



ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคมะเร็งต่อทางเดินน้ำดีต่อการพยาบาลที่ได้รับ ในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์

ยุพิน สังฆะมณี พย.ม.*

อำพน ศรีรักษา ศษ.ม.**
จิตอารีย์ ตันติยาสวัสดิ์กุล พย.ม.***วนิดา พิมพ์า พย.ม.***
เพลินตา ศิริปการ พย.ม.****

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคมะเร็งต่อทางเดินน้ำดีต่อการพยาบาลที่ได้รับในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกันยายน 2555 ถึง เดือนพฤษภาคม 2556 กลุ่มตัวอย่างได้จากการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 95 ราย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 2) แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับ ของลาโมนิกา และคณะ ฉบับที่ได้รับการแปลเป็นภาษาไทย ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 41 ข้อ เนื้อหาของคำถามเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ 2) ด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล 3) ด้านที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่าผู้ป่วยร้อยละ 82.1 มีความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยร้อยละ 88.4 มีความพึงพอใจต่อการพยาบาลด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 96.8 มีความพึงพอใจต่อการพยาบาลด้านความประทับใจที่ดี ทั้งนี้ ผู้ป่วยร้อยละ 22.1 แสดงความคิดเห็นว่า พยาบาลควรมีความละเอียดรอบคอบมากกว่านี้ และมีผู้ป่วยร้อยละ 5.3 แสดงความคิดเห็นว่า พยาบาลทำให้ตนรู้สึกว่าเป็นเพียงคนใช้ที่น่าสนใจศึกษาเท่านั้น ไม่ใช่เป็นบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิด และผู้ป่วยร้อยละ 2.1 แสดงความคิดเห็นว่า พยาบาลไม่ดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควร ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วยศัลยกรรม และสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับไปพัฒนารูปแบบการบริการให้ได้คุณภาพตามความคาดหวังของผู้ป่วย เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในระดับสูงทุกด้าน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้ป่วย ผู้ป่วยโรคมะเร็งต่อทางเดินน้ำดี

* พยาบาลชำนาญการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

***พยาบาลชำนาญการพิเศษ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

****ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรคมะเร็งท่อน้ำดี พบมากเป็นอันดับ 1 ของประเทศ โดยเฉพาะในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผู้ป่วยจำนวนมากมารับการรักษาในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จากสถิติผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดีรายใหม่ที่มาได้รับการรักษาระหว่างปี พ.ศ. 2550-2553 พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนี้ 804; 896; 1021, และ 1179 ราย ตามลำดับ^๒ ผู้ป่วยที่มารักษาส่วนใหญ่มักมาพบแพทย์เมื่อมีอาการแสดงของโรคในระยะท้าย ๆ ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนในการดูแลรักษาให้หายขาด มีอาการปวดแน่นท้อง ตาตัวเหลือง มีอาการคันตามตัว เบื่ออาหาร ทุกข์ทรมานจากโรค ผู้ป่วยจึงมีความคาดหวังว่าหากได้รับการผ่าตัดจะมีอาการดีขึ้น การรักษาโดยการผ่าตัดอาจมีทั้งประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จในการรักษา ผู้ป่วยที่ไม่ประสบความสำเร็จในการรักษาตามความคาดหวังจึงมักเกิดความไม่พึงพอใจ^๓ ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของผู้ป่วยเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับจากพยาบาลวิชาชีพเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตนเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของคุณภาพการบริการพยาบาลที่ได้รับการยอมรับ ดังนั้นหากผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่เหมาะสมและมีคุณภาพตามความคาดหวัง จะส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจและเลือกที่จะมาใช้บริการอีกหรือแนะนำคนอื่นมาใช้บริการ แต่หากผู้ป่วยไม่ได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพหรือไม่เป็นไปตามคาดหวัง จะทำให้ผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจ อาจทำให้เกิดปัญหาการเกิดการฟ้องร้องต่าง ๆ ผู้ป่วยอาจไม่มาใช้บริการอีกและไม่แนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการด้วย จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่ายังไม่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดีต่อการพยาบาลที่ได้รับในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนารูปแบบการบริการให้ได้คุณภาพตามความคาดหวังของผู้ป่วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดีต่อการพยาบาลที่ได้รับในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับของลาโมนิกาและคณะ^๔ ฉบับที่ได้รับการแปลเป็นภาษาไทยโดย พิกุล วิญญาเจือก มีเนื้อหาของคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับ 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่ 1) ด้านที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ 2) ด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล 3) ด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี โดยมีคำถามทั้งหมด 41 ข้อ เป็นคำถามในทางลบจำนวน 17 ข้อ ให้ประมาณค่า 5 ระดับ คือ ตั้งแต่ระดับ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งถึงระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดีต่อการพยาบาลที่ได้รับในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ในช่วงระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556

