

ความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยที่มีต่องานวิสัญญีในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น

สุภัทตรา ประสงค์ดี, สิริรัตน์ ตรีพุทธรัตน์, เทพกร สาทิตการมณี, นรินทร์ พลายนะหาร, ทิพย์วรรณ มุกนำพร, มณีรัตน์ ชนานันต์
ภาควิชาวิสัญญีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Satisfaction with Anesthesia Service of Ward Nurses at Srinagarind Hospital, Khon Kaen Province

Supattra Prasongdee, Sirirat Tribuddharat, Thepakorn Sathitkarmanee, Narin Plailaharn, Tippawan Muknumporn, Maneerat Thananun

Department of Anesthesiology, Faculty of Medicine, Khon Kaen University

หลักการและวัตถุประสงค์: ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดงานคุณภาพของภาควิชาวิสัญญีวิทยา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พยาบาลหอผู้ป่วยถือเป็นส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการซึ่งหน่วยงานไม่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจมานานแล้ว คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยที่มีต่องานวิสัญญี และหาปัจจัยที่ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วิธีการศึกษา: เป็นการศึกษาไปข้างหน้าเชิงพรรณนา ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 เกณฑ์การคัดเลือกของกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานวิสัญญีในช่วงไม่น้อยกว่า 1 ปี เกณฑ์การคัดออก คือ พยาบาลหอผู้ป่วยที่มาฝึกอบรมจากสถาบันอื่น สงแบบสอบถามทั้งหมด 45 หอผู้ป่วย หอผู้ป่วยละ 10 ชุด (รวม 450 ชุด) แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยที่มีต่องานวิสัญญี รวมถึงคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในงานวิสัญญี แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากวิสัญญีแพทย์ 3 ท่าน ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยผู้ช่วยวิจัยที่ได้รับการอบรมเรื่องวิธีการเก็บข้อมูลที่ถูกต้องจากคณะวิจัย เก็บแบบสอบถามกลับคืนภายหลังแจก 2 สัปดาห์ และตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนเก็บแบบสอบถาม แบบสอบถามระดับความพึงพอใจมีค่าคะแนน 1 ถึง 4 และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS 16

Background and Objective: Customer satisfaction is an indicator for quality assurance of department of Anesthesiology, Srinagarind hospital. Ward nurses are internal customers of whom satisfaction has not been assessed for long time. The objective of this study was to assess satisfaction of ward nurses regarding anesthetic service during perioperative period. We also identified the subjects that need continuous quality improvement.

Methods: This was a prospective, descriptive study performed during May and July 2016. Inclusion criterion were ward nurses whose job were related to anesthesia personnel for at least 1 year. The exclusion criterion were visiting ward nurses from other hospitals. We distributed questionnaire, 10 per ward, to 45 wards (total 450 questionnaires). The questionnaire comprised 2 parts; part 1 covered demographic data, while part 2 contained levels of satisfaction with score 1 to 4, as well as open-ended comments on subjects that needed improvement. The questionnaire was validated by 3 senior anesthesiologists and distributed by informed research assistance and was collected 2 weeks later. The data was analyzed for number, percentage, mean and standard deviation using SPSS 16 program.

Results: We received 390 responses. The satisfaction scores for preoperative, immediate postoperative/post-anesthetic care unit (PACU), and postoperative service were all high (2.95 ± 0.75 to 3.28 ± 0.57 , 3.06 ± 0.60 to 3.12 ± 0.56 , and 3.28 ± 0.55 to 3.28 ± 0.62 , respectively). The overall highly satisfied subjects were personality and dressing of anesthesia personnel. The subjects that need

ผลการศึกษา: ได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืน 390 ชุด พบความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยต่องานบริการ วิสัญญีในทุกระยะ ตั้งแต่ระยะก่อนผ่าตัด ระยะหลังผ่าตัดทันทีที่เกี่ยวข้องกับห้องพักรักษา และระยะหลังผ่าตัดเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (2.95 ± 0.75 ถึง 3.28 ± 0.57 ; 3.06 ± 0.60 ถึง 3.12 ± 0.56 ; และ 3.28 ± 0.55 ถึง 3.28 ± 0.62 ตามลำดับ) พบว่า พยาบาลหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจทั้งระยะก่อนและหลังผ่าตัดมากที่สุดคือ ในเรื่องของบุคลิกภาพและการแต่งกายของทีมนักวิสัญญี (ร้อยละ 94.3 และ 90.3 ตามลำดับ) หัวข้อที่ควรปรับปรุงได้แก่ การแนะนำตัวของทีมนักวิสัญญีกับผู้ป่วยและบุคลากร และการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่องที่หอผู้ป่วยทั้งโดยการใช้อีเมลและการใช้แบบฟอร์ม

