

ผลการพัฒนาระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลบึงกาฬ
The result of development one day surgery to the satisfaction of clients at Buengkan hospital

นัยนา พาณิชย์, วัลลภา ช่างเจรจา, สุนันท์ นกทอง
Naiyana Phanibut, Wallapha Changjeraja, Sunan Noktong
โรงพยาบาลบึงกาฬ
naina_plt@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการพัฒนาระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลบึงกาฬ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยผ่าตัดไส้เลื่อนขาหนีบ ริดสีดวงทวาร ส่องตรวจระบบทางเดินอาหารส่วนต้น และ ส่วนล่างที่เข้ารับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ จำนวน 30 คน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 สิงหาคม 2561 เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ตรวจสอบตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีค่า ความตรง เท่ากับ 0.87 ความเที่ยง เท่ากับ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการเข้ารับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับโรงพยาบาลบึงกาฬโดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน มากที่สุด ($\bar{X}$ =4.3) ความพึงพอใจอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.5) คือ การอธิบาย ขั้นตอนการผ่าตัด วิธีการระงับ ความรู้สึก ความเสี่ยง ภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจากการผ่าตัด และความพึงพอใจที่ได้รับระดับคะแนนน้อย ที่สุด ($\bar{X}$ =3.9) คือ ความมั่นใจในการดูแลตนเองหลังผ่าตัด

คำสำคัญ การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ

Abstract

The purpose of this research was to study the effect of developing a one-day surgery system to the satisfaction of users at Buengkan Hospital. The sample consisted of 30 patients who had surgery for inguinal hernia, hemorrhoids, Endoscope of the upper and lower gastrointestinal tract during March 1 ,2018 - August 31, 2018. The instrument was questionnaires for one day surgery satisfaction (IOC = 0.91, r = 0.87). Data were analyzed by descriptive statistic (mean, percentage, standard deviation). The results showed that the satisfaction overall was the highest level. ($\bar{X}$ =4.3), the satisfaction was the highest level ($\bar{X}$ =4.5) that was the explanation of the steps of the surgery procedure, risk of complications that can occur with the use of surgery and the result of satisfaction that received the lowest scoring average is the confidence in self- care after surgery. ($\bar{X}$ =3.9)

Keywords: One day surgery, ODS

บทนำ

การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ (One day surgery: ODS) เป็นการผ่าตัดแบบไม่ต้องรับเป็นผู้ป่วยใน อยู่โรงพยาบาลไม่เกิน 24 ชั่วโมง และเป็นที่ยอมรับกันว่า การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับจะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันการผ่าตัดแบบวันเดียว ในทั่วโลกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยพบว่า ในสหรัฐอเมริกา การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ พบว่า ร้อยละ 75 ของการรักษาแบบผู้ป่วยนอก และในประเทศอังกฤษพบว่าร้อยละ 65 ของการรักษาแบบผู้ป่วยนอก ส่วนในประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขกำหนดเป้าหมายให้โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปให้พัฒนาระบบบริการทางการแพทย์แนวใหม่เพื่อประชาชน โดยนำระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับมาใช้ เพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล มีเตียงรองรับผู้ป่วยผ่าตัดฉุกเฉินหรือโรคที่ย่างยากซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย (สำนักวิชาการแพทยกรรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข, 2560) และยังลดเวลานอนโรงพยาบาล ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยและญาติระหว่างมาโรงพยาบาล รวมทั้งลดระยะเวลาการรอคอยการผ่าตัด ทำให้แพทย์ผ่าตัดได้มากขึ้น โดยไม่ต้องรอเตียงว่าง เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ

โรงพยาบาลบึงกาฬได้รับการยกฐานะให้เป็นโรงพยาบาลทั่วไป เมื่อพ.ศ.2556 ได้พัฒนาเพิ่มศักยภาพให้สามารถรองรับการส่งต่อผู้ป่วยในจังหวัดบึงกาฬ และพื้นที่ใกล้เคียง มีบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะแพทย์ผ่าตัดและมีการใช้บริการห้องผ่าตัดเพิ่มขึ้นเช่นกัน จากเดิมมีแพทย์ผ่าตัด 3 สาขา ปัจจุบัน 9 สาขา คือ สาขาสูติ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมกระดูก ศัลยกรรมกระดูกใบหน้า ศัลยกรรม หู คอ จมูก ศัลยกรรมจักษุ และศัลยกรรมระบบทางเดินปัสสาวะ จากการรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการการผ่าตัดโรงพยาบาลบึงกาฬ พ.ศ. 2556-2559 พบว่า มีการผ่าตัดจำนวน 4916, 5915, 5868 และ 6009 ราย ตามลำดับ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทำให้จำนวนห้องผ่าตัดไม่เพียงพอ ผู้ใช้บริการถูกเลื่อนผ่าตัด จากการรายงานอุบัติการณ์การเลื่อนผ่าตัดโรงพยาบาลบึงกาฬ พ.ศ. 2556-2559 พบว่า ผู้ป่วยถูกเลื่อนผ่าตัด จำนวน 6,17,15 และ 34 ราย ตามลำดับ ที่ผ่านมามีการจัดระบบบริการผ่าตัดโรงพยาบาลบึงกาฬผู้ป่วยทุกรายต้องรับรักษาไว้ในโรงพยาบาล 1-2 วัน เพื่อเตรียมก่อนผ่าตัด และรอรับการผ่าตัดในวันถัดไป หลังผ่าตัดต้องพักฟื้นในโรงพยาบาล 3-5 วัน หรือจนกว่าผู้ป่วยได้รับการตัดไหม รวมระยะเวลาตั้งแต่รับไว้ในตึกศัลยกรรม จนถึงจำหน่ายกลับบ้าน รวมอยู่ในโรงพยาบาล 4-7 วัน ทำให้เกิดการะงายเพิ่มค่าใช้จ่าย ทั้งในส่วนของโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการ และครอบครัว เพราะ ต้องรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลหลายวัน ผู้ป่วยบางรายยังถูกเลื่อนวันผ่าตัดออกไป ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อระบบบริการ ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดเป้าหมายไว้ โรงพยาบาลบึงกาฬได้เห็นความสำคัญ เปิดให้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ โดยมีเป้าหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ และมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานห้องผ่าตัด งานวิสัญญี งานผู้ป่วยนอก ตึกศัลยกรรมทั่วไป และงานเวชระเบียน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมการแพทย์ การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ มีหลักการที่สำคัญก็คือ ผู้ใช้บริการต้องเตรียมตัวก่อนการผ่าตัดมาจากที่บ้านและมารับการผ่าตัดที่โรงพยาบาล หลังการผ่าตัดผู้ป่วยจะพักฟื้นที่โรงพยาบาล 4-8 ชั่วโมง เมื่อประเมินผู้ป่วยหลังการผ่าตัดแล้วไม่มีความเสี่ยง ช่วยเหลือตัวเองได้ และสามารถไปพักฟื้นได้เมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน จึงจะจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล ซึ่งในการดำเนินงาน พบว่ามีโอกาสพัฒนา คือขาดแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน และยังไม่ครอบคลุมกระบวนการดูแลผู้ป่วย จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อระบบบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ

ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ในระบบบริการการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลการพัฒนาระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้แนวคิดของ SPA มาตรฐานตอนที่ 3 และเพื่อให้เข้ากับบริบทโรงพยาบาลบึงกาฬ จึงได้นำการแนวทางในการพัฒนาระบบบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ มาบูรณาการโดยใช้แนวคิด กระบวนการดูแลผู้ป่วย 5 กระบวนการ ได้แก่ 1)การประเมินผู้ป่วย 2)การวางแผนการดูแลและวางแผนจำหน่าย 3)การดูแลผู้ป่วย 4) การให้ข้อมูลและการเสริมพลัง และ 5) การดูแลต่อเนื่อง กระบวนการดูแลผู้ป่วยนี้จะครอบคลุมตั้งแต่ก่อนการผ่าตัด หลังการผ่าตัด และการดูแลต่อเนื่อง ดังกรอบแนวคิด ต่อไปนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ระบบการบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ

(One day surgery)

1. การตรวจ ประเมินผู้ป่วย
2. การวางแผนการดูแลผู้ป่วยก่อนการผ่าตัด
3. การดูแลผู้ป่วย
4. การให้ข้อมูลเสริมพลัง
5. การติดตามเยี่ยมอาการหลังผ่าตัด

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- 1.ด้านการประเมินผู้ป่วย
- 2.ด้านการวางแผนดูแลและจำหน่าย
- 3.ด้านการดูแลผู้ป่วย
- 4.ด้านการให้ข้อมูลและเสริมพลัง
- 5.ด้านการดูแลต่อเนื่อง

ข้อมูลทั่วไป

เพศ

อายุ

อาชีพ

สถานภาพสมรส

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลการพัฒนาระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบ Single Group Posttest Design

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ในโรงพยาบาลบึงกาฬ ประกอบด้วย ผู้ป่วยส่งตรวจระบบทางเดินอาหารส่วนต้น และระบบทางเดินอาหารส่วนล่าง ผ่าตัดไส้เลื่อนขาหนีบ ผ่าตัดริดสีดวงทวาร ที่มารับบริการระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2561-31 สิงหาคม 2561 จำนวน 30คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ส่วน ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ ระบบการให้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยโดยใช้แนวคิดของ SPA มาตรฐานตอนที่ 3 กระบวนการดูแลผู้ป่วยมาใช้ในการพัฒนา ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ของผู้ใช้บริการ มีทั้งหมด 14 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ และความต้องการมากที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยสำหรับแบบสอบถามในส่วนนี้ ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ 5 ขั้น (คะแนนจาก 1-5) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นจะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้น

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

คะแนน 1.00 - 1.79 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 1.8 - 2.59 มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 2.6 - 3.39 มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 3.4 - 4.19 มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 4.2 - 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการเข้ามาใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ โดยเป็นลักษณะคำถามเปิด เพื่อให้ผู้ตอบสามารถสอบถามเขียนถึงปัญหาและเสนอแนะว่าควรจะมีการบริการเป็นอย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ยื่นขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ในการดำเนินการวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมงานวิจัย โรงพยาบาลบึงกาฬ หลังได้รับการอนุมัติเริ่มดำเนินการวิจัย
2. ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ เพื่อมาเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำงานวิจัย
3. เตรียมเครื่องมือในการทำทดลองทั้งหมด ได้แก่ ระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ
4. ชี้แจงระบบการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับแก่ทีมที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ตามระบบการบริการที่ปรับปรุงใหม่
5. ดำเนินการตามระบบการบริการที่ปรับปรุงใหม่
6. เก็บรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ให้บริการโดยการสอบถามทางโทรศัพท์
7. ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแต่ละฉบับ มาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล และบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.70 ศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.3 อายุอยู่ในช่วง 31-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.33 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 90 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40 ดังรายละเอียด ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	20	66.7
หญิง	10	33.3
การศึกษา		
ประถมศึกษา	19	63.3
มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	8	26.7
อนุปริญญาตรี / หรือเทียบเท่า	0	0
ปริญญาตรี	3	10
อายุ		
≤30ปี	1	3.4
31-60 ปี	16	53.3
>60 ปีขึ้นไป	13	43.3

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	3	10
สมรส	27	90
อาชีพ		
เกษตรกร	12	40.0
ค้าขาย	1	3.4
รับจ้าง	7	23.30
รับราชการ	3	10.00
อื่นๆ	7	23.30

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในรพ.บึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.3$) ความพึงพอใจรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก รายข้อที่ระดับคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.5$) คือ ความพึงพอใจในการอธิบาย ขั้นตอนการผ่าตัด วิธีการระงับความรู้สึก ความเสี่ยง ภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจากการผ่าตัด และความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนนน้อยสุด ($\bar{X} = 3.9$) คือ ความมั่นใจในการดูแลตนเอง หลังผ่าตัด ดังรายละเอียด ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ จำแนกตามรายข้อ

