ความพึงพอใจของผู้ป่วยหู คอ จมูก เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม สำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

The patient's satisfaction regarding preparation for receiving general anesthesia in ear, nose, throat patients with surgery at Maharaj Nakorn chiang mai Hospital.

อัจฉรา สุจริตวาณิช วท.บ.* Atchara Sucharitvanit B.S.*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหู คอ จมูก ที่ได้รับการทำผ่าตัดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยโรคหู คอ จมูกที่ได้รับการทำผ่าตัดโดยใช้ยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกาย และพักรักษาตัวอยู่ในหอผู้ ป่วยหู คอ จมูก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ระหว่างเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2554 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 96 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปและแบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกของพิกุล นันทชัยพันธ์(2554) ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดย พิกุล นันทชัยพันธ์ (2554) ทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีตรวจสอบความสอดคล้องภายใน หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ 0.95 (Polit & Hungler, 1999) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงจำนวน ร้อยละและระดับความพึงพอใจ

ผลการวิจัย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกายร้อยละ 71.87 มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับสูง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 163.79 คะแนน จากคะแนนเต็ม 205 คะแนน ส่วนองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ ร้อยละ 60.41 อยู่ในระดับต่ำ องค์ประกอบด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล ร้อยละ 96.87 อยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบด้านความรู้สึกประทับใจที่ดีทุกรายร้อยละ 100 อยู่ในระดับปานกลาง

* *พยาบาลชำนาญการพิเศษ ภาควิสัญญีวิทยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*

* *Specialty Specialist Nurse, Department of Anesthsiology, Maharajh Hospital, Chiang Mai Province*

ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อผลการพยาบาล แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วยและการพยาบาลที่ได้รับจริง ซึ่งความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญขององค์กรสุขภาพและเป็นการวัดผลของการพยาบาล ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพของการให้การพยาบาลในกลุ่มตัวอย่างและนำไปพัฒนาคุณภาพของการพยาบาล เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยให้อยู่ในระดับสูงในทุกด้านที่ผู้ป่วยคาดหวัง

คำสำคัญ: *ความพึงพอใจของผู้ป่วย การเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึก*

Abstract

The purpose of this research was to study the patient's satisfaction regarding preparation for receiving general anesthesia in ear, nose, throat patients with surgery at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. The purposive sampling used to recruit 96 patients who had ear, nose, throat surgery at ear, nose, throat wards, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital from April to June 2011. The research instruments composed of demographic data form and evaluated patient's satisfaction regarding preparation for receiving general anesthesia questionnaire by Pikul Nuntachaipun (2011). The content validity of the questionnaire was assessed by the 3 expertis.The reliability was obtained by Cronbach's alpha coefficient and it was 0.95.Data were analyzed by using the descriptive statistics, frequency, percent and level of satisfaction.

TThe results of study

Patient were highly satisfied with the nursing care that they received (71.87 %) and mean score 163.79 (total 205 score). Three part of satisfaction that the majority of the patient reported a low level of unsatisfaction (60.41%), moderate level of satisfaction with interpersonal support (96.87%) and moderate level of good impression (100 %).

Level of patient's satisfaction with nursing care represents the degree of congruence between the expected quality of nursing care and the actual received care. Patient's satisfaction has become an important goal of any heath care organization and outcome measure of care. The results of this study can be used as indicators of nursing quality assurance for this study setting. The finding suggests the quality of nursing care needs to be enhanced in order to reach the patient's satisfaction at the level of "highly satisfied" in all aspects.