สรุป: พยาบาลหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการทางวิสัญญีในทุกระยะตั้งแต่ระยะก่อนผ่าตัด หลังผ่าตัดทันที/ที่เกี่ยวข้องกับห้องพักรักษา และระยะหลังผ่าตัดเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกายของทีมนักวิสัญญี ส่วนโอกาสพัฒนาได้แก่ การแนะนำตัวของทีมนักวิสัญญีกับผู้ป่วยและบุคลากร และเรื่องการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่องที่หอผู้ป่วยทั้งโดยการใช้อีเมลและการใช้แบบฟอร์ม

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, พยาบาลหอผู้ป่วย, งานวิสัญญี, การพัฒนางาน

improvement were introduction of anesthesia personnel to patients and ward staff, and forwarding plan of patient treatment to ward nurses by phone as well as by document.

Conclusion: The satisfaction scores of ward nurses for anesthesia service in every step were high. The overall highly satisfied subjects were personality and dressing of anesthesia personnel. The subjects that need improvement were introduction of anesthesia personnel to patients and ward staff, and forwarding plan of patient treatment to ward nurses by phone as well as by document.

Keywords: Satisfaction, ward nurse, anesthesia, quality improvement

ศรีนครินทร์เวชสาร 2561; 33(2): 190-5. • Srinagarind Med J 2018; 33(2): 190-5.

บทนำ

สำนักงานพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้พัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล 44 ตัวชี้วัด ในปี พ.ศ. 2547 ร้อยละความพึงพอใจของพยาบาลเป็น 1 ในตัวชี้วัดที่สำคัญ^{1,2} ภาควิชาวิสัญญีวิทยาเป็นหน่วยงานหนึ่งในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ที่ให้บริการวิสัญญีทั้งในหอผ่าตัด นอกห้องผ่าตัดและที่หอผู้ป่วย ผู้ใช้บริการวิสัญญี ได้แก่ ผู้ป่วย แพทย์ผ่าตัด พยาบาลห้องผ่าตัด พยาบาลหอผู้ป่วย พยาบาลห้องรังสีและ MRI การให้บริการด้านวิสัญญีแบ่งเป็น 4 ระยะ คือ ระยะก่อนให้ยาระงับความรู้สึก ขณะให้ยาระงับความรู้สึก ในห้องพักรักษาและหอผู้ป่วยภายใน 24-48 ชั่วโมง จากสถิติการให้บริการวิสัญญีในระหว่างปี พ.ศ. 2556-2558³ พบว่าภาควิชาวิสัญญีวิทยาให้บริการผู้ป่วยเฉลี่ย 18,727 รายต่อปี

เคยมีการศึกษาระดับความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชาวิสัญญีในปี พ.ศ. 2543 โดยสงวนศรี บำรุงราชหรณ์⁴ และในปี พ.ศ. 2549 โดยลำไย แสบงบาลและคณะ⁵ ซึ่งภาควิชาฯ ได้นำผลการศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หลังจากนั้นก็ยังไม่ได้มีการศึกษาอีก

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาควิชาวิสัญญีวิทยา เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาควิชา ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนาชนิดศึกษาไปข้างหน้า (prospective, descriptive study) ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (หมายเลข HE591121) โดยทำการศึกษาในพยาบาลหอผู้ป่วยทุกแผนกของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรของภาควิชาวิสัญญีระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งมีจำนวน 45 หอผู้ป่วย

จากการทบทวนวรรณกรรมของลำไย แสบงบาลและคณะ⁵ พบว่าความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วย เท่ากับ 3.03 ± 0.36 ดังนั้นการคำนวณขนาดตัวอย่างมีรายละเอียดดังนี้⁶

$$n = 4(Z_{\alpha/2})^2 \sigma^2 / d^2$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 σ = ค่าประมาณของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการ
 ทบทวนวรรณกรรม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.36
 d = total width of expected confidence interval (CI)
 ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ d = 0.1
 $Z_{\alpha/2}$ = ค่ามาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้
 $Z_{\alpha/2} = 1.96$

คำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรได้ค่า n = 200 ราย เพื่อให้
 ให้ผลการศึกษาที่มีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาด
 ตัวอย่างเป็น 2 เท่า ซึ่งเท่ากับ 400 ราย กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน
 อีกร้อยละ 12.5 จึงใช้ขนาดตัวอย่าง 450 ราย

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 45 หอผู้ป่วยๆ ละ 10 ชุด
 รวมแบบสอบถามทั้งหมด 450 ชุด เกณฑ์การคัดเลือกเข้า
 (inclusion criteria) คือ พยาบาลบาลหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน
 เกี่ยวข้องกับบุคลากรของภาควิชาวิสัญญีวิทยาในช่วง
 ไม่น้อยกว่า 1 ปี ที่ยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย และ
 มีเกณฑ์คัดออกจากการศึกษา (exclusion criteria) คือ
 พยาบาลบาลหอผู้ป่วยที่มาจากหอผู้ป่วยอื่น

การแจกแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้ทำจดหมายปิดผนึก
 ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาและให้ผู้ช่วยวิจัยนำไปแจกให้
 พยาบาลหอผู้ป่วยที่ยินยอมเข้าร่วมโครงการด้วยความสมัครใจ

แบบสอบถาม สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดย
 ได้รับการตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากวิสัญญีแพทย์
 ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน
 ประกอบด้วย **ตอนที่ 1)** แบบบันทึกข้อมูลทั่วไป **ตอนที่ 2)**
 ความพึงพอใจต่อการไปเยี่ยมผู้ป่วยระยะก่อนผ่าตัด
ตอนที่ 3) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ
 วิสัญญีพยาบาลห้องพักรฟื้น **ตอนที่ 4)** ความพึงพอใจต่อการ
 ไปเยี่ยมผู้ป่วยในระยะหลังผ่าตัด และ **ตอนที่ 5)** ความคิดเห็น
 และข้อเสนอแนะปลายเปิด

ผู้แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ได้รับการฝึก
 อบรมก่อนเข้าโครงการวิจัยให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของ
 งานวิจัย และวิธีการแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่การแนะนำตัว
 การอธิบายวัตถุประสงค์ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ รวมถึง
 อธิบายว่าการตอบในครั้งนี้จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานแต่
 อย่างใด อธิบายวิธีการเขียนคำตอบในแบบสอบถาม รวมถึง
 วิธีการตรวจความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทันทีที่
 ได้รับคืน และเก็บรวบรวมไว้เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

เกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจ ดัดแปลงจาก
 เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยของบุญชม และคณะ^{7,8}
 มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ:

- พึงพอใจมากที่สุด = 4 หมายถึงค่าคะแนนอยู่ในช่วง
 3.51-4.00

- พึงพอใจมาก = 3 หมายถึงค่าคะแนนอยู่ในช่วง 2.51-
 3.50
 - พึงพอใจน้อย = 2 หมายถึงค่าคะแนนอยู่ในช่วง 1.51-
 2.50
 - พึงพอใจน้อยที่สุด = 1 หมายถึงค่าคะแนนอยู่ในช่วง
 1.00-1.50

การวิเคราะห์ทางสถิติ แสดงข้อมูลเป็นจำนวน (n)
 ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (mean ± SD)
 วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS version 16.0

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน 390 ชุด คิดเป็นร้อยละ
 86.7 พยาบาลหอผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กลุ่มหอผู้ป่วย
 ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ หอผู้ป่วยระยะวิกฤตและ
 หอผู้ป่วยพิเศษ สว. รองลงมาเป็นหอผู้ป่วยศัลยกรรม ส่วนที่
 น้อยที่สุด คือ หอผู้ป่วยจิตเวชและเคมีบำบัด รองลงมาคือ
 หอผู้ป่วยโสต ศอ นาสิกและหอผู้ป่วยจักษุ โดยปฏิบัติงาน
 เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดชนิด elective มากกว่า
 emergency (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของพยาบาลหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน
 เกี่ยวข้องกับบุคลากรวิสัญญี (n = 390)

ข้อมูล	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ	
ชาย	6 (1.5)
หญิง	384 (98.5)
อายุ (ปี)	32.76 ± 9.15
สถานภาพ	
พยาบาลวิชาชีพ	390 (100.0)
หน่วยงานที่สังกัด	
สูติ-นรีเวชกรรม	25 (6.4)
ศัลยกรรม	37 (9.5)
กุมารเวชกรรม	20 (5.1)
จักษุ	9 (2.3)
ออโรโธปิดิกส์	24 (6.2)
โสต ศอ นาสิก	9 (2.3)
อายุรกรรม	28 (7.2)
เคมีบำบัด	8 (2.1)
ฉุกเฉิน	34 (8.7)
จิตเวช	8 (2.1)
พิเศษชั้น 6	20 (5.1)
พิเศษ สว.	75 (19.2)
วิกฤติ	93 (23.8)
ท่านใช้บริการกับทีมวิสัญญีประเภท	
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	
Elective case	299 (76.7)
Emergency case	168 (43.1)
อื่นๆ	37 (9.5)

แสดงข้อมูลเป็น จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ± ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรวิสัญญีในระบะก่อนผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก หัวข้อที่มีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลิกภาพและการแต่งกาย การปฏิบัติตามมาตรฐานการเตรียมผู้ป่วยก่อนให้การระงับความรู้สึก และ อธิยาศัยไมตรี

และมนุษยสัมพันธ์ ส่วนความพึงพอใจ 3 อันดับสุดท้าย คือ การแนะนำตัวกับผู้ป่วยและพยาบาลหอผู้ป่วย การติดต่อประสานงานกับพยาบาลหอผู้ป่วย และความถูกต้องในการเซ็นใบยินยอมให้การระงับความรู้สึกของผู้ป่วย (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรวิสัญญีในระบะก่อนผ่าตัด (n = 390)

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	Mean ± SD	ระดับ 3-4	ระดับ 1-2	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากรวิสัญญี	3.28 ± 0.57	368 (94.3)	21 (5.4)	มาก	1
2. ปฏิบัติตามมาตรฐานการเตรียมผู้ป่วยก่อนให้การระงับความรู้สึก	3.27 ± 0.60	363 (93.1)	24 (6.1)	มาก	2
3. อธิยาศัยไมตรีและมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรวิสัญญี	3.22 ± 0.58	359 (92.1)	30 (7.7)	มาก	3
4. การเปิดโอกาสและยอมรับฟังความคิดเห็นเมื่อมีการปรึกษาหารือ	3.17 ± 0.60	348 (89.2)	39 (10.0)	มาก	4
5. ให้บริการตรวจเยี่ยมและเตรียมผู้ป่วยก่อนผ่าตัด	3.16 ± 0.62	354 (90.8)	34 (8.7)	มาก	5
6. สามารถนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยไปปฏิบัติได้จริงและเหมาะสม	3.15 ± 0.58	352 (90.3)	33 (8.5)	มาก	6
7. มีการติดต่อประสานงานกับท่านก่อนผ่าตัด เช่น การติดต่อเกี่ยวกับคำสั่งการรักษาของวิสัญญีแพทย์ที่ไปเยี่ยมก่อนผ่าตัดเป็นต้น	3.06 ± 0.68	325 (83.3)	62 (15.9)	มาก	7
8. ความถูกต้องในการเซ็นใบยินยอมให้การระงับความรู้สึกที่หอผู้ป่วย	3.04 ± 0.69	316 (81.0)	72 (18.5)	มาก	8
9. การติดต่อประสานงานของบุคลากรวิสัญญีกับพยาบาลหอผู้ป่วยระหว่างการผ่าตัด	3.03 ± 0.57	333 (85.4)	51 (13.1)	มาก	9
10. การแนะนำตัวของบุคลากรวิสัญญีกับผู้ป่วยและพยาบาลหอผู้ป่วย	2.95 ± 0.75	295 (75.6)	94 (24.1)	มาก	10

ระดับความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานร่วมกับวิสัญญีพยาบาลในระบะหลังผ่าตัดทันทีที่เกี่ยวข้องกับห้องพักฟื้น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด (ระดับ 3-4) หัวข้อที่มีความพึงพอใจสูง ได้แก่ ความเหมาะสม

ในการบริหารจัดการจำหน่ายและย้ายผู้ป่วยกลับหอผู้ป่วย ส่วนหัวข้อที่ได้คะแนนรองลงมา ได้แก่ การส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่องที่หอผู้ป่วยโดยการใ้แบบฟอร์ม และการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่องที่หอผู้ป่วยโดยการใช้โทรศัพท์ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยต่องานบริการวิสัญญีในระบะหลังผ่าตัดทันทีที่เกี่ยวข้องกับห้องพักฟื้น (n = 390)

