

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วย
ต่อการพยาบาลในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร
JOB SATISFACTION AMONG NURSES AND PATIENT SATISFACTION
WITH NURSING CARE IN ORTHOPEDIC DEPARTMENT OF PHICHIT HOSPITAL

อารม ธรรมกวินวงศ์ พย.ม.*

วิภาดา คุณาวิฑิตกุล**

อรพรรณ พุ่มอาภรณ์***

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร โดยศึกษาจากพยาบาลทุกคนที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมกระดูกจำนวน 16 คน และผู้ป่วยในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตรจำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับพยาบาล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในงานของพยาบาล ชุดที่ 2 สำหรับผู้ป่วย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล ในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามความพึงพอใจ

ในงานของพยาบาลและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลได้พัฒนาโดยวิภาดา คุณาวิฑิตกุลและคณะ¹ ได้ผ่านการทดสอบความตรงของเนื้อหาได้ค่าความตรงของเนื้อหา เท่ากับ 0.85 และ 0.90 ตามลำดับและความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.70 และ 0.93 ตามลำดับ ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำเครื่องมือไปทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลเท่ากับ 0.90 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาล แผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน

* พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพิจิตร

** รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน ด้านคุณภาพของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประโยชน์ตอบแทนการมีส่วนร่วม และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพอยู่ในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงานและผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลมากขึ้น

Abstract

The purpose of this study was to study job satisfaction among nurses and patient satisfaction with nursing care in Orthopedic Department of Phichit Hospital. The subjects were 16 staff nurses and 175 patients. The instrument used in this study was two questionnaire. One questionnaire for nurses composed of 2 part ; part I was on personal and part II was a job satisfaction. The second questionnaire was for patient, composed of two part : Part I was a personal data and part II was on patient satisfaction with nursing care. Part II of both questionnaire was developed by Kunaviktikul et al. (2000)¹ with a Content Validity Index of 0.85 and 0.90 and reliability of 0.70 and 0.93 for nurse satisfaction and patient

satisfaction, respectively. In this study reliability were 0.90 and 0.94. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, the mean and standard deviation.

The results of the study showed that the overall job satisfaction among nurses in Orthopedic Department of Phichit Hospital was at a moderate level, and each part, job quality, professional work environment, benefit, professional relationship and participation were at a moderate level, however, chance for advancement was at a low level. Patient satisfaction with nursing care in Orthopedic Department of Phichit Hospital overall was at a moderate level.

The results of this study can be used for the improvement of job satisfaction of nurse and patient satisfaction with nursing care.

บทนำ

กระแสการปฏิรูประบบสุขภาพผลักดันให้บริการทางด้านสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการแพทย์และในด้านความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะตระหนักเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนที่ว่า “บุคคลมีสิทธิที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพที่ได้มาตรฐานอย่างเสมอภาค”² ซึ่งถ้าผู้ป่วยไม่ได้รับบริการตามสิทธิดังกล่าว อาจส่งผลให้ผู้ป่วยขาดความเชื่อมั่นต่อบริการที่ได้รับหรืออาจ

เกิดปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยได้ ประกอบกับเป็นยุคของการแข่งขันทางด้านบริการ สุขภาพซึ่งให้ความสำคัญกับผู้ป่วยเป็นหลัก บริการ ทางด้านสุขภาพจำเป็นต้องประเมินว่าบริการที่จัดให้ นั้นตรงตามความต้องการและส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ความพึงพอใจของผู้ป่วยสามารถสะท้อน คุณภาพการบริการได้ และในการทำงานให้มีคุณภาพ นั้นหน่วยงานย่อมต้องการบุคลากรที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคลากรย่อมต้องการบรรยากาศใน การทำงานที่สนับสนุนความก้าวหน้า³ ความก้าวหน้า จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจได้ เดวิสและ นิวสตรอม⁴ กล่าวว่าความพึงพอใจในงานของบุคคลใน องค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร องค์กรใดก็ตามที่คนในองค์กรไม่พอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพ ของงานลดลง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักถึง ความสำคัญของการที่จะเสริมความพึงพอใจในงาน ให้เกิดกับคนในองค์กรและความพึงพอใจของผู้ป่วย เพื่อความอยู่รอดขององค์กรในยุคปัจจุบัน

โรงพยาบาลพิจิตรจังหวัดพิจิตร เป็นโรงพยาบาล ทั่วไปขนาด 405 เตียง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข มีการเร่งรัดดำเนินการพัฒนา คุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกแผนกของโรงพยาบาล

แผนกศัลยกรรมกระดูกโรงพยาบาลพิจิตร ได้ มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพเช่นเดียวกัน มีการสอบถาม ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ 2 ครั้ง/ปี ผลการสอบถาม ความคิดเห็นผู้รับบริการปีงบประมาณ 2544 พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการบริการในส่วนของ

พยาบาลลดลง ในเรื่องการต้อนรับ การพูดไม่สุภาพ ห้างน้ำไม่สะอาด อัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับผู้ป่วย การอธิบายเกี่ยวกับโรคและการปฏิบัติการพยาบาล ทุกอย่าง การดูแลเอาใจใส่ ส่วนความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลของพยาบาลในแผนกศัลยกรรมกระดูก ได้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของอรัย นนทนท์⁵ ที่สร้างจากกรอบแนวคิดในการวัดความพึงพอใจ ในงานของแอสมปีสและพิดมอนท์⁶ ผลการศึกษา พบว่าพยาบาลในแผนกศัลยกรรมกระดูก มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อยร้อยละ 63.2⁷ ส่วนมาก เกี่ยวกับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมวิชาชีพ การไม่มีอำนาจเพียงพอในการตัดสินใจ การเปิดโอกาส ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทางการ บริหาร เป็นต้น ผลการศึกษาในทั้งสองส่วนคือความ พึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลกับความพึงพอใจใน งานของพยาบาลได้นำมาปรับปรุงแก้ไขบางส่วนไป บ้างแล้วแต่ยังไม่ได้มีการติดตามและประเมินผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยนำเครื่องมือ ที่พัฒนาโดยวิภาดา คุณาวิฑิตกุลและคณะ¹ เนื่องจากเป็น เครื่องมือที่พัฒนาสำหรับสภาพการณ์ของประเทศไทย โดยเฉพาะ และผ่านการทดสอบความตรงและความเที่ยง มาแล้ว น่าจะมีความครอบคลุมและเหมาะสมมากกว่า เครื่องมือที่คัดแปลงจากต่างประเทศ ในการศึกษาความ พึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของ ผู้ป่วยต่อการพยาบาลในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร จะสามารถนำผลที่ได้มาใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านการ

พยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของพยาบาลและผู้ป่วย และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพยาบาล ในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตรโดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล ในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตรโดยรวม

กรอบแนวคิด

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร โดยความพึงพอใจในงานของพยาบาลประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในวิชาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประโยชน์ตอบแทน คุณภาพของงานและการมีส่วนร่วม ส่วนความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล ได้แก่ การประเมินอาการและปัญหา การอธิบายเกี่ยวกับกิจกรรมการรักษาพยาบาล การตอบสนองทันทีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การช่วยเหลือในการทำกิจวัตรประจำวัน การดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหรือการดูแลตนเองก่อนออกจาก

โรงพยาบาล และการช่วยเหลือให้ปฏิบัติตามกิจตามความเชื่อ

วัสดุและวิธีการ

การศึกษานี้เป็นแบบเชิงพรรณนา (descriptive study) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2545

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 พยาบาลประชากรเป็นพยาบาลทุกคนที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมกระดูก จำนวน 16 คน การศึกษานี้ใช้ประชากร กลุ่มที่ 2 ผู้ป่วย ประชากรผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยทั้งหมดที่มารับบริการในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร การศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน ตามคุณสมบัติที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้นำมาจากแบบสอบถามที่พัฒนาสำหรับประเทศไทยของวิภาดา คุณาวิฑิตกุลและคณะ¹ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของพยาบาล ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาล ประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน คือ ด้าน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านประโยชน์ตอบแทน ด้านคุณภาพของงาน และด้านการมีส่วนร่วม และข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดความ พึงพอใจ

ในงาน ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลและข้อความปลายเปิดเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้บริการพยาบาลหรือปรับปรุงบริการพยาบาลเพิ่มเติม แบบสอบถามทั้ง 2 ชุดที่ได้ผ่านการหาความตรงตามเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความตรงของเนื้อหา (Content Validity Index) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล เท่ากับ 0.85 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล เท่ากับ 0.90 และนำแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดไปทดลองใช้กับพยาบาลและผู้ป่วยในหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง และศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลพิจิตร จำนวนอย่างละ 15 คน กำหนดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด โดยการใช้อัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbach's

alpha coefficient) เกณฑ์ที่ยอมรับได้ต้องมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7⁸ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลเท่ากับ 0.90 และความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล เท่ากับ 0.94 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อมูลทั่วไปของพยาบาลและผู้ป่วยนำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในงานของพยาบาลนำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละโดยรวมและรายด้าน ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลนำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละโดยรวมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเพิ่มเติมของพยาบาลและของผู้ป่วย นำมาจัดกลุ่มคำตอบ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ร้อยละและระดับของความพึงพอใจในงานของพยาบาลจำแนกโดยรวมและรายด้าน (N = 16)

ความพึงพอใจในงานของพยาบาล	คะแนนรวมร้อยละ	ระดับความพอใจ
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	72.8	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	63.4	น้อย
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	75.3	ปานกลาง
ด้านประโยชน์ตอบแทน	73.3	ปานกลาง
ด้านคุณภาพของงาน	75.6	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วม	73.1	ปานกลาง
รวม	72.3	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมร้อยละ 72.3 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานด้านคุณภาพของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประโยชน์ตอบแทน การมีส่วนร่วมและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนที่ร้อยละ 75.6, 75.3, 73.3, 73.1 และ 72.8 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ อยู่ในระดับน้อย มีคะแนนที่ร้อยละ 63.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่แสดงความคิดเห็นต่อการพยาบาล (n = 175)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด n(ร้อยละ)	มาก n(ร้อยละ)	ปานกลาง n(ร้อยละ)	น้อย n(ร้อยละ)	น้อยที่สุด n(ร้อยละ)
การประเมินอาการและปัญหา	54 (30.9)	85(48.6)	31(17.7)	3(1.7)	2(1.1)
อธิบายเหตุผลเกี่ยวกับกิจกรรม การรักษาพยาบาล	48(27.4)	74(42.3)	44(25.2)	7(4.0)	2(1.1)
การอธิบายเกี่ยวกับกิจกรรมการ รักษาพยาบาล	50(28.6)	79(45.1)	39(22.3)	6(3.4)	1(0.6)
การตอบสนองทันทีเมื่อมี ปัญหา หรือต้องการความ ช่วยเหลือ	75(42.9)	60(34.3)	35(20.0)	5(2.8)	-
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการดูแลรักษาพยาบาล ด้วยตนเอง	38(21.7)	70(40.0)	54(30.9)	10(5.7)	3(1.7)
การบอกกล่าวและขอความร่วมมือ มาก่อนให้การพยาบาล	53(30.3)	79(45.1)	41(23.4)	1(0.6)	1(0.6)
คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะรักษาอยู่ในโรงพยาบาล	58(33.2)	78(44.6)	34(19.4)	3(1.7)	2(1.1)
การช่วยเหลือดูแลให้ออนหลับ พักผ่อนอย่างเพียงพอ	60(34.3)	79(45.1)	31(17.7)	4(2.3)	1(0.6)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด n(ร้อยละ)	มาก n(ร้อยละ)	ปานกลาง n(ร้อยละ)	น้อย n(ร้อยละ)	น้อยที่สุด n(ร้อยละ)
การช่วยเหลือในการทำกิจกรรมประจำวัน เช่น เช็ดตัว ทำความสะอาดปาก ฟัน รับประทานอาหาร และ การจับถ่าย	48(27.4)	46(26.3)	52(29.7)	19(10.9)	10(5.7)
การดูแลให้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาด และปลอดภัย	72(41.2)	69(39.4)	31(17.7)	2(1.1)	1(0.6)
การปฏิบัติการพยาบาลที่มีมิติซิคและระมัดระวัง	60(34.3)	79(45.1)	33(18.9)	3(1.7)	-
การดูแลเอาใจใส่จาก เจ้าหน้าที่พยาบาลอย่างมีน้ำใจ และให้กำลังใจ	79(45.1)	68(38.8)	26(14.9)	1(0.6)	1(0.6)
การยอมรับนับถือในความเป็นบุคคลขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล	43(24.5)	85(48.6)	43(24.6)	3(1.7)	1(0.6)
ความรู้ความเชี่ยวชาญของพยาบาลในการให้บริการ	61(34.8)	88(50.3)	26(14.9)	-	-
โอกาสที่พูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	43(24.5)	67(38.3)	53(30.3)	8(4.6)	4(2.3)
การช่วยเหลือให้ปฏิบัติศาสนกิจตามความเชื่อ	30(17.1)	54(30.9)	69(39.4)	16(9.2)	6(3.4)
คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหรือดูแลตนเองก่อนออกจากโรงพยาบาลที่ปฏิบัติตามได้	49(28.0)	77(44.0)	42(24.0)	2(1.1)	5(2.9)
การประเมินผลการให้การพยาบาลเป็นระยะๆ	45(25.7)	81(46.3)	43(24.6)	3(1.7)	3(1.7)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด n(ร้อยละ)	มาก n(ร้อยละ)	ปานกลาง n(ร้อยละ)	น้อย n(ร้อยละ)	น้อยที่สุด n(ร้อยละ)
ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายต่อ บริการพยาบาลที่ได้รับ	60(34.3)	69(39.4)	41(23.4)	5(2.9)	-
บริการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม	69(39.4)	72(41.1)	32(18.3)	1(0.6)	1(0.6)
รวมคะแนนความพึงพอใจ	79.8% อยู่ในระดับปานกลาง				