Key word: *The Patient's Satisfaction. The Regarding Preparation for Receiving General Anesthesia.*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกาย คือ การทำให้ผู้ป่วยสูญเสียการรับความรู้สึกทั้งหมดและหมดสติชั่วคราวในระยะการทำผ่าตัด โดยมีทีมงานวิสัญญีประกอบด้วย วิสัญญีแพทย์ วิสัญญีพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ร่วมปฏิบัติการในการให้ยาระงับความรู้สึกดังกล่าว โดยการใช้ยาฉีดเข้าทางหลอดเลือดดำและการสูดดมร่วมกับก๊าซที่ใช้ในการระงับความรู้สึก ทำให้ผู้ป่วยไม่รู้สติ ไม่เจ็บปวดหรือเกิดความวิตกกังวลในระหว่างผ่าตัด ทำให้ศัลยแพทย์สามารถทำการผ่าตัดได้ ขั้นตอนการให้ยาระงับความรู้สึกทั่วร่างกาย อาจเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นได้ เช่น การใส่ท่อหายใจยากเพราะกายวิภาคของผู้ป่วยผิดปกติ เกิดการบาดเจ็บของหลอดลมในระหว่างการใส่ท่อช่วยหายใจ เกิดการบาดแผลที่ริมฝีปาก หรือลิ้น หรือแผลในหลอดคอ และฟันอาจหักได้เกิดการบีบเกร็งของกล้ามเนื้อของกล่องเสียง (laryngospasm) ในบางกรณีการให้ยาระงับความรู้สึกหลายอย่างจะมีปฏิกิริยาตอบสนองอัตโนมัติของร่างกาย (autonomic reflexes) มีผลให้ผู้ป่วยอาจมีความดันเลือดสูง ชีพจรเร็วขึ้น หัวใจเต้นผิดจังหวะหรืออาจมีชีพจรช้า ความดันเลือดต่ำ อาจสำลักเศษอาหารและเลือดเข้าปอด (pulmonary aspiration) หรือมีการทะลุของหลอดลมที่คอ (tracheal perforation) จากการใช้ stylet ปลายแข็งที่ใช้ขณะใส่ท่อทางเดินหายใจ เป็นต้น (อังกาบ ปราการรัตน์, 2530) อันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นนี้ ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความกลัว มีความวิตกกังวลก่อนได้รับยาระงับความรู้สึก ทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกไม่แน่นอนใจ (Uncertainty) โดยมีสาเหตุจากการที่ผู้ป่วยไม่ได้รับรู้ข้อมูล ไม่ทราบวิธีการให้ยาระงับความรู้สึกก่อนผ่าตัด ดังนั้นบุคลากรทางวิสัญญี โดยเฉพาะวิสัญญีพยาบาลจะต้องเข้ามามีบทบาทในการดูแลและเตรียมความพร้อมให้กับผู้ป่วย โดยการให้ข้อมูลความรู้ ผลดี ผลเสีย ของการได้รับยาระงับความรู้สึก รวมทั้งให้ความรู้ในการปฏิบัติตัวทั้งก่อนและหลังการได้รับยาระงับความรู้สึก เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย ลดความเครียด ความกลัว ความวิตกกังวล ความรู้สึกไม่แน่นอนใจ เป็นต้น

นอกจากการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยแล้ว วิสัญญีพยาบาลควรให้การดูแล เอาใจใส่และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย เพื่อตอบสนองความต้องการในทุกๆด้านของผู้ป่วย ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ (Morse, 1955) ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของผู้ป่วยถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้มีกระบวนการจัดการดูแลให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาล และให้การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีนโยบายเน้นการทำงานเป็นทีม มีจริยธรรม และบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในงานและ มุ่งผลสำเร็จ (สมรรถนะหลักของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่) ดังนั้นวิสัญญีพยาบาลจึงต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการเตรียมความพร้อมแก่ผู้ป่วยที่จะได้รับยาระงับความรู้สึก เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจและสอดคล้องกับแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีผู้ป่วยโรคทางหู คอ จมูก เช่น โรคเกี่ยวกับหู คือ ก้อนที่ต่อมน้ำลายหน้าหู หินปูนเกาะฐานกระดูกโกลน (otosclerosis) หูน้ำหนวก หูตอนในอักเสบ (tympanitis) กระดูกที่ยื่นออกมาข้างหลังหูอักเสบ (mastoiditis) โรคเกี่ยวกับคอคือหลอดลมตีบแคบ (tracheal stenosis) การทำงานของสายเสียงผิดปกติ (vocal cord dysfunction) ต่อมธัยรอยด์โตต่อมทอนซิลและอะดีนอยด์โต ฯลฯ โรคเกี่ยวกับจมูก คือโพรงไซนัสอักเสบและภาวะติดเชื้อในบริเวณไซนัส ซึ่งได้รับการรักษาโดยการทำผ่าตัดร่วมกับการได้รับยาระงับความรู้สึก ในปี 2552 ที่ผ่านมาจำนวน 1,428 ราย โดยประมาณต่อปี คิดเป็นร้อยละ 8.80 ของภาควิชาวิสัญญีวิทยาและได้มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดกับผู้ป่วยในระยะการให้ยาระงับความรู้สึก คือ ต้องใส่ท่อช่วยหายใจ (on endotracheal tube หรือ tracheostomy tube) คิดเป็นร้อยละ 50.6 ความยากของการเปิดทางเดินหายใจ (difficult airway) คิดเป็นร้อยละ 5.4 ทางเดินหายใจส่วนบนอุดตัน (upper airway obstruction) คิดเป็นร้อยละ 4.6 การติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนล่าง (lower respiratory tract infection) คิดเป็นร้อยละ 5.2 (หน่วยข้อมูลสถิติภาค