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	Mean ± SD	ระดับ 3-4	ระดับ 1-2	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความเหมาะสมในการบริหารจัดการจำหน่ายและย้ายผู้ป่วยกลับหอผู้ป่วย	3.12 ± 0.56	350 (89.7)	40 (10.3)	มาก	1
2. การส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่องที่หอผู้ป่วยโดยการใ้แบบฟอร์ม	3.07 ± 0.58	340 (87.2)	50 (12.8)	มาก	2
3. การส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่องที่หอผู้ป่วยโดยการใช้โทรศัพท์	3.06 ± 0.60	338 (86.7)	52 (13.3)	มาก	3

ความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรวิสัญญีในระยะหลังผ่าตัดพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทุกหัวข้อมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากรวิสัญญี บุคลากรวิสัญญีตรวจเยี่ยมผู้ป่วยภายหลังจากการผ่าตัด

24 ชม. และตรวจเยี่ยมต่อเนื่องถึง 72 ชั่วโมง เฉพาะรายที่มีปัญหาทางวิสัญญี และความเหมาะสมในการดูแลความปวดระยะหลังผ่าตัดที่หอผู้ป่วย ส่วนความพึงพอใจที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำสุด คือ เรื่องการแนะนำตัวของทีมวิสัญญีกับผู้ป่วยและพยาบาลหอผู้ป่วย (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยต่องานบริการวิสัญญีในระยะหลังผ่าตัด (n = 390)

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	Mean ± SD	ระดับ 3-4 จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ 1-2 จำนวน (ร้อยละ)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากรวิสัญญี	3.28 ± 0.55	352 (90.3)	18 (4.6)	มาก	1
2. บุคลากรวิสัญญีตรวจเยี่ยมผู้ป่วยภายหลังจากการผ่าตัด 24 ชม. และตรวจเยี่ยมต่อเนื่องถึง 72 ชม. เฉพาะรายที่มีปัญหาทางวิสัญญี	3.28 ± 0.62	340 (87.2)	30 (7.7)	มาก	2
3. ความเหมาะสมในการดูแลความปวดระยะหลังผ่าตัดที่หอผู้ป่วย	3.18 ± 0.58	341 (87.4)	28 (7.2)	มาก	3
4. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่หอผู้ป่วยภายหลังการระงับความรู้สึก	3.09 ± 0.61	322 (82.6)	47 (12.0)	มาก	4
5. การแนะนำตัวของทีมวิสัญญีกับผู้ป่วยและพยาบาลหอผู้ป่วย	3.01 ± 0.66	317 (81.3)	70 (17.9)	มาก	5

วิจารณ์

ความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรวิสัญญี ในระยะก่อนและหลังผ่าตัด อันดับ 1 เหมือนกันคือ เรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากรวิสัญญีระยะหลังผ่าตัดทันทีที่เกี่ยวข้องกับห้องพักฟื้น ความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 คือ ความเหมาะสมในการบริหารจัดการจำหน่ายและย้ายผู้ป่วยกลับหอผู้ป่วย ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาสอดคล้องกับการศึกษาของ ลำไย แสบงบาลและคณะ⁵ แสดงว่าบุคลากรของภาควิชาวิสัญญีวิทยาสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หัวข้อที่ได้คะแนนน้อยที่ควรปรับปรุงคือ 1) เรื่องการแนะนำตัวของบุคลากรวิสัญญีกับผู้ป่วยและพยาบาลหอผู้ป่วย สาเหตุอาจเนื่องจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์เป็นแหล่งฝึกอบรมของบุคลากรทางการแพทย์ และมีบุคลากรมาฝึกอบรมในปริมาณมากและเปลี่ยนแปลงตลอดทุกปี ทำให้ไม่ทราบระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ ร่วมกับในหอผู้ป่วยจะมีเจ้าหน้าที่มาตรวจเยี่ยมผู้ป่วยในปริมาณมากและมีการแต่งตัวที่คล้ายๆ กัน จึงอาจทำให้ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่ามีเจ้าหน้าที่มาตรวจเยี่ยมผู้ป่วยในปริมาณมากและมีการแต่งตัวที่คล้ายๆ กัน จึงอาจทำให้ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่ามีเจ้าหน้าที่มาตรวจเยี่ยมผู้ป่วยในปริมาณมากและมีการแต่งตัวที่คล้ายๆ กัน จึงอาจทำให้ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่ามีเจ้าหน้าที่มาตรวจเยี่ยมผู้ป่วยในปริมาณมากและมีการแต่งตัวที่คล้ายๆ กัน

