



ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจ
ต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ
THE SATISFACTION OF THE CLIENTS ON THE DELIVERY SERVICE
IN POLICE GENERAL HOSPITAL TOWARD THE NURSING PRACTICES
OF THE POLICE NURSING STUDENTS

จากรุวรรณ เปี้ยทอง

Jaruwan Pierthong

พ.ต.ท.หญิง, พยาบาล (สบ 3) กลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ
Police General Hospital, Bangkok, 10330.

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ ตัวอย่างคือ ผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจ ช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2557 ที่ได้รับการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจจำนวน 68 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการคลอดเป็นประชาชนร้อยละ 98.52 อายุ 21-25 ปี ร้อยละ 26.47 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 77.94 รายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 55.88 วุฒิการศึกษาอนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 38.24 ประวัติคลอดครั้งแรก ร้อยละ 70.59 วันที่คลอดเดือนกุมภาพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 29.41 ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านการให้บริการพยาบาล ด้านความรู้และการปฏิบัติการพยาบาล และด้านการให้บริการทั่วไปของนักศึกษาพยาบาล

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การปฏิบัติการพยาบาล, นักศึกษาพยาบาลตำรวจ

Abstract

The aim of this study was to examine the Satisfaction of the clients on the delivery service in Police General Hospital toward the nursing practices of the police nursing students. Sixty-eight clients on the delivery service of police nursing students in November 2013- March 2014 were the population in this research. The satisfaction questionnaire was used for data collection. The data were analyzed by frequency, percentage, mean and the standard deviation.

The research results were as follows: Most of the clients in this study were people (98.52%), 21-25 years old (26.47%), and the employees (77.94%). Their incomes 10,001-20,000 THB (55.88%). They received the Diploma Certificate (38.24%). They were primigravidarum (70.59%). They gave birth in February (29.41%). The satisfaction of the of the clients on the delivery service in Police General Hospital toward the nursing practices of the police nursing students was high in the aspects of service nursing, knowledge and nursing practice, and general service.

Keywords : satisfaction, nursing practices, police nursing students

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในการดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการแพทย์ งานวิเคราะห์ทางการแพทย์ ให้การรักษา พยาบาล ข้าราชการตำรวจและครอบครัว พนักงานราชการ ลูกจ้าง ประชาชน ตลอดจนผลิตพยาบาลวิชาชีพ และพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล

วิทยาลัยพยาบาลตำรวจเป็นสถาบันอุดมศึกษาหนึ่งในหน่วยงานการบังคับบัญชาของโรงพยาบาลตำรวจ มีภารกิจหลักคือ ผลิตบุคลากรพยาบาลเพื่อปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจของโรงพยาบาลตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลตำรวจมีการฝึกให้นักศึกษาพยาบาลตำรวจได้ปฏิบัติการพยาบาล ผู้คลอดของโรงพยาบาลตำรวจ โดยนักศึกษาพยาบาลตำรวจต้องปฏิบัติการพยาบาลภายใต้การนิเทศของอาจารย์ประจำตึกและพยาบาลพี่เลี้ยง เพื่อความปลอดภัยในการให้บริการ ป้องกันผลกระทบจากข้อร้องเรียนในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการคลอดของโรงพยาบาลตำรวจ รวมทั้งติดตามประเมินผลปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ และปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้มารับบริการคลอดของโรงพยาบาลตำรวจมีพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจที่ได้มาตรฐานตามหลักสากล

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนการนิเทศทางการพยาบาล และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการแก่ผู้รับบริการคลอดของโรงพยาบาลตำรวจอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

ตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจ ช่วงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2556 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ.2557 ที่ได้รับการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ จำนวน 68 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สถานภาพของผู้รับบริการ อายุ อาชีพรายได้ วุฒิการศึกษา ประวัติคลอด และวันที่คลอด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการพยาบาล ด้านความรู้และการปฏิบัติการพยาบาล และการให้บริการทั่วไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย และ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากการรับบริการและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามนี้ได้รับความตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถาม (content validity index: CVI) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า CVI เท่ากับ 1.00 และได้รับตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ก่อนนำไปทดลองใช้กับตัวอย่าง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .96

การพิทักษ์สิทธิ์ การวิจัยนี้ได้รับอนุมัติโครงการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมและวิจัยของโรงพยาบาลตำรวจ ตามหนังสือรับรองเลขที่ จว.70/2556 เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ.2556 ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลทุกอย่างของตัวอย่างเป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล ภายหลังจากได้รับการอนุมัติโครงการวิจัย ผู้วิจัยประสานเข้าพบหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล พยาบาลหัวหน้าสายและติดต่อตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการคลอดที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ ในขณะที่นักศึกษาพยาบาลตำรวจขึ้นฝึกปฏิบัติการพยาบาล โดยให้ตัวอย่างทำแบบสอบถามความพึงพอใจคนละ 10-15 นาที แล้วผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สถานภาพของผู้รับบริการคลอด อายุ อาชีพรายได้ วุฒิการศึกษา ประวัติคลอด และวันที่คลอด วิเคราะห์ด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้รับบริการคลอดเป็นประชาชน คิดเป็นร้อยละ 98.52 อายุ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.47 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 77.94 รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.88 วุฒิการศึกษานอนปริญญา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ

38.24 ประวัติคลอดครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 70.59 วันที่คลอดเดือนกุมภาพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 29.41

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจ ด้านการให้บริการของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=.64) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้เกียรติต่อท่านและความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X}=4.49$, S.D.=.50) ส่วนด้านความรู้และการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=.64) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเข้าใจและพึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาล ($\bar{X}=4.38$, S.D.=.67) และด้านการให้บริการของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, S.D.=.66) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=.49) ซึ่งจากข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีความเครียดเมื่อได้รับการปฏิบัติการพยาบาล โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.71$, S.D.=1.56) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ (n=68)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลอด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการให้บริการพยาบาล	4.17	.64	มาก
1. ความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพ	4.18	.38	มาก
2. ความสนใจเอาใจใส่เต็มใจช่วยเหลือ	4.44	.50	มาก
3. การตอบข้อสงสัยแก่ท่านและญาติด้วยความเต็มใจ	4.01	.59	มาก
4. การได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อต้องการ	4.04	.40	มาก
5. การให้เกียรติต่อท่านและความเสมอภาคในการให้บริการ	4.49	.50	มาก
ด้านความรู้และการปฏิบัติการพยาบาล	4.17	.64	มาก
1. การให้ข้อมูล คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อให้สามารถดูแลตนเองได้	4.18	.60	มาก
2. มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลอย่างเหมาะสม	4.00	.75	มาก
3. ท่านได้รับการอธิบายขั้นตอนและวิธีการก่อนปฏิบัติการ	4.13	.64	มาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. ท่านได้รับการปฏิบัติการพยาบาลอย่างต่อเนื่องเอาใจใส่ดูแล	4.18	.38	มาก
5. ท่านเข้าใจและพึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาล	4.38	.67	มาก
ด้านการให้บริการทั่วไป	3.85	.66	มาก
1. กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.17	.49	มาก
2. ความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ	4.13	.86	มาก
3. ความชัดเจนในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัย	4.10	.55	มาก
4. ท่านมีความเครียดเมื่อได้รับการปฏิบัติการพยาบาล	2.71	1.56	น้อย

ปัญหาที่เกิดจากการรับบริการและข้อเสนอแนะจากการสอบถามครั้งนี้ไม่มี โดยผู้รับบริการตลอดในโรงพยาบาลตำรวจชื่นชมการปฏิบัติการพยาบาลและการดูแลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ ตลอดจนเจ้าหน้าที่พยาบาล และแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจ

การอภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดในโรงพยาบาลตำรวจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ ด้านการให้บริการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล ด้านความรู้และการปฏิบัติ การพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล และการให้บริการทั่วไปอยู่ในระดับมาก เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนให้ความสำคัญต่อเตรียมนักศึกษาพยาบาลก่อนให้การดูแลผู้รับบริการการคลอด โดยมีการวางแผนการพยาบาลตามกระบวนการพยาบาล ที่ต้องประเมินปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการตั้งแต่แรกรับจนกระทั่งจำหน่ายออกจากห้องคลอดอย่างต่อเนื่อง และในการฝึกปฏิบัติการพยาบาลผู้รับบริการคลอดอาจารย์ผู้สอนได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาพยาบาลสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการคลอด เรียนรู้และรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการคลอดตลอดจนมีการทำบันทึกรายงานและประเมินอาการอยู่เสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวิมล คำย่อย (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก

อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานีของ พบว่า ความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ระดับพึงพอใจมาก ทั้งด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ สรณันท์ อนุชน (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลจิตใจ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลยังอยู่ในการควบคุมของอาจารย์ผู้สอนและพยาบาลพี่เลี้ยงอย่างใกล้ชิด ทำให้ผู้รับบริการคลอดเชื่อมั่นในความปลอดภัยที่ได้รับจากบุคลากรทางด้านสุขภาพของโรงพยาบาลตำรวจ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการศึกษาพยาบาล ควรมีการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน โดยมีการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาพยาบาลทั้งในระยะก่อนและขณะขึ้นฝึกปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการมีความปลอดภัย รู้สึกมั่นใจ และมีความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาพยาบาล

2. การทำวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดต่อการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลในหน่วยอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

สรานันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 14(3), 159-160.

สุวิมล คำย่อ. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี (ปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.