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่าตัด	ระดับคะแนนความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ท่านมีความพึงพอใจต่อการประเมินก่อนการผ่าตัด ได้แก่ ประวัติการเจ็บป่วยโรคประจำตัว ประวัติการแพ้ยา การตรวจร่างกาย การตรวจวัดสัญญาณชีพ ซึ่งน้ำหนัก วัดส่วนสูงการรับรู้ความต้องการของตนเอง การระบุปัญหา การประเมินปัจจัยด้านจิตใจ สังคม เศรษฐกิจ	4.23	0.43	มากที่สุด
2	ท่านมีความพึงพอใจต่อการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติมก่อนการผ่าตัด ได้แก่ CBC HIV Electrolyte การตรวจคลื่นหัวใจ(EKG) การตรวจเอกซเรย์ทรวงอก(CXR)	4.1	0.3	มาก
3	ท่านได้รับการอธิบายผลการประเมินให้ผู้ใช้บริการและครอบครัวด้วยภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.2	0.4	มากที่สุด
4	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลรักษาและการวางแผนการจำหน่าย	3.96	0.41	มาก
5	ท่านมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหลังจากได้รับข้อมูลที่เพียงพอ	4.16	0.46	มาก
6	ท่านได้รับการอธิบาย ขั้นตอนการผ่าตัด วิธีการระงับความรู้สึก ความเสี่ยง ภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ จากการผ่าตัด	4.5	0.5	มากที่สุด
7	ท่านได้รับการเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และการประเมินความเสี่ยงของผู้ป่วยก่อนการผ่าตัด	4.36	0.55	มากที่สุด
8	ท่านได้รับการประเมินซ้ำในการผ่าตัด เช่นเรื่อง ชนิดการผ่าตัด ตำแหน่ง/ข้างในการผ่าตัด	4.2	0.4	มากที่สุด
9	ท่านพึงพอใจในการติดตามการดูแลหลังผ่าตัด	4.23	0.4	มากที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่าตัด	ระดับคะแนนความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10	ทีมผู้ให้บริการให้ข้อมูลที่จำเป็นในการดูแลตนเองหลังผ่าตัด ได้แก่ การดูแลบาดแผล ผ่าตัด การรับประทานยา การตัดไหม อาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์ เบอร์โทรติดต่อฉุกเฉิน	4.23	0.5	มากที่สุด
11	ท่านมีความมั่นใจในการดูแลตนเองหลังผ่าตัด	3.9	0.54	มาก
12	ท่านได้รับการติดตามเยี่ยมทางโทรศัพท์หลังผ่าตัด	4.1	0.48	มาก
13	ท่านได้รับการนัดติดตามดูแลผลผ่าตัดที่ รพ.บึงกาฬ หลังผ่าตัด 2 สัปดาห์	3.93	0.36	มาก
14	ท่านมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในการเข้ารับการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในรพ.บึงกาฬ	4.3	0.46	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการเข้ามาใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ โดยเป็นลักษณะคำถามเปิดเพื่อให้ผู้ตอบสามารถสอบถามเขียนถึงปัญหาและเสนอแนะว่าควรจะปรับการบริการเป็นอย่างไร

จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะอื่นๆที่ผู้ให้บริการ ตอบแบบสอบถามได้เสนอในส่วนของคำถามแบบปลายเปิด มีดังต่อไปนี้

1. ส่วนของการมาตรวจหลังผ่าตัดที่โรงพยาบาลบึงกาฬ การรอตรวจ ที่พบว่ารอนานทั้ง ๆที่มีใบนัดสำหรับการติดตามการผ่าตัด อยากให้มีช่องทางที่เร็วขึ้น
2. การให้กลับบ้าน ควรให้อนพักนานกว่านี้ เนื่องจากยังมีการเจ็บตึงแผลอยู่ ถ้าผู้ใช้บริการมีอายุมากจะกลับไม่ไหว หรือให้อนพักอย่างน้อย 1 คืน เพราะได้รับการผ่าตัดช่วงบ่ายเย็นก็กลับ หรือไม่ก็ผ่าตัดเช้าแล้วกลับเย็น
3. ขั้นตอนการรับยาาก่อนกลับบ้าน ต้องประสานกันระหว่างห้องผ่าตัดกับตึกผู้ป่วย ซึ่งทำให้เสียเวลา ถ้าเป็นจุดเดียวที่ทำจะดีมาก ไม่เสียเวลารอคอย

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในโรงพยาบาลบึงกาฬโดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.3$) อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ในโรงพยาบาลบึงกาฬ มีความพึงพอใจในระบบบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ เนื่องจากตามข้อกำหนดของกรมการแพทย์ผู้ให้บริการจะพักรักษาในโรงพยาบาลไม่เกิน 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้ใช้บริการ ประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่กังวลที่จะมาอยู่ดูแลที่โรงพยาบาล เมื่อพิจารณารายข้อ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.5$) คือ ความพึงพอใจในการอธิบาย ขั้นตอนการผ่าตัด วิธีการระงับความรู้สึก ความเสี่ยงภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจากการผ่าตัด เมื่อพิจารณารายข้อยัง ที่ได้ระดับคะแนนมากที่สุด ส่วนใหญ่ เป็นการอธิบาย และให้ข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการผ่าตัดทั้งในระยะก่อนการผ่าตัด และหลังผ่าตัด ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าข้อมูลที่ให้เป็นข้อมูลที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการ และนำไปปฏิบัติได้จริง จึงได้รับการตอบสนองจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญศรี จะน (2558) ได้ศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนผ่าตัดต่อระดับความรู้และความพึงพอใจในผู้ป่วยที่มารับบริการผ่าตัดแบบผู้ป่วยนอก ห้องผ่าตัด หูคอจมูกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติพบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการแบบผู้ป่วยนอก ที่ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนผ่าตัดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก ส่วนความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.9$) คือ ความมั่นใจในการดูแลตนเองหลังผ่าตัด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับได้รับการดูแลจากทีมพยาบาลที่ปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยศัลยกรรมทั่วไปซึ่งเป็นทีมเดียวกัน ซึ่งมีภาระงานมากอยู่แล้ว การให้บริการผู้ใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับยังไม่ได้แยกเป็นหน่วยงานเฉพาะ อาจส่งผลให้พยาบาล การอธิบายข้อมูลผู้ใช้บริการหลังผ่าตัดได้ไม่เต็มที่ ผู้ใช้บริการจึงขาดความมั่นใจในการปฏิบัติตัว อาทิเช่น การดูแลบาดแผลผ่าตัด การรับประทานยา การตัดไหม อาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์ เบอร์โทรติดต่อฉุกเฉิน อีกทั้งความวิตกกังวลยังมีอาการปวดตึงแผล เมื่อกลับบ้านการดูแลตนเอง และญาติซึ่งไม่ใช่บุคลากรทางการแพทย์ นอกจากนี้ขาดการประเมินความพร้อม ก่อนให้ข้อมูล และแนวปฏิบัติในที่ชัดเจน ว่าควรเริ่มให้ข้อมูล ให้ในช่วงเวลาไหนหลังผ่าตัด หรือให้ข้อมูลหลังผ่าตัดกี่ชั่วโมง จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ เสาวนิตย์ กมลวิทย์ (2557) ได้ศึกษา การพัฒนาแนวปฏิบัติทางคลินิกด้านการจัดการความปวด ในผู้ป่วยหลังผ่าตัด โรงพยาบาลระนองพบว่า แนวปฏิบัติทางคลินิกสำหรับการจัดการความปวด ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการดูแลที่ได้รับในการจัดการความปวดหลัง

การผ่าตัดสูงกว่าก่อนใช้แนวปฏิบัติทางคลินิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการให้ข้อมูลเตรียมความพร้อมก่อนผ่าตัดและหลังผ่าตัดเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพร้อม จะส่งผลต่อความพึงพอใจ เพราะ การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับอยู่ในโรงพยาบาล ไม่เกิน 24 ชั่วโมง ฉะนั้นบุคลากรที่ทำหน้าที่ อธิบาย และข้อมูลต่างๆสำหรับผู้ใช้บริการจะต้องเห็นความสำคัญ และมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน จะทำให้การพัฒนาระบบบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.70 ศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.3 อายุอยู่ในช่วง 31-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.33 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 90 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40

2. ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ ของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับในรพ.บึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.3) ความพึงพอใจรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก รายข้อที่ระดับคะแนนมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.5) คือ ความพึงพอใจในการอธิบาย ขั้นตอนการผ่าตัด วิธีการระงับความรู้สึก ความเสี่ยง ภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจากการผ่าตัด และความพึงพอใจระดับมากที่สุดได้ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X}$ =3.9) คือ ความมั่นใจในการดูแลตนเอง หลังผ่าตัด

3. ข้อเสนอแนะในการเข้ามาใช้บริการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ

จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะอื่นๆที่ผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้

1. ส่วนของการมาตรวจหลังผ่าตัดที่โรงพยาบาลบึงกาฬ การรอตรวจ ที่พบว่ารอนานทั้ง ๆที่มีใบนัดสำหรับมารับติดตามการผ่าตัด อยากให้มีช่องทางที่เร็วขึ้น

2. การให้กลับบ้าน ควรให้นอนพักนานกว่านี้ เนื่องจากยังมีการเจ็บตึงแผลอยู่ ถ้าผู้ใช้บริการมีอายุมากจะกลับไม่ไหว หรือให้นอนพักอย่างน้อย 1 คืน เพราะได้รับการผ่าตัดช่วงบ่ายเย็นก็กลับ หรือไม่ก็ผ่าตัดเช้าแล้วกลับเย็น

3. ขั้นตอนการรับยาาก่อนกลับบ้าน ต้องประสานกันระหว่างห้องผ่าตัดกับตึกผู้ป่วย ซึ่งทำให้เสียเวลา ถ้าเป็นจุดเดียวที่จะดีมาก ไม่เสียเวลารอคอย

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. (1 ตุลาคม 2561). โครงการพัฒนาระบบบริการ one day surgery. สืบค้นจาก

http://bps.moph.go.th/new_bps/sites/default/files/9.%20house%20model%20One%20day.pdf

เพ็ญศรี จະนู.(2558). ผลการใช้สื่อวีดิทัศน์เพื่อเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนผ่าตัดต่อระดับความรู้ และความพึงพอใจในผู้ป่วยที่มาใช้บริการผ่าตัดแบบผู้ป่วยนอก ห้องผ่าตัด หู คอ จมูก โรงพยาบาลธรรมศาสตร์.โรงพยาบาลธรรมศาสตร์.

เสวนิตย์ กมลวิทย์.(2557). การพัฒนาแนวปฏิบัติทางคลินิกด้านการจัดการความปวด ในผู้ป่วยหลังผ่าตัด

โรงพยาบาลระนอง .วารสารกองการพยาบาล.(41)2.

ธัญเดช นิมมานวุฒิมพงษ์. (1 ตุลาคม 2561). การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ. สืบค้นจาก

http://203.157.39.44/uploads/E000005/_New_frontier_in_THAI_Health_Care_System.pdf

โรงพยาบาลบึงกาฬ(2561).สถิติตัวชี้วัดการผ่าตัด งานห้องผ่าตัด .โรงพยาบาลบึงกาฬ .2559.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (1 ตุลาคม 2561). การผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ. สืบค้นจาก [https://www.nhso.go.th/files/userfiles/file/2018/%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%20KM%202018/4/2_Roll%20up%20C2%20\(ODS\).pdf](https://www.nhso.go.th/files/userfiles/file/2018/%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%20KM%202018/4/2_Roll%20up%20C2%20(ODS).pdf)

สำนักวิชาการแพทย์กรรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.(2560). ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาระบบบริการการผ่าตัดแบบวันเดียวกลับ *Recommendations for the development of the service system ODS(One Day Surgery)* .

สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.

Davis, Keith. *Human Relation at Work*. New York: McGraw – Hill, 1967