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมร้อยละ 79.8 เมื่อพิจารณารายข้อตามความคิดเห็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่พยาบาลอย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ การตอบสนองทันทีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ และการดูแลให้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาดและปลอดภัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และในเรื่องการช่วยเหลือให้ปฏิบัติศาสนกิจตามความเชื่อและการช่วยเหลือในการทำกิจวัตรประจำวันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

การอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล ในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมร้อยละ 72.3 (ตารางที่ 1) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลในแผนกศัลยกรรมกระดูก ในปีงบประมาณ 2544 โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของอรัทัย นนทเกศ⁵ ที่สร้างจากกรอบแนวคิด ในการวัดความพึงพอใจในงานของแอสมป์และพิดมอนท์⁶ ที่พบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 63.2) ทั้งนี้อาจเนื่องจาก เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีความแตกต่างกัน โดยเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของอรัทัย นนทเกศ⁵ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน การมีปฏิสัมพันธ์ สถานภาพของวิชาชีพ นโยบายขององค์กร และค่าตอบแทน ส่วนในการศึกษารั้งนี้เครื่องมือวัดความ พึงพอใจในงานของวิภาดา คุณาวิกติกุลและคณะ¹ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในวิชาชีพ สภาพแวดล้อมใน

การทำงาน ประโยชน์ตอบแทน คุณภาพของงาน และ การมีส่วนร่วม ซึ่งของวิภาดา คุณาวิคติกุลและคณะ¹ จะ มีความแตกต่างในเรื่องคุณภาพของงาน และการมี ส่วนร่วม จึงทำให้ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกัน และ ผลการศึกษาชี้พบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนก ศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร มีความพึงพอใจ ในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากพยาบาลส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.0 มี ประสบการณ์การทำงานอยู่ในระหว่าง 1-5 ปี ค่าเฉลี่ย 4.75 ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลที่จบใหม่ประสบการณ์การ ทำงานยังน้อย ต้องปฏิบัติงานเวรบาย-ดึกจำนวนมาก ทำให้การสร้างควมคุ้นเคยการปรับตัว การติดต่อสื่อสาร กับภายนอกหน่วยงานและโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมแสดง ความคิดเห็นน้อยหรือสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีน้อย และอาจเนื่องมาจากโอกาสการศึกษอบรมลดลง เดิมทุกคนมีโอกาสได้ไปประชุมอบรมนอกสถานที่ ปี ละ 1 ครั้ง แต่ในปัจจุบันงบประมาณจำกัดทำให้ บุคลากรในแผนกศัลยกรรมกระดูกมีโอกาสไปอบรม นอกสถานที่ลดลงเหลือ 2 คน/หอผู้ป่วย ประกอบกับใน ปัจจุบันค่าครองชีพสูงพยาบาลส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.0 มีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 5,000–10,000 บาท ซึ่ง ค่าตอบแทนดังกล่าวพยาบาลอาจมองว่าไม่เหมาะสม กับปริมาณงานและความเสี่ยงต่อการเกิดโรค⁹ ประกอบ กับในปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพด้านการพยาบาลมีมาก ขึ้น เป็นผลให้พยาบาลมีภาระงานและมีงานเอกสารที่มาก ขึ้น รวมทั้งมีการจัดประชุมเกี่ยวกับงานคุณภาพของ ทุกงานในโรงพยาบาลมากขึ้น โดยพยาบาลที่เข้าประชุม ต้องเสียสละเวลาในวันที่ไม่ได้อยู่เวรเข้าร่วมประชุม

