

ความพึงพอใจของผู้ป่วยแสดงถึงความสอดคล้องกันระหว่างคุณภาพการพยาบาลตามความคาดหวังกับการดูแลที่ได้รับจริง ความพึงพอใจของผู้ป่วยถือเป็นเป้าหมายสำคัญขององค์กรด้านสุขภาพและเป็นการวัดผลลัพธ์ของการดูแล การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลในระยะเวลาสองเดือน ณ หอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง รวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 ราย เลือกแบบเฉพาะเจาะจง การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจกระทำภายหลังเข้ารับการรักษาครบ 24 ชั่วโมง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของ ลาโมนิกา-โอเบิร์ต ฉบับแปลเป็นภาษาไทยซึ่งมีคำถาม 41 ข้อ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบเกี่ยวกับทักษะต่อการดูแลที่ได้รับจากพยาบาล วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 75.56 มีความพึงพอใจต่อการดูแลที่ได้รับในระดับสูง ผู้ป่วยส่วนใหญ่รายงานความพึงพอใจมากด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (ร้อยละ 82.22) และ ด้านความรู้สึกระบายใจ (ร้อยละ 84.44) มีผู้ป่วยเพียงหนึ่งราย (ร้อยละ 2.22) ที่รายงานว่ามีความไม่พึงพอใจมาก ผู้ป่วยรับรู้วาทะทางคลินิกของพยาบาลเป็นที่น่าพอใจ แต่รู้สึกว่ายังได้รับข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับอาการและผลของการรักษา ผู้ป่วยอีกสองราย (ร้อยละ 4.45) รู้สึกว่าพยาบาลให้ความสนใจที่จะทำงานประจำให้สำเร็จมากกว่าที่จะสนใจรับฟังปัญหาของผู้ป่วย

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพการพยาบาลของหน่วยงานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษายังให้ข้อเสนอแนะถึงความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ป่วยให้อยู่ในระดับสูงมากในทุกด้าน

Patients' satisfaction with nursing care represents the degree of congruence between the expected quality of nursing care and the actual received care. Patient satisfaction has become an important goal of any health care organization and an outcome measure of care. This study aimed to evaluate patient satisfaction with nursing care over a two-month period in the Trauma Unit at a university hospital. From September to October 2006, a purposive sample of 45 injured patients was obtained. Patient satisfaction with care was assessed around 24 hours after admission by using the Thai version of the La Monica-Oberst Patient Satisfaction Questionnaire. The questionnaire consists of 41 items, divided into three subscales which measure the patients' attitude towards nursing care. Data was analyzed using descriptive statistics.

Overall, the results showed that 75.56 % of patients were highly satisfied with the nