

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อกิจกรรมการพยาบาลที่ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลที่ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานในแต่ละแผนกของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ตัวแปรที่ใช้ศึกษาได้แก่ แผนกผู้ป่วย อายุ เพศ ศาสนา สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และที่อยู่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ป่วยในของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค จำนวน 9 หอผู้ป่วย รวมทั้งสิ้น 256 คน

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ ซึ่งปรับปรุงจากแบบสัมภาษณ์ของละออ ดันติศิรินทร์ และคณะ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 12 ข้อ และข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองต่อความต้องการพื้นฐาน จำนวน 50 ข้อ แบบสัมภาษณ์มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยในของโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน หาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 แล้วจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 4 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ ในส่วนของข้อมูลทั่วไป นำมาแจกแจงความถี่และร้อยละ ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองต่อความต้องการพื้นฐาน นำมาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยโดยใช้ t - test และวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่มโดยใช้ one way ANOVA

ส่วนที่ 1

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เพศชาย มีอายุระหว่าง 61 - 70 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพสมรสคู่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 ไม่ได้ประกอบอาชีพ และไม่มีรายได้รายเดือนที่แน่นอน อาศัยอยู่ในอำเภอต่างๆ ของจังหวัดเชียงใหม่ เคยได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลแมคคอร์มิคมาก่อน และไม่เคยไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นมาก่อนเลย

ส่วนที่ 2.

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองต่อความต้องการพื้นฐาน

2.1 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองต่อความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35 และเมื่อจำแนกกิจกรรมการพยาบาลเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 6 ข้อ คือ การสังเกตสัญญาณชีพ (วัดอุณหภูมิ ซีพจร การหายใจ และความดันโลหิต) การดูแลให้ได้รับประทานตามเวลาเมื่ออาหาร การให้ยาถูกต้องตามเวลา การเยี่ยม และ / หรือ การสอบถามอาการเปลี่ยนแปลงและความไม่สุขสบาย การให้ความสนใจซักถามเกี่ยวกับการขับถ่ายปัสสาวะ และ / หรือ อุจจาระ และการให้ความช่วยเหลือให้ได้รับอาหารและน้ำ หรือเครื่องดื่มอย่างเพียงพอตามลำดับ สำหรับกิจกรรมการพยาบาลที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย มี 4 ข้อ คือ การพูดคุยในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาวะเจ็บป่วยหรือเปิดโอกาสให้สนทนาด้วย การแนะนำให้ความรู้ในเรื่องอาหาร การแนะนำให้รู้จักระเบียบของโรงพยาบาล และการอธิบายสรรพคุณ ฤทธิ์ข้างเคียงของยาที่อาจจะเกิดขึ้น ตามลำดับ และ กิจกรรมการพยาบาลที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มี 2 ข้อ คือ การแนะนำให้รู้จักเจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพ (แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล) และการแนะนำให้รู้จักผู้ป่วยข้างเตียง ตามลำดับ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง 7 หอผู้ป่วย มีความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองต่อความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หอผู้ป่วยมหิตลชั้น 1 โอสอง มหิตลชั้น 2 โอสาม อายุรกรรมหญิง ศัลยกรรมชาย และศัลยกรรมหญิง ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มี 2 หอผู้ป่วย คือ หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย และ อุบัติเหตุชาย ตามลำดับ

เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองต่อความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก นอกจากผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย และ หอผู้ป่วยอุบัติเหตุชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ป่วยในแผนกพิเศษ มีความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยในแผนกสามัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผู้ป่วยที่ไม่ได้ประกอบอาชีพและไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่ประกอบอาชีพและมีรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

๓.๓ การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองต่อความต้องการพื้นฐานอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่อง การสังเกตสัญญาณชีพ (วัดอุณหภูมิ ชีพจร การหายใจ และความดันโลหิต) และการให้ยาที่ถูกต้องตามเวลา ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อ่ำไพ ยุติธรรม (2537) ที่ทำการศึกษาพบว่า กิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมและแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลรามาริบัติ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้ยาที่ถูกต้องตามเวลา การสังเกตสัญญาณชีพ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลได้รับการศึกษาในเรื่องการวัดสัญญาณชีพและการให้ยาแก่ผู้ป่วย ตั้งแต่เรียนวิชาการพยาบาลพื้นฐานเหล่านี้มาตลอด โดยทำเป็นกิจวัตรประจำวันจนเกิดทักษะและมีความตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องนี้ว่าถ้าพยาบาลให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยผิดพลาดไปจะเกิดผลเสียต่อชีวิตของผู้ป่วย ดังนั้นพยาบาลจึงให้ความสำคัญมาก และไม่ละเลยต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องนี้ จึงเป็นผลทำให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่ดีและมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

นอกจากผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากที่สุดในกิจกรรมพยาบาลเรื่องการสังเกตสัญญาณชีพ และการให้ยาที่ถูกต้องตามเวลา ตามลำดับแล้ว ผู้ป่วยยังมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การดูแลให้ได้รับประทานอาหารตามเวลามื้ออาหาร การเยี่ยม และ / หรือ สอบถามอาการเปลี่ยนแปลงและความไม่สุขสบาย การให้ความสนใจซักถามเกี่ยวกับการขับถ่ายปัสสาวะ และ / หรือ อุจจาระ และการให้ความช่วยเหลือให้ได้รับอาหารและน้ำ หรือเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ละออ ดันติศิริพันธ์ และคณะ (2536) ที่ทำการศึกษาพบว่า กิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยแผนกศัลยกรรมทั่วไป และแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดูแลให้ได้รับอาหารตามเวลา และพบว่า กิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยในแผนกสูติ - นรีเวชกรรม มีความพึงพอใจมาก คือ การอธิบายให้ทราบถึง สาเหตุ

และอาการที่เป็นอยู่ กิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยในแผนกโสต คอ นาสิก มีความพึงพอใจมาก คือ ให้ความสนใจซักถามเกี่ยวกับการขับถ่ายปัสสาวะและอุจจาระ ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลได้รับการศึกษาเรื่องความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ที่บอกว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นแรกคือ ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การควบคุมอุณหภูมิของร่างกาย เครื่องนุ่งห่ม การขับถ่าย การพักผ่อนและการลดหรือหลีกเลี่ยงความเจ็บป่วย และการได้รับการฝึกปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐานให้แก่ผู้ป่วยตั้งแต่เป็นนักศึกษาตลอดมา ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้อาหารแก่ผู้ป่วยตามเวลา การเยี่ยม และ / หรือ สอบถามอาการเปลี่ยนแปลงและความไม่สบาย การให้ความสนใจซักถามเกี่ยวกับการขับถ่ายปัสสาวะ และ / หรือ อุจจาระ และการให้ความช่วยเหลือให้ได้รับอาหารและน้ำหรือเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ เช่นเดียวกับการสังเกตสัญญาณชีพและการให้ยาที่ถูกต้องตามเวลา เป็นผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลเหล่านี้มากที่สุดอีกด้วย

สำหรับกิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การพูดคุยในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยหรือเปิดโอกาสให้สนทนาด้วย การแนะนำให้ความรู้เรื่องอาหาร การแนะนำให้รู้จักกฎระเบียบของโรงพยาบาล การอธิบายสรรพคุณและฤทธิ์ข้างเคียงของยา ที่อาจเกิดขึ้น การแนะนำให้รู้จักเจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพ (แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล) และการแนะนำให้รู้จักผู้ป่วยข้างเตียง ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อำไพ ยุติธรรม (2537) ที่ทำการศึกษาพบว่า กิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม โรงพยาบาลรามธิบดี มีความพึงพอใจน้อย คือ การพูดคุยทั่วไป การให้เวลาคุย และตอบข้อซักถามของผู้ป่วยและญาติ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ละออ ดันติศิริพันธ์ และคณะ (2536) ที่ทำการศึกษาพบว่า กิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยในแผนกนรีเวชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การอธิบายสรรพคุณและฤทธิ์ข้างเคียงของยาที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลให้การพยาบาลตามระบบ Functional ดังนั้นกิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลกระทำ เป็นกิจวัตรประจำวันมีมากมายและเป็นไปตามเวลาในแต่ละเวร ซึ่งต้องรีบกระทำให้เสร็จเรียบร้อยตามเวลาที่กำหนดไว้ เช่น การซักถามถึงการเจ็บป่วย การอาบน้ำให้ผู้ป่วย การทำเตียง การแจกยา การวัดสัญญาณชีพ การจัดอาหารและน้ำดื่ม การดูแลเรื่องการขับถ่ายปัสสาวะและอุจจาระ เป็นต้น จึงทำให้พยาบาลไม่ค่อยมีเวลาที่จะพูดคุยกับผู้ป่วยในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยหรือเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้สนทนาด้วย และการที่พยาบาลไม่ได้อธิบายสรรพคุณและฤทธิ์ข้างเคียงของยาที่อาจเกิดขึ้นให้ผู้ป่วยทราบ ก็เป็นเพราะว่าพยาบาลต้องจัดยาและแจกยาให้ผู้ป่วยถูกต้องตรงตามเวลา และต้องจัดยาแจกยาให้ผู้ป่วยทั้งหมดในหอผู้ป่วย ซึ่งมีผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก และผู้ป่วยแต่ละคนก็มียาที่ต้องได้รับคนละหลายอย่าง ถ้าพยาบาลต้องอธิบายให้ผู้ป่วยทราบถึงสรรพคุณและฤทธิ์

ข้างเตียงของยาที่อาจเกิดขึ้นแต่ละตัวยาในขณะที่แจกยาให้แก่ผู้ป่วย ก็คงต้องใช้เวลามาก และผู้ป่วยย่อมได้รับยาไม่ตรงตามเวลาอย่างแน่นอน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อย

ในส่วนกิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยด้วยก็คือ การแนะนำให้ความรู้ในเรื่องอาหาร การแนะนำให้รู้จักกฎระเบียบของโรงพยาบาล การแนะนำให้รู้จักเจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพ (แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล) และการแนะนำให้รู้จักผู้ป่วยข้างเตียง ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลแมคคอร์มิคเป็นโรงพยาบาลเอกชน จึงมุ่งเน้นให้บริการการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วแก่ผู้ป่วย กล่าวคือ เมื่อมีผู้ป่วยเข้ามานอนพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย พยาบาลก็จะให้การพยาบาลตามคำสั่งแพทย์อย่างรวดเร็วที่สุด จึงทำให้พยาบาลต้องใช้เวลาไปกับเรื่องนี้มาก หลังจากนั้นก็จะให้การพยาบาลตามกิจวัตรประจำวันเป็นส่วนใหญ่ พยาบาลจึงไม่ค่อยมีเวลาที่จะอธิบายให้ผู้ป่วยแต่ละคนทราบและเข้าใจเรื่องอาหาร นอกจากในรายที่ผู้ป่วยได้รับอาหารเฉพาะโรค พยาบาลก็จะไปอธิบายให้ทราบ สำหรับการแนะนำให้รู้จักกฎระเบียบของโรงพยาบาล พยาบาลจะบอกให้ผู้ป่วยทราบเรื่องเวลาเข้าเยี่ยมของญาติ การเก็บเสื้อผ้า สิ่งของ เครื่องใช้ไว้ที่โต๊ะข้างเตียง การฝากของมีค่าไว้กับหัวหน้าตึก การใช้ห้องน้ำห้องส้วม ซึ่งผู้ป่วยบางรายอาจถูกพยาบาลละเลยไม่ได้อธิบายให้ทราบ เพราะมีผู้ป่วยเป็นจำนวนมากและพยาบาลมีงานยุ่งมาก และการแนะนำให้รู้จักเจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพ (แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล) และแนะนำให้รู้จักผู้ป่วยข้างเตียงนั้น พยาบาลแทบจะไม่มีเวลาให้ผู้ป่วยในเรื่องนี้เลย จะมีโอกาสแนะนำให้ผู้ป่วยฟังในช่วงที่นักศึกษาชั้นฝึกปฏิบัติงาน โดยที่นักศึกษาพยาบาลจะแนะนำให้ผู้ป่วยใหม่รู้จักนักศึกษาและผู้ป่วยข้างเตียง แต่ก็อาจจะไม่ได้แนะนำผู้ป่วยทุกราย ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อย