วิชาวิสัญญีวิทยา, 2552) มีการประเมินความพึงพอใจจากการได้รับการบริการระงับความรู้สึกโดยรวมของผู้ป่วย เมื่อปี 2546 โดยวิสัญญีพยาบาลไปตรวจเยี่ยมผู้ป่วยหลังวันที่สองของการผ่าตัดแต่ไม่มีการรวบรวมข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นแนวทางสำหรับการประเมินผลการบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ป่วยในปัจจุบันและผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานวิสัญญีในการเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับยาระงับความรู้สึกในผู้ป่วยที่จะผ่าตัดหู คอ จมูก ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

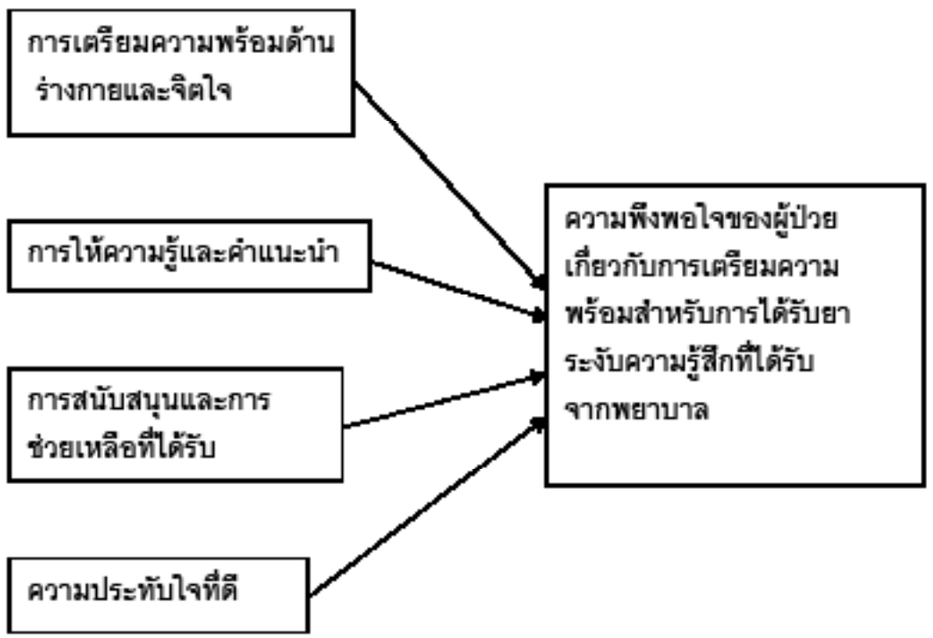
เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหู คอ จมูก ที่ได้รับการทำผ่าตัดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึก ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ป่วยหู คอ จมูก ที่ได้รับการทำผ่าตัดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึก ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจของผู้ป่วยหู คอ จมูก ที่ได้รับการทำผ่าตัด เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของพิกุล นันทชัยพันธ์ (2554) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับ ฉบับภาษาไทยที่แปลมาจากแบบวัดของลาโมนิกาและคณะ (LaMonica, Oberst, Madea, & Wolf, 1986) โดยมีกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณา (descriptive research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหู คอ จมูก ที่ได้รับการทำผ่าตัดและได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกาย เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกาย ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ประชากรที่ทำการวิจัย เป็นผู้ป่วยโรคหู คอ จมูก ที่ได้รับการทำผ่าตัดโดยใช้ยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกาย และพักรักษาตัวอยู่ในหอผู้ป่วย หู คอ จมูก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเจาะจง(purposive sampling method) จำนวน 96 ราย ระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล ที่ได้รับของ พิกุล นันทชัยพันธ์ (2554) ประกอบด้วย แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และแบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกายของพิกุล นันทชัยพันธ์ (2554) มีคำถามเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ ด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล และด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี โดยมีคำถามในเชิงลบ 17 ข้อ จากทั้งหมด 41 ข้อ จากคะแนนเต็ม 205 คะแนนเป็นคำถามให้ประมาณค่าแบบลิเกิร์ต 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้ ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง ระดับ 5 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดย พิกุล นันทชัยพันธ์ (2554) ทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีตรวจสอบความสอดคล้องภายใน หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ 0.95 (Polit & Hungler, 1999)