ประชากร คือ ผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคมะเร็งท่อน้ำดีที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ในช่วงระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2555- เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556 ดังต่อไปนี้ 1) เป็นผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดีที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ 2) มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง 3) สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้ 4) ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เลือกจากประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าว โดยคำนวณได้จากประชากรทั้งหมดของผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดีที่เข้ารับการรักษาโดยวิธีผ่าตัดในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พ.ศ. 2554 จำนวน 120 ราย ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 ราย เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลและเพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือสูญหายระหว่างเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 95 ราย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน การวินิจฉัยโรค และวิธีการรักษาที่ได้รับ ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับของลาโมนิกา และคณะ⁴ ฉบับที่ได้รับการแปลเป็นภาษาไทยโดย พิกุล วิญญาเสือก มีเนื้อหาของคำถามเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่ 1) ด้านที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ 2) ด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล 3) ด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี โดยมีคำถามทั้งหมด 41 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ตั้งแต่ระดับ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การหาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย พยาบาลชำนาญการพิเศษด้านศัลยกรรมและอาจารย์พยาบาล นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 20 ราย นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราด ได้ค่าเท่ากับ .7

การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านหัวหน้างานบริการ รองหัวหน้างานบริการฝ่ายวิชาการ ผู้ตรวจการพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาเพื่อชี้แจงรายละเอียดในการเก็บข้อมูลและขอความร่วมมือในการทำวิจัย 3) เลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะตามคุณสมบัติที่กำหนด 4) ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้ป่วยโดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย และขั้นตอนการดำเนินการศึกษาให้ผู้ป่วยทราบ เมื่อผู้ป่วยยินยอมให้ความร่วมมือในการทำวิจัย จึงดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูล 5) ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูลโดยให้

ผู้ป่วยทำแบบสอบถามเมื่อเสร็จแล้วให้นำแบบสอบถามมาหย่อนลงในกล่องที่เตรียมไว้

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้เข้าร่วมทราบถึงวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา โดยไม่ต้องลงนามในแบบคำยินยอม ซึ่งการตอบตกลงหรือการปฏิเสธการศึกษาครั้งนี้จะไม่ผลต่อการได้รับการรักษาพยาบาลจากเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพแต่อย่างใด ในการศึกษาครั้งนี้ผู้สมัครเข้าร่วมจำนวน 95 ราย และไม่มีใครถอนตัวออกจากการศึกษา เมื่อเข้าร่วมการศึกษาแล้วผู้ป่วยสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษานี้ได้ และมีสิทธิที่จะขอถอนตัวออกจากการศึกษาได้ตลอดเวลาการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจะจัดทำกล่องที่มีฉิดให้อาสาสมัครหย่อนแบบสอบถามลงกล่องรับเอง ข้อมูลที่ได้ของผู้ป่วยจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ หรือหากมีการนำเสนอข้อมูลจะเป็นการนำเสนอในภาพรวมหรือใช้รหัสตัวเลขแทนเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาตามประเภทของข้อมูล 2) คะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์จำแนกจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับคะแนน คือ คะแนนต่ำ คะแนนปานกลาง และคะแนนสูง

ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 61 ราย ร้อยละ 64 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี มากที่สุด มีจำนวน 40 ราย ร้อยละ 42 ช่วงอายุน้อยที่สุดคือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี จำนวน 3 ราย ร้อยละ 3.2 อายุเฉลี่ย 58 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ จำนวน 81 ราย ร้อยละ 85.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุดจำนวน 74 ราย ร้อยละ 77.9 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 73 ราย ร้อยละ 76.8

คะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับในหอผู้ป่วยศัลยกรรม กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับในหอ



ผู้ป่วยศัลยกรรมโรงพยาบาลศรีนครินทร์โดยรวมต่ำสุด 114 คะแนนและสูงสุด 195 คะแนน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 165.28 ซึ่งหมายถึงกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ด้าน พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นหัวข้อเชิงลบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 30.81 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ องค์ประกอบด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล มีเฉลี่ยเท่ากับ 54.58 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง และองค์ประกอบด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 48.12 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งคะแนนที่ได้รับออกเป็น 3 ระดับโดยวิธีหาอันตรภาคชั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 82.1 อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 17.9 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 87.4 อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 12.6 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับสูง องค์ประกอบด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 88.4 อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.6 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ และองค์ประกอบด้านความรู้สึกประทับใจที่ดีต่อการพยาบาล กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 96.8 อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.2 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

การอภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการพยาบาลที่ได้รับในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 165.28 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 16.20 ร้อยละ 82.1 หมายความว่า การพยาบาลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง ส่งผลให้ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการพยาบาลที่ได้รับอยู่ในระดับสูง

โดยมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้สึกไม่ประทับใจ 2) ด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคล และ 3) ด้านความรู้สึกประทับใจที่ดี ความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับในระดับสูง ดังกล่าว เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริการในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จากการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านรูปแบบการบริการพยาบาล ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ป่วยสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ป่วยมากที่สุด เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ด้าน พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจใน 1) ด้านความรู้สึกประทับใจที่ดีอยู่ในระดับสูงมากที่สุด คือมีคะแนนอยู่ในช่วง 41-55 คะแนน จำนวน 92 ราย ร้อยละ 96.8 2) ความพึงพอใจในด้านการสนับสนุนระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง มีคะแนนอยู่ในช่วง 49-66 คะแนน จำนวน 84 ราย ร้อยละ 88.4 ความพึงพอใจทั้ง 2 ด้าน เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมบริการ มีระดับสูงสอดคล้องกับการศึกษาผลการพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์^๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมพยาบาลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 ซึ่งมีผลทำให้เกิดการร้องเรียนน้อยมาก และสอดคล้องกับผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครศรีเชียงใหม่ประจำปี 2549^๖ พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมบริการ ร้อยละ 92.4 และด้านการให้บริการพยาบาล ร้อยละ 93.9 3) ด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับต่ำมากที่สุด มีคะแนนอยู่ในช่วง 17-39 คะแนน จำนวน 83 ราย ร้อยละ 87.4 ผู้ป่วยร้อยละ 22.1 แสดงความคิดเห็นว่า พยาบาลควรมีความละเอียดรอบคอบมากกว่านี้ และมีผู้ป่วย ร้อยละ 5.3 แสดงความคิดเห็นว่า พยาบาลทำให้ตนรู้สึกว่าเป็นเพียงคนใช้ที่นำสนใจศึกษาเท่านั้น ไม่ใช่เป็นบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิด และผู้ป่วยร้อยละ 2.1 แสดงความคิดเห็นว่า พยาบาลไม่ดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควร ความรู้สึกไม่พึงพอใจดังกล่าวอาจเกิดจากภาระงานที่ไม่เหมาะสมกับอัตรากำลังของพยาบาล พยาบาลจึงให้ความสนใจกับการทำงานให้ทันเวลาทำให้มีเวลาดูแลผู้ป่วยน้อยกว่าที่ควร



ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาที่ได้แสดงให้เห็นว่าการให้บริการพยาบาลของพยาบาลในหอผู้ป่วยศัลยกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ป่วยโรคมะเร็งท่อน้ำดี ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามหอผู้ป่วยศัลยกรรมยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ให้ได้ตามมาตรฐาน เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ป่วยให้อยู่ในระดับสูงมากขึ้นทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจ พยาบาลควรมีการบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ให้การพยาบาลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ปรับอัตรากำลังให้เหมาะสม เพื่อจะได้ให้บริการที่รวดเร็ว ตามความต้องการของผู้ป่วย และควรมีการพัฒนามาตรฐานการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรค เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน ตลอดจนให้การดูแลผู้ป่วยเสมือนญาติพี่น้อง เพื่อผู้ป่วยรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ไว้วางใจในการบริการที่ได้รับ และส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

References

1. Bhudhisawasdi V. Research on Cholangiocarcinoma: Clinical features and Results of Surgery. Khon Kaen: Khon Kaen University; 2002.
2. Office of Medical Records and Statistics, Srinagarind Hospital. Annual Patient Statistics. Khon Kaen: Srinagarind Hospital; 2010.
3. Sorasit C. Patients. Bile Duct Cancer has been surgery. The Nursing Faculty of Medicine. Khon Kaen: Srinagarind Hospital; 2011.
4. Lamonica EL, Obest, MT, Madea AR, Wolf RM. Development of a Patient Satisfaction scale. Research in Nursing and Health 1986; 9(1): 42-50.
5. Modthong W, Results of Improvement on Service Behavior of Out Patient Department Staff at Buriram Hospital. Journal of Nurses' Association of Thailand North-Eastern Division 2012; 30(2): 140-146.
6. Chokbunyasit N, Chanin P, Comepun A. Satisfaction Survey Comdination of Inpatient and Outpatient in Nakhon Si Chiang Mai Hospital 2006. Journal Suandok Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital 2007; 13(1): 32-37.



Cholangiocarcinoma Patient's Satisfaction with Nursing Care in The Surgery Ward at Srinagarind Hospital

Yupin Sangkamanee M.N.S.*

Ampon Sriraksa M.E.**

Wanida Pimta M.N.S.***

Jitaree Tantiyasawasdikul M.N.S.***

Ploenta Siripakharn M.N.S.****

Abstract

Patient satisfaction, a widely accepted indicator of nursing service quality, is patients' perception regarding the quality nursing care in comparison with their expectation. This study aimed to evaluate satisfaction of nursing care among patients with cholangiocarcinoma who received care at the surgery ward at Srinagarind Hospital. Ninety-five patients were purposively selected for data collection during July 2012 to May 2013. Study instruments consisted of demographic form and Patient Satisfaction Questionnaire translated from La Monica. There were 41 items derived from 3 dimensions of patient satisfaction in this questionnaire. Descriptive statistics was used for data analysis.

Results showed that 82.1% of patients were highly satisfied with overall nursing care that they received. When considering dimensionally, it was shown that 96.8% were highly satisfied with good impression dimension and 88.4% with interpersonal support dimension. Additionally, 22.1% perceived that nurses need to be more careful when providing care. Approximately 5% perceived that nurses made them feel like a case study, not a care recipient and about 2% perceived that nurses should pay more attention to their care. Study results can be used as an indicator of nursing quality assurance for the surgery ward at Srinagarind Hospital. Moreover, information can be used to suggest areas of improvement to meet patients' expectations in the surgical ward.

Keywords: patients' satisfaction, the expectations of patients, cholangiocarcinoma patient

* Registered Nurse, Professional level, Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University

**Registered Nurse, Senior Professional level, Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University

***Associate Professor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University

****Assistant Professor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University