2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อกิจกรรมการพยาบาลที่ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน ผู้ป่วยใน 7 หอผู้ป่วย ได้แก่ หอผู้ป่วยมหิตลชั้น 1 โอสอง มหิตลชั้น 2 โอสสาม อายุรกรรมหญิง ศัลยกรรมชาย และศัลยกรรมหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจาก มหิตลชั้น 1 โอสอง มหิตลชั้น 2 และโอสสาม เป็นหอผู้ป่วยพิเศษ ซึ่งการจัดห้องพักรักษาตัว การจัดพยาบาลประจำหอผู้ป่วยก็ดี ล้วนแต่เลือกสรรแล้วว่า ต้องจัดให้ผู้ป่วยได้รับการบริการรักษาพยาบาลที่ดีที่สุด ประกอบกับจำนวนห้องพักรักษาตัวมีจำนวนไม่มากนัก และถ้าผู้ป่วยเต็มทุกห้องแล้ว ก็รับผู้ป่วยใหม่ไม่ได้ พยาบาลจึงมีเวลาพอที่จะไปพูดคุยกับผู้ป่วยได้ในด้านความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ผู้ป่วยก็มีความเป็นส่วนตัวมากและไม่ได้เห็นสภาพของผู้ป่วยคนอื่นๆ สำหรับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง ศัลยกรรมชาย และศัลยกรรมหญิง ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แม้ว่าจะเป็นหอผู้ป่วยสามัญ ทั้งนี้เนื่องจากทั้งสามหอผู้ป่วยนั้นค่อนข้างมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในด้านการจัดเตียง การจัดสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วย และการมี

อากาศถ่ายเทได้ดี จึงทำให้ผู้ป่วยได้รับความสุขสบายพอสมควร ผู้ป่วยจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอีก 2 แห่ง ได้แก่ อายุรกรรมชาย และอุบัติเหตุชาย ซึ่งเป็นหอผู้ป่วยสามัญ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจาก หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย มีผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก และผู้ป่วยหลายรายเป็นผู้ป่วยโรคเอดส์ ดังนั้นสภาพแวดล้อมในหอผู้ป่วยจึงเต็มไปด้วยเครื่องมือ เครื่องใช้ สำหรับผู้ป่วยโรคติดต่อ และพยาบาลก็ให้การพยาบาลผู้ป่วยโรคเอดส์แบบแยกผู้ป่วยออกจากผู้ป่วยปกติรายอื่นๆ อันเป็นผลทำให้ผู้ป่วยข้างเตียงรายอื่นๆ เกิดความกลัวรังเกียจ และจิตใจหดหู่ไปด้วย และในหอผู้ป่วยนี้อากาศถ่ายเทไม่ค่อยดี ประกอบกับมีผู้ป่วยเข้า-ออกในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก พยาบาลต้องใช้เวลากับการรับคำสั่งแพทย์ ให้การพยาบาลตามแผนการรักษา และการจัด Chart ให้ผู้ป่วยไปคิดเงินก่อนกลับบ้าน พยาบาลจึงไม่ค่อยมีเวลาไปพูดคุยกับผู้ป่วยในเรื่องอื่นๆ นอกเหนือไปจากเรื่องความเจ็บป่วยเลย เช่นเดียวกับหอผู้ป่วยอุบัติเหตุชาย ซึ่งเป็นหอผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยมาอนพักรักษาพยาบาลโดยไม่ได้รับการเตรียมตัวล่วงหน้าเป็นส่วนใหญ่ อีกประการหนึ่งก็คือในหอผู้ป่วยนี้ มีการจัดเตียงแทรกไว้ตรงกลางระหว่างแถวเตียง 2 แถว จำนวน 3 - 4 เตียง เพื่อให้มีจำนวนเตียงเพียงพอสำหรับผู้ป่วยที่ต้องการเข้ารับการรักษา จึงทำให้สภาพแวดล้อมในหอผู้ป่วยค่อนข้างแออัด ผู้ป่วยไม่ค่อยมีความเป็นส่วนตัวโดยเฉพาะผู้ป่วยที่นอนเตียงแทรก เช่น เวลาที่เจ้าหน้าที่จะนำล้อเข็น หรือล้อนอน เข้าไปปรับผู้ป่วยที่นอนเตียงข้างในสุดของหอผู้ป่วย ก็ต้องเลื่อนเตียงแทรกออกไปชิดกับเตียงแถวใดแถวหนึ่ง เพื่อให้มีทางสำหรับล้อเข็นเข้าไปได้ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่เข็นล้อเข็นพลาดพลั้ง ทำให้เตียงแทรกไปกระทบกับเตียงอื่น ผู้ป่วยก็ไม่สุขสบาย หรือเวลาที่พยาบาลจะทำแผลให้แก่ผู้ป่วย ขณะที่เข็นล้อทำแผลไปแต่ละเตียงก็ต้องเลื่อนเตียงแทรกไปชิดกับแถวใดแถวหนึ่งเช่นเดียวกัน และเตียงแทรกนี้ไม่มีม่านกั้น การกระทำกิจกรรมการพยาบาลไม่ค่อยมีขีดจำกัด และในหอผู้ป่วยนี้ ผู้ป่วยหมุนเวียนเข้า-ออกเร็วมาก พยาบาลต้องใช้เวลาในการรับคำสั่งแพทย์ ให้การพยาบาลตามแผนการรักษา และการจัด Chart ให้ผู้ป่วยไปคิดเงินก่อนกลับบ้านในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ในบางครั้งผู้ป่วยที่จะกลับบ้าน ยังไม่พร้อมจะกลับ ก็มีผู้ป่วยใหม่เข้ามา พยาบาลต้องให้ผู้ป่วยที่จะกลับบ้านนั่งรอที่เก้าอี้ข้างเตียง เพื่อเตรียมเตียงให้ผู้ป่วยใหม่ เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดระบบการให้การพยาบาลก็ยังเป็นระบบ Functional และมีนักศึกษาพยาบาลชั้นฝึกปฏิบัติทำงานด้วย จึงทำให้หอผู้ป่วยนี้มีเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมากเดินกันขวักไขว่ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยทั้งสองนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองต่อความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยในแผนกพิเศษ กับแผนกสามัญ ผู้ป่วยทั้งสองแผนกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่ผู้ป่วยในแผนกพิเศษมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยในแผนก

สามัญ ซึ่งผลการวิจัยนี้แตกต่างกับผลการวิจัยของ เรณูมาศ วิจิตรรัตน์ (2523) ที่ทำการศึกษาพบว่า ลักษณะของโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลของรัฐบาล แผนกผู้ป่วยพิเศษและแผนกผู้ป่วยสามัญ ไม่มีผลต่อความต้องการพื้นฐานในชีวิตประจำวันของผู้ป่วยขณะพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ทั้งนี้ เนื่องจากโรงพยาบาลแมคคอร์มิคเป็นโรงพยาบาลเอกชน แต่การจัดการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยในแผนกพิเศษกับแผนกสามัญแตกต่างกันมาก ทั้งในด้านการจัดห้องพักและสิ่งแวดล้อม การจัดให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก การดูแลจัดให้มีของใช้ที่จำเป็น เช่น เสื้อผ้า สบู่ ผ้าเช็ดตัว อุปกรณ์เครื่องใช้ เช่น เข็ยอกน้ำ แก้วน้ำ ตลอดจนความสะดวกของห้องน้ำ การควบคุมอุณหภูมิของห้อง แสง เสียง และสิ่งรบกวนต่างๆ ผู้ป่วยในแผนกพิเศษมีความเป็นส่วนตัวมากและได้รับความสุขสบายทุกอย่าง ส่วนผู้ป่วยในแผนกสามัญไม่ค่อยมีความเป็นส่วนตัวและไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร ประกอบกับลักษณะการทำงานของพยาบาลในแต่ละหอผู้ป่วยที่มีความแตกต่างกัน จึงทำให้ผู้ป่วยในแผนกพิเศษมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยในแผนกสามัญ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาลแมคคอร์มิคควรจัดห้องพักให้ผู้ป่วยแผนกสามัญได้รับความสะดวกสบายและมีความเป็นส่วนตัวพอสมควร เช่น การจัดความถี่ห่างของเตียง โต๊ะข้างเตียง ม่านกันเตียงของใช้ที่จำเป็น เช่น เข็ยอกน้ำ แก้วน้ำ เสื้อผ้า ผ้าถูตัว ผ้าเช็ดตัว ปอทวดใช้ เป็นต้น
2. โรงพยาบาลแมคคอร์มิคควรจัดสภาพแวดล้อมภายในหอผู้ป่วยให้โล่ง เพื่อความสะดวกต่อการทำงานของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ และไม่ก่อความไม่สบายให้แก่ผู้ป่วยที่นอนอยู่บนเตียง
3. โรงพยาบาลแมคคอร์มิคควรจัดห้องแยกสำหรับผู้ป่วยโรคเอดส์ ให้แยกจากผู้ป่วยอายุรกรรมทั่วไป เพื่อสะดวกต่อการทำงานของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ และไม่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจให้แก่ผู้ป่วยที่อยู่เตียงใกล้เคียง ตลอดจนญาติผู้ป่วย
4. ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลแมคคอร์มิคควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้การพยาบาลจากระบบ Functional เป็นระบบ Team Nursing เพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วยให้ครอบคลุมทุกด้าน

5. ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลแมคคอร์มิคควรจัดทำมาตรฐานการจำหน่ายผู้ป่วย เพื่อพยาบาลจะได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติให้ครอบคลุมทุกเรื่อง โดยเริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยเข้านอนพักรักษาจนกระทั่งกลับบ้าน และจะทำให้ลดอัตราการกลับเข้านอนพักรักษาซ้ำอีกด้วย

6. โรงพยาบาลแมคคอร์มิคควรจัดให้มีห้องสังเกตอาการของผู้ป่วยสำหรับผู้ป่วยที่ต้องการรักษาดูแลในระยะสั้น เพื่อลดจำนวนการเข้า - ออกเร็ว และเป็นการลดเวลาการทำงานของพยาบาล ในด้านการรับคำสั่งแพทย์ และการจัด Chart ให้ผู้ป่วยไปคิดเงินก่อนกลับบ้าน อันจะเป็นผลทำให้พยาบาลมีเวลาทำกิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยต้องการได้มากขึ้น

7. โรงพยาบาลแมคคอร์มิคควรนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในหอผู้ป่วย โดยเฉพาะในการรับคำสั่งแพทย์ ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลไม่ต้องเสียเวลาในเรื่องนี้มาก อันจะเป็นผลทำให้พยาบาลมีเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยต้องการได้มากขึ้น

8. ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลแมคคอร์มิคควรจัดให้พยาบาลประจำการทำกิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยควรทำงานด้านการบริหารการพยาบาล อันจะเป็นผลทำให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่ดีที่สุด ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากที่สุดด้วย

9. คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ ควรปรับปรุงการเรียนการสอนวิชาการพยาบาลพื้นฐาน โดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติในห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล ให้นักศึกษาได้มีเวลาในการฝึกปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลแต่ละอย่างให้ถูกต้องก่อนขึ้นฝึกปฏิบัติในหอผู้ป่วยและสำหรับวิชาฝึกปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐานบนหอผู้ป่วยนั้น ควรจัดให้นักศึกษาขึ้นฝึกประมาณ 4 - 6 คน ต่อครั้งในเวลากลางวัน และให้มีอาจารย์นิเทศอย่างน้อย 1 คน

10. คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ ควรปรับปรุงการเรียนการสอนวิชาการฝึกปฏิบัติการพยาบาลในวิชาอื่น ๆ เช่นเดียวกัน และควรจัดให้นักศึกษาได้ขึ้นฝึกปฏิบัติในหอผู้ป่วยพิเศษให้ครบทุกหอผู้ป่วยด้วย เพื่อให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์และได้เห็นตัวอย่างที่ดีจากพยาบาลประจำการและหัวหน้าตึก

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตัวแปร คือ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ การสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และที่อยู่ ให้มีจำนวนใกล้เคียงกัน
2. ควรทำการวิจัยเรื่องนี้ในกลุ่มตัวอย่างของหอผู้ป่วยอื่นๆ ด้วย เช่น หอผู้ป่วยสูติกรรม หอผู้ป่วยเด็ก เป็นต้น
3. ทุกหอผู้ป่วยควรทำการสำรวจความต้องการของผู้ป่วยในด้านอื่นๆ อีกเป็นระยะๆ
4. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 61 - 70 ปี จบ ป. 4 ไม่ได้ประกอบอาชีพ ไม่มีรายได้ อยู่ในอำเภอต่างๆ นอกอำเภอเมืองเชียงใหม่ เคยรักษาในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคมาก่อน จึงควรพิจารณาการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ในปัจจุบันเป็นผู้สูงอายุ
5. เฉพาะในแผนกอายุรกรรมชาย แผนกอุบัติเหตุชาย ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง น่าจะได้ทำการศึกษากันอีกครั้ง