และไม่พิจารณาจ่ายค่าล่วงเวลา ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุให้ พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางได้ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัชรี จิตต์ภักดี⁹ ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัด เชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดความพึงพอใจในงานของสแตมป์ และพีดมอท์⁶ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม ของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาของ สมสมัย สุธีรสานต์¹⁰ ศึกษาความพึงพอใจในงานของ พยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์โดยดัดแปลงจาก ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพและ ผู้ช่วยพยาบาลมีความพึงพอใจใน งานในระดับปานกลางค่อนข้างน้อยไปทางมาก และแม้แต่ผล การศึกษาของอรทัย นนทเกศ⁷ ศึกษาพฤติกรรมความ เป็นผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนภาคใต้โดย ใช้กรอบแนวคิดในการวัดความพึงพอใจในงานของ สแตมป์สและพีดมอท์⁶ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชนผล การศึกษายังพบว่าพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจใน งานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล ในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อการพยาบาล ในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาล พิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก โดยมี คะแนนที่ร้อยละ 79.8 (ตารางที่ 2) อธิบายได้ว่าแผนก ศัลยกรรมกระดูกมีการปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีกล่องรับความคิดเห็นของผู้รับบริการไว้บริเวณทางเข้าด้านหน้าของหน่วยงาน เพื่อนำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาปรับปรุงแก้ไขได้ทันที และประกอบกับมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยทุกปี นำผลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และอาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 70.3 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 41.1 รายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 67.5 ซึ่งจัดได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีการศึกษา รายได้ อาชีพค่อนข้างต่ำ ซึ่งเฟรนช์²¹ กล่าวว่า บุคคลที่มีการศึกษาดำ รายได้ต่ำ มักจะมีความคาดหวังในบริการด้านการแพทย์อยู่ในระดับต่ำ และโอเบอร์ท¹² กล่าวว่า ผู้ที่มีความคาดหวังต่ำจะไม่ค่อยแสดงความไม่พึงพอใจออกมา ด้วยเหตุผลดังกล่าว คาดว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในบริการต่ำ การบริการจึงเป็นไปได้คาดหวัง จึงเป็นเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างมากได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ความพึงพอใจในงานของพยาบาล

1. เผยแพร่ผลการศึกษาให้ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรได้รับทราบเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร
2. แจ้งผลการศึกษาให้พยาบาลในแผนกศัลยกรรมกระดูกรับทราบในการประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาใน

แต่ละด้านส่งเสริมให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล ในแผนกศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลพิจิตร

1. เผยแพร่ผลการศึกษาให้ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรได้รับทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจต่อการพยาบาล
2. ประชุมชี้แจงให้บุคลากรในแผนกศัลยกรรมกระดูกทราบผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล และส่งเสริมให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องและจัดทำแนวทางในการปฏิบัติให้ชัดเจน เช่น แนวทางในการปฏิบัติในการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ทบทวนมาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับบุคลากรใน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการพิทักษ์สิทธิและป้องกันข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลในแผนกอื่นๆเพื่อเป็นการประเมินและแก้ไขไปทั้งระบบของกลุ่มงานการพยาบาลพร้อมๆกันและแนวทางเดียวกัน
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพยาบาล เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาลและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนทางปรับปรุงแก้ไขอย่างทันที่

4. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ป่วยกับสิ่งที่ได้รับจริงจากการพยาบาลเพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนทางในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

1. วิภาดา คุณาวิกติกุล, วิจิตร ศรีสุพรรณ, รัตนาวี ชอนตะวัน, เรมवल นันทศุภวัฒน์, อรพรรณ พุ่มอาภรณ์, และโรเบิร์ต แอล แอนเดอส์. การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล. เชียงใหม่ : คณะพยาบาลศาสตร์, 2543.

2. กรมอาชีวศึกษา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เอมพันธ์, 2541.

3. จันทิมา จรัสทอง. การสำรวจความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร. วารสารพยาบาลศาสตร์ 2543 ; 18(1) : 38-47.

4. David NW. Human behavior at work. 7th ed. Singapore : McGraw-Hill, 1985.

5. อรทัย นนทเภท. พฤติกรรมความเป็นผู้นำของหัวหน้าหอและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนภาคใต้. วิทยานิพนธ์

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

6. Stamps PL, Piedmont EB. Nurses and work satisfaction : An index for measurement. Michigan : Health Administration Press, 1986.

7. ศัลยกรรมกระดูก. สรุปรายงานประจำปี. พิจิตร : โรงพยาบาลพิจิตร, 2544.

8. Polit DF, Hungler BP. Nursing research : Principle and method. New York : Lippincott, 1999.

9. อัครี จิตต์ภักดี. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.

10. สมสมัย สุธีรสานต์. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วารสารพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2544 ; 13(3) : 27-39.

11. French RM. The dynamics of health care. New York: McGraw-Hill, 1974.

12. Obert MT. Patients perception of care measurement of quality and satisfaction. Cancer 1984 ; 53 : 2366-2375.