การส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วยที่รับการผ่าตัด ไม่ได้ทำในทุกราย และบางครั้งอาจมีการส่งต่อข้อมูลที่อาจเกิดความคลาดเคลื่อน ทำให้ไม่ได้รับการส่งต่อที่ถูกต้องตามแผนการรักษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Le May และคณะ⁹ และ Oldman และคณะ¹⁰ ที่พบว่ายังประสบปัญหาการขาดการประสานงานที่ดีอาจส่งผลกระทบต่อการรักษาของผู้ป่วย

สรุป

ความพึงพอใจของพยาบาลหอผู้ป่วยที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรวิสัญญีในทุกๆ ระยะตั้งแต่ระยะก่อนผ่าตัดในห้องพักฟื้นและการติดตามเยี่ยมหลังผ่าตัด โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก หัวข้อที่ได้คะแนนสูงได้แก่ บุคลิกภาพและการแต่งกาย การปฏิบัติตามมาตรฐานการเตรียมผู้ป่วยก่อนให้การระงับความรู้สึกอย่างปลอดภัยและมนุษยสัมพันธ์ ความเหมาะสมในการบริหารจัดการจำหน่ายและย้ายผู้ป่วยกลับหอผู้ป่วย บุคลากรวิสัญญีตรวจเยี่ยมผู้ป่วยภายหลังจากการผ่าตัด 24 ชม. และตรวจเยี่ยมต่อเนื่องถึง 72 ชั่วโมง เฉพาะรายที่มีปัญหาทางวิสัญญี ส่วนหัวข้อที่ได้คะแนนน้อยควรปรับปรุงได้แก่ การแนะนำตัวกับผู้ป่วยและพยาบาลหอผู้ป่วย การติดต่อประสานงานกับพยาบาลหอผู้ป่วย ความถูกต้องในการเขียนใบยินยอมให้การระงับความรู้สึกของผู้ป่วย และการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่องที่หอผู้ป่วย โดยการใช้แบบฟอร์มและโทรศัพท์

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนทุนสำหรับงานวิจัย และขอบคุณพยาบาลหอผู้ป่วยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณคุณวัชรภรณ์ เชิดดีลิก ที่ช่วยดูแลการจัดรูปแบบและประสานงานระหว่างหน่วยงาน สู้ดท้ายขอขอบคุณภาควิชาวิสัญญีวิทยาที่มีส่วนสนับสนุนเวลาในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

1. อนุวัติ ศุภชุตติกุล. เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพคู่มือและการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล; 2543.
2. ตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาล. สำนักการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข [cited Oct 1, 2016]. Available from: http://www.nursing.go.th/?page_id=2489.
3. โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการวิสัญญี. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพงานระหว่างผ่าตัด ภาควิชาวิสัญญีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2558.
4. สงวนศรี บำรุงราชหิรัญย์. บทบาทวิสัญญีพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไปเขต 6 กระทรวงสาธารณสุข. รายงานการศึกษาระยะ. วิทยาลัยพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543: 22-35.
5. ลำไย แสงบงบาล, วราภรณ์ เชื้ออินทร์, กฤษณา สำเร็จ, วิริยา ถินสีลอง, พิกุล มะลาไสย์. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านวิสัญญีของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น. ศรีนครินทร์เวชสาร 2549; 21: 45-50.
6. จริยา เลิศอรรมยมณี, ประดิษฐ์ สมประกิจ, อุบลรัตน์ สันตวัตร. งานวิจัยทางคลินิก. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไพศาลศิลป์การพิมพ์; 2543.
7. บุญชม ศรีสะอาด. การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า. หน้า 1-7. [cited Oct 15, 2016]. Available from: <http://www.watpon.com/boonchom/trans.pdf>.
8. บุญชม ศรีสะอาด, บุญส่ง นิลแก้ว. "การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง" วารสารการวัดผลการศึกษา มศว มหาสารคาม 2535; 3: 22-5. [cited Oct 15, 2016]. Available from: https://edu.msu.ac.th/jem/home/journal_file/23.pdf.
9. Le May S, Dupuis G, Harel F, Taillefer MC, Dube S, Hardy JF. Clinimetric scale to measure surgeons' satisfaction with anesthesia services. Can J Anaesth 2000; 47: 398-405.
10. Oldman M, McCartney CJ, Leung A, Rawson R, Perlas A, Gadsden J, et al. A survey of orthopedic surgeons' attitudes and knowledge regarding regional anesthesia. Anesth Analg 2004; 98: 1486-90.