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำเสนอโครงร่างการวิจัยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ให้ทราบพร้อมทั้งอธิบายเกี่ยวกับการปฏิเสธ การเข้าร่วม ถ้ากลุ่มตัวอย่างไม่สมัครใจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถยกเลิกได้ตลอดระยะเวลาของการวิจัย โดยจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่ระบุชื่อและจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลภายหลังได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การรวบรวมข้อมูล

1. หลังจากได้รับหนังสืออนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและจะขออนุญาตรวบรวมข้อมูล

2. สำรวจรายชื่อผู้ป่วยที่มีแผนการผ่าตัดแต่ละวันและคัดเลือกผู้ป่วยที่มีตามคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจะชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการวิจัย พร้อมทั้งอธิบายถึงการพิทักษ์สิทธิ์แก่กลุ่มตัวอย่าง ถ้าตัวอย่างยินยอมเข้าร่วมการวิจัยจะให้ลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

3. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยการสัมภาษณ์และสำรวจข้อมูลจากรายงานเวชระเบียนของผู้ป่วย

4. อธิบายวิธีตอบแบบสอบถาม โดยอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับจำนวนข้อในแบบสอบถามซึ่งมีทั้งหมด 41 ข้อ แต่ละข้อไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด วิธีการตอบแบบสอบถามมี 5 คำตอบ ซึ่งผู้ป่วยสามารถเลือกตอบได้ตามความรู้สึกที่ชอบมากที่สุดหรือเห็นด้วยกับข้อมูลในแบบสอบถาม และให้ตอบคำถามทุกข้อ โดยกาเครื่องหมายถูกลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละหนึ่งช่องเท่านั้น จากนั้นก็ให้แบบสอบถามแก่ผู้ป่วย ให้ผู้ป่วยอ่านและตอบแบบสอบถามเองหลังเสร็จสิ้นก็จะไปรับแบบสอบถามคืน

5. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลในระยะหลังผ่าตัดวันที่ 1, 2 และ 3 เนื่องจากในวันที่1 ผู้ป่วยบางรายยังไม่ฟื้นหรือผู้ป่วยบางรายที่ผ่าตัดคอ ยังไม่สามารถตอบคำถามได้ จึง

ต้องเก็บข้อมูลให้ครบในวันต่อมา

6. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อเตรียมพร้อมในการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ พิสัย ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกในผู้ป่วยที่ได้รับยาระงับความรู้สึกเพื่อทำการผ่าตัดหู คอ จมูก โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ พิสัย ข้อมูลระดับคะแนนของความพึงพอใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกใน 3 ระดับ โดยสถิติจำนวน ร้อยละและระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการพยาบาลที่ได้รับโดยรวมและองค์ประกอบ 3 ด้าน (n = 96)

