร้อยละ 49.80 ค่าเฉลี่ย 4.44 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมขณะรอผ่าตัด

การให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน, ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เตียงผ่าตัดที่ท่านนอนสะอาด	135 (53.4)	112 (44.3)	6 (2.4)	-	-	4.51	.55
2. ห้องรอผ่าตัดสะอาด ปราศจากกลิ่น รบกวน	111 (43.9)	94 (37.2)	47 (18.6)	1 (0.4)	-	4.24	.78
3. ห้องรอผ่าตัดโล่ง มีอากาศ ถ่ายเทสะดวก	124 (49.0)	109 (43.1)	18 (7.1)	2 (0.8)	-	4.40	.66
4. กระบอกปัสสาวะ หม้อนอน ปัสสาวะ สะอาด นำใช้	18 (7.1)	39 (15.4)	120 (47.4)	5 (2.0)	-	3.38	.70
5. แสงสว่าง	116 (45.8)	121 (47.8)	14 (5.5)	2 (0.8)	-	4.39	.63
6. เสียงดังรบกวน	6 (2.4)	6 (2.4)	74 (29.2)	133 (52.6)	34 (13.4)	2.28	.81
7. ผ้าคลุมผู้ป่วย ผ้าโพกศีรษะ ไม่มีกลิ่นเหม็น	126 (49.8)	113 (44.7)	13 (5.1)	1 (0.4)	-	4.44	.61
8. ท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยขณะนอน รอผ่าตัด เนื่องจากกังวลว่าจะ ตกเตียง เมื่อต้องการเปลี่ยน ท่านอน	4 (1.6)	6 (4)	26 (10.3)	73 (28.9)	144 (56.9)	1.63	.88

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจกับสถานภาพส่วนตัวพบว่า ผู้ป่วยจำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประวัติการรับการผ่าตัด ประเภทของการจ่าย ค่ารักษาพยาบาลและประเภทของการผ่าตัด มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลขณะรอผ่าตัดจำแนกตามสถานภาพส่วนตัวพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ศาสนา และที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย โดยการเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่พบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามศาสนาพบว่า ผู้ป่วยที่นับถือศาสนาคริสต์ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่นับถือศาสนาพุทธอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามที่อยู่ปัจจุบันพบว่า ผู้ป่วยที่อยู่ในอำเภออื่นของ

จังหวัดขอนแก่นมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่อยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ป่วยที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่นกับจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วิจารณ์และข้อเสนอแนะ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อกรบริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมขณะรอผ่าตัดตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวุฒิพร พรหมราษฎร์ ที่พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการ สร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดเมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ป่วยมี

ความพึงพอใจต่อการมีสัมมาคารวะ รู้กาลเทศะของผู้ให้บริการมากที่สุด และข้อที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การที่เจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดไม่มีการแนะนำตัวกับผู้ป่วยก่อนให้การบริการพยาบาลทุกครั้ง ดังนั้นจึงควรมีการแนะนำตัวทุกครั้งก่อนการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดไม่มีการแจ้งให้ทราบก่อนที่จะให้การบริการพยาบาลทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ Beland³ กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความวิตกกังวลและไม่พึงพอใจต่อการให้การบริการพยาบาลคือ การที่ผู้ทำการรักษาไม่ได้อธิบายกับผู้ป่วยเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการรักษา

ด้านการให้การบริการพยาบาล พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการได้รับการดูแล เอาใจใส่และให้การต้อนรับเป็นอย่างดีเมื่อมาถึงห้องผ่าตัด ซึ่งสอดคล้องกับอร่าม สุวรรณโน⁴ ที่พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในต่ออริยาถ้อยและคตินิยมใจของผู้ให้บริการมากที่สุด เนื่องจากการได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจากเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดขณะรอผ่าตัด จะเป็นการช่วยลดความวิตกกังวลและความกลัวของผู้ป่วยที่เกิดขึ้นขณะรอผ่าตัดได้ ด้วย นอกจากนี้การได้รับการดูแลขณะรอผ่าตัด ยังเป็นการเบี่ยงเบนความสนใจของผู้ป่วยต่อการผ่าตัดที่รออยู่ข้างหน้า เป็นการช่วยลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยได้อีกทางหนึ่ง

ข้อที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ รู้สึกว่าเตียงผ่าตัดไม่มั่นคง และแคบ เนื่องจากลักษณะเตียงผ่าตัดแคบกว่าปกติที่ใช้นอนในชีวิตประจำวัน และมีล้อเลื่อน และบางเตียงไม่มีไม้กั้นเตียง ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่ปลอดภัย เนื่องจากกลัวตกเตียง เมื่อต้องเปลี่ยนท่านอน และเกิดความไม่สุขสบายขณะรอผ่าตัด เนื่องจากกลัวสาเหตุดังกล่าว

ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยรองลงมาคือ การไม่ได้รับทราบเหตุผลที่มีการเปลี่ยนแปลงการผ่าตัด ซึ่งอาจทำให้นานหรือลดผ่าตัด สอดคล้องกับการศึกษาของประภาพร ลีทองอินและคณะ⁵ ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับการบริการห้องผ่าตัด คือ ระยะเวลาคอย ซึ่งมีการเพิ่มระยะเวลารอคอยจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยลดลง และสอดคล้องกับการศึกษาของ จาริส วงศ์คำ และคณะ⁶ ที่พบว่า การใช้เวลารอคอยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสตรีตั้งครรภ์ ต่อการให้บริการฝากครรภ์ โดยผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยนาน จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยสั้น

สำหรับข้อที่ควรคำนึงในการให้บริการคือ ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ป่วยต้องพบในห้องผ่าตัดและให้เหตุผลในกิจกรรมการพยาบาลแต่ละอย่าง ดังที่พรจันท์ สุวรรณชาติ⁷ กล่าวว่า

ผู้ป่วยประสงค์จะมีส่วนร่วมในการวางแผนการพยาบาล และต้องการรับรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วย และแผนการรักษาของตน ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยมองเห็นว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย สอดคล้องกับ Beland³ ที่กล่าวว่า ผู้ป่วยจะมีความวิตกกังวลและกลัวการผ่าตัด เนื่องจากผู้ให้บริการไม่มีเวลาอธิบายให้แก่ผู้ป่วยและไม่ได้อธิบายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการรักษา

ด้านสิ่งแวดล้อมขณะรอผ่าตัด พบว่า สิ่งที่ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เตียงผ่าตัดที่นอนสะอาด รองลงมาคือ ผ้าคลุมและผ้าโพกศีรษะสะอาด และสิ่งที่ผู้ป่วยพึงพอใจน้อยที่สุดคือ รู้สึกไม่ปลอดภัยขณะเปลี่ยนท่านอน เนื่องจากกลัวตกเตียง รองลงมาคือ มีเสียงดังรบกวน เนื่องจากผู้ป่วยที่นอนรอการผ่าตัดจะมีความวิตกกังวล และทำให้ได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ การที่มีเสียงดังรบกวนจะทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าไม่สุขสบาย และขาดสมาธิ ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความตึงเครียด และมีความวิตกกังวลเพิ่มมากขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลขณะรอผ่าตัด จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุของผู้ป่วยต่อความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่ ศาสนา และที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย เมื่อเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด พบว่า ผู้ป่วยที่อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขัดแย้งกับการศึกษาของจาริส วงศ์คำ⁶ ประภาพร ลีทองอิน และคณะ⁵ และวุฒิพร พรหมราษฎร์⁸ ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การที่ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี เนื่องจากผู้ป่วยที่มีอายุมากขึ้น ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ มากมาย ฉะนั้น จะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์มากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อยกว่า และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่าอีกด้วย ทำให้ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่ามีระดับความพึงพอใจสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิมลศรี ศรีสุพรรณและมะลิจิตร์ ศิริวัฒน์เมธานนท์⁹ ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันต่อการบริการผู้ป่วยนอก ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับการนับถือศาสนา พบว่า ผู้ป่วยในที่นับถือศาสนาคริสต์มีความพึงพอใจมากกว่า

ผู้ป่วยที่นับถือศาสนาพุทธ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาคริสต์มีจำนวนน้อย (จำนวน 4 คน) ทำให้ไม่มีการกระจายของข้อมูลอย่างเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาพุทธ (จำนวน 249 คน)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วยใน พบว่า ผู้ป่วยที่อยู่ในอำเภออื่นของจังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่อยู่ในอำเภอเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาพร ลีทองอิน และคณะ⁵ ที่พบว่า ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วยที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วย

ศิริพร มงคลถาวรชัย และคณะ⁹ ที่พบว่า ผู้ป่วยที่พักอาศัยอยู่ในเขตเมืองและชนบทมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ป่วยที่อยู่ในอำเภออื่นของจังหวัดขอนแก่นมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่อยู่ในอำเภอเมือง อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยที่อยู่ในตัวอำเภอเมือง มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการให้บริการมากกว่า ส่งผลให้เกิดความคาดหวังต่อการบริการที่สูงกว่าทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่าได้

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลที่ได้รับขณะรอผ่าตัด ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือนประวัติ การรับการผ่าตัด ประเภทของการจ่ายค่ารักษาพยาบาล และประเภทของการผ่าตัด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดกับผู้ป่วยในขณะรอผ่าตัด
 - เจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดควรแนะนำตัวแก่ผู้ป่วยในที่มาใช้บริการพยาบาลก่อนทุกครั้ง
 - เจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดควรแจ้งให้ผู้ป่วยในที่มาใช้บริการพยาบาลทราบทุกครั้งก่อนมีการให้การรักษาพยาบาล
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดที่ให้กับผู้ป่วยในขณะรอผ่าตัด
 - จากที่ผู้ป่วยในที่มาใช้บริการพยาบาลขณะรอผ่าตัดรู้สึกว่ายาวนานเกินไปและไม่มั่นคงและแคบเกินไป เนื่องจากเตียงผ่าตัดไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จึงเสนอให้มีการปรับปรุงให้มีไม้กั้นเตียงทุกเตียง

- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการผ่าตัด ซึ่งทำให้ผู้ป่วยต้องรอนานหรือถูกงด การผ่าตัด ควรมีการแจ้งให้ผู้ป่วยทราบเหตุผลทุกครั้ง

- เมื่อให้การพยาบาลควรบอกเหตุผลกับกิจกรรมการพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง

3. ด้านสิ่งแวดล้อมขณะรอผ่าตัด

- ควรจัดให้ผู้ป่วยนอนรอผ่าตัดในที่ที่เป็นสัดส่วน ไม่มีเสียงดังรบกวน จากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

- ควรทำความสะอาดอุปกรณ์ คือ กระจกอบัสสวาระ หมอนนอนอบัสสวาระ ให้สะอาดน่าใช้ เนื่องจากผู้ป่วยนอนรอผ่าตัดนาน และภายในบริเวณนอนรอผ่าตัดและห้องผ่าตัดมีอากาศเย็น อาจทำให้ผู้ป่วยต้องการอบัสสวาระบ่อย ทำให้ต้องใช้อุปกรณ์ในการอบัสสวาระบ่อยครั้งจึงควรมีการดูแลทำความสะอาดและเพิ่มจำนวนมากขึ้น

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงสภาพจิตใจและความต้องการของผู้ป่วยขณะรอผ่าตัด ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดความวิตกกังวล ลดความกลัว ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัด โดยเจ้าหน้าที่แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดควรมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี เช่น ให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ และให้การรักษาพยาบาลที่ดี ถูกต้อง เหมาะสม รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยอย่างมีแบบแผน ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัยจึงขอให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ด้านตัวผู้ป่วย

- 1.1 ควรจะได้รับการเตรียมพร้อมทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์และสังคม ก่อนได้รับการผ่าตัดเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถกลับคืนสู่สภาพปกติหลังผ่าตัดได้โดยเร็วที่สุด

- 1.2 เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยที่เคยประสบความสำเร็จากจากการที่เคยได้รับการผ่าตัดมาแล้ว ได้สนทนากัน เพื่อลดความวิตกกังวล และหากพบว่ามีปัญหา หรืออุปสรรคบางประการที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจ เจ้าหน้าที่ควรมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

2. ด้านบุคลากร

- 2.1 เจ้าหน้าที่ควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อจะได้ให้ความรู้กว้างขวางมีความสามารถที่จะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

- 2.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลอยู่ดูแลผู้ป่วยตลอดเวลา ขณะรอผ่าตัดเพื่อให้คำแนะนำ พุดคุย ตอบข้อซักถามต่าง ๆ

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ชูศรี คูชัยสิทธิ์ ผู้เชี่ยวชาญระดับ 9 รองหัวหน้างานบริการพยาบาล ฝ่ายบริหาร โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผศ.นพ.สงวนศักดิ์ ธนาวิรัตน์ อาจารย์ประจำภาควิชาโสต ศอ นาสิก ลาริงซ์วิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ ผศ.อำพน นวลโคกสูง อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาล ศัลยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตรวจความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ป่วยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ ช่วยให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปจนสำเร็จ

และคณะผู้วิจัยขอขอบคุณฝ่ายวิจัย คณะแพทยศาสตร์ ที่ให้การสนับสนุนเรื่องเงินทุนในการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

1. เรณู อางสาลี. การพยาบาลผู้ป่วยในห้องพักตัด. ใน : เรณู อางสาลี,บรรณาธิการ.การพยาบาลทางห้องพักตัด. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2535:19-82.
2. ภูมิพร พรหมราษฎร์, ภาณี ชันทะ, อารีย์ ภูมิภูเขียว. ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลแห่งใหญ่. J. 2539: 29-31.
3. Irene LB. Clinical nursing pathophysiological and psychological approach. London: Macmillan Company, 1970: 223-5.
4. อร่าม สุวรรณโน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลพล จังหวัดขอนแก่น. 2538.
5. ประภาพร ลีทองอิน และคณะ. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น. 2537.
6. จำรัส วงศ์คำ, เมธา ทรงธรรมรัตน์, ศรีสุดา ไทยเลิศ. ความพึงพอใจของสตรีตั้งครรภ์ต่อการให้บริการฝากครรภ์ที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2539: 57.
7. พรจันทร์ สุวรรณชาติ. คุณภาพของการปฏิบัติการพยาบาล. เอกสารชุดรับประเด็นและแนวโน้มทางการพยาบาล, 2530.
8. วิมลศรี ศรีสุพรรณ, มะลิจิตร์ ศิริวัฒน์เมฆานนท์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์. 2535.
9. ศิริพร มงคลถาวรชัย, สมทรง ณ นคร, สุชีลา เกษตรเวทิน, ศรีอุบล ประชุมชิด, นกเทพ กาละดี. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2534: 31-5.