ความพึงพอใจ	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)
ด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ (17 – 85)	17	77	38.75 (12.4198)
ด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล (12 – 60)	37	60	49.36 (5.4234)
ด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี (12 – 60)	41	60	51.18 (4.9757)
ความพึงพอใจโดยรวม (41 – 205)	128	205	163.79 (18.3916)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลเกี่ยวกับโรค ข้อมูลวิธีการรักษา

ส่วนที่ 2. คะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกต่อการพยาบาลที่ได้รับโดยรวมและรายด้าน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.4 เพศชายจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.6 มีอายุ20 - 30 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมามีอายุในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.9 สมรสแล้วจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.5 เป็นโสดจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมามีจำนวนเท่ากันคือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.1 รับราชการและค้าขาย จำนวน 14 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมา มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเคยมีประสบการณ์การผ่าตัด จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 ASA Class 1 จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ASA Class 2 จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ42.7 โรคร่วมที่พบมาก ได้แก่ Hypertension จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.6

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับโดยรวมต่ำสุด 128 คะแนน และสูงสุด 205 คะแนน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 163.79

คะแนน จากคะแนนเต็ม 205 คะแนน และเมื่อดูองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ด้าน พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นหัวข้อเชิงลบ มีคะแนนต่ำสุด 17 คะแนน คะแนนสูงสุด 77 คะแนน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 38.75 คะแนน องค์ประกอบด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล มีคะแนนต่ำสุด 37 คะแนน คะแนนสูงสุด 60 คะแนน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 49.36 คะแนน และองค์ประกอบด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี มีคะแนนต่ำสุด 41 คะแนน คะแนนสูงสุด 60 คะแนน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 51.18 คะแนน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับโดยรวมและรายด้าน (n = 96)

ระดับคะแนนความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวม (41 – 205)		
ระดับต่ำ (41 – 96)	0	0
ระดับปานกลาง (97 – 152)	27	28.13
ระดับสูง (153 – 205)	69	71.87
ด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ (17 – 85)		
ระดับต่ำ (17 – 39)	58	60.41
ระดับปานกลาง (40 – 62)	35	36.46
ระดับสูง (63 – 85)	3	3.13
ด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล (12 – 60)		
ระดับต่ำ (12 – 28)	3	3.13
ระดับปานกลาง (29 – 44)	93	96.87
ระดับสูง (45 – 60)	0	0
ด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี (12 – 60)		
ระดับต่ำ (21 – 28)	0	0
ระดับปานกลาง (29 – 44)	96	100
ระดับสูง (45 – 60)	0	0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกายมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับโดยรวม อยู่ในระดับสูงร้อยละ 71.87 และอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 28.13 ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อดูองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ด้าน พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 3.13 อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 36.46 และอยู่ในระดับต่ำ 60.41 ด้านองค์ประกอบด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 96.87 อยู่ในระดับต่ำร้อยละ 3.13 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และ องค์ประกอบด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี กลุ่มตัวอย่างทุกราย มีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 100

การอภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 163.79 คะแนน จากคะแนนเต็ม 205 คะแนน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับการพยาบาลตรงกับความคาดหวังมาก จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ องค์ประกอบด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล และองค์ประกอบด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี (LaMonica et al.,1986) ซึ่งผลคะแนนความพึงพอใจนี้ ชี้ให้เห็นถึงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของผู้ป่วยแสดงต่อการให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่พยาบาลในหอผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่วิสัญญีพยาบาลที่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมก่อนผ่าตัดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยเกี่ยวกับการเตรียมตัวเพื่อการให้ยาระงับความรู้สึกได้ดี จึงทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในระดับสูงและสามารถบอกได้ถึงผลการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่ตรงกับความต้องการของผู้ป่วย เช่นเดียวกับการศึกษาของวิลกี (Wilkie, 2000) พบว่า การที่ผู้ป่วยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้ยาระงับความรู้สึกก่อนการเข้ารับการผ่าตัดจากวิสัญญีพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยมีความรู้ ลดความกลัว ความวิตกกังวล ความรู้สึกไม่แน่นอนใจ (Uncertainty) และรู้สึกปลอดภัย ในการเข้ารับการผ่าตัดที่ได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกาย ซึ่งแสดงว่าการให้ข้อมูลความรู้เป็นการช่วยลดความวิตกกังวล และทำให้ผู้ป่วยรู้สึกพึงพอใจในการดูแลรักษาพยาบาลที่ได้รับ

เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ด้าน พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 60.4 อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 36.5 และอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 3.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างบางรายที่ยังไม่ความพึงพอใจในการบริการ อาจจะเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการพยาบาลสูง ถ้ามีการให้บริการพยาบาลที่เข้าถึงจิตใจของกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น จะมีโอกาสที่จะพัฒนาการบริการพยาบาลให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ป่วยให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น ด้านองค์ประกอบด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 96.87 อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 3.13 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง จึงควรต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านนี้ให้มากขึ้น เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก และองค์ประกอบด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี กลุ่มตัวอย่างทุกคนมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าผลการบริการพยาบาลอยู่ในระดับน่าพอใจ ซึ่งถ้ามีการบริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็จะส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความประทับใจและเพิ่มคะแนนขึ้นได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยที่ได้นำไปเป็นหลักฐานประกอบในการประกันคุณภาพเรื่องการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับยาระงับความรู้สึกเพื่อการผ่าตัดหู คอ จมูก ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา การบริการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยที่ได้รับยาระงับความรู้สึกเพื่อการผ่าตัดหู คอ จมูก ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. นำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดประชุม อบรม ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีในการให้ความรู้ ความเข้าใจในการดูแลผู้ป่วยได้ถูกต้อง

2. นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา การบริการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยต่อไป

3. นำผลการวิจัยไปใช้ในการสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกายเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยผ่าตัด หู คอ จมูก ที่ได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกาย

2. จัดทำแผนการสอนผู้ป่วยผ่าตัด หู คอ จมูก ที่ได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกายและวัดความรู้ในการปฏิบัติตัวและความวิตกกังวล

3. จัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึกแบบทั่วร่างกายและนำไปทดลองใช้โดยประเมินผลลัพธ์ของแนวปฏิบัติเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยต่างๆ ทำให้การดูแลผู้ป่วยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

พิกุล นันทชัยพันธ์. (2554). *แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมความพร้อมสำหรับการได้รับยาระงับความรู้สึก.* เอกสารการอบรมวิชาการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ. หลักสูตรการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้จะขอสอบวุฒิบัตรความรู้ความชำนาญเฉพาะทางการพยาบาลสาขาการพยาบาลด้านการให้ยาระงับความรู้สึก. ณ ศูนย์บริการทางการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ระหว่างวันที่ 13 กุมภาพันธ์ – 30 พฤษภาคม 2554.

หน่วยข้อมูลสถิติภาควิชาวิสัญญีวิทยา. (2552). คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อังกาบ ปราการรัตน์. (2530). ภาวะแทรกซ้อนที่เกี่ยวข้องกับการใส่ท่อช่วยหายใจ. ในอังกาบ ปราการรัตน์, วรภา สุวรรณจินดา. (บรรณาธิการ). *ภัยของการให้ยาระงับความรู้สึก.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ยูนิตี้พับลิเคชั่น.

LaMonica, E. L., Oberst, M. T., Madea, A. R., & Wolf, R.M. (1986). Development of a Patient Satisfaction Scale. *Research in Nursing & Health, 9,* 43-59.

Morse, Nancy C. (1955). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michigan Press.

Polit, D. F., & Hungler, B. P.(1999). *Nursing research: Principles and methods* (6th ed.) Philadelphia: J. B. Lippincott.

Wilkie, D. J. (2000). Pain. In S. N., Lewis, M. M., Heitkemper, & S. R., Dirksen. (Eds.). Medical Surgical Nursing: *Assessment and management of clinical problems* (5th ed.). St. Louis: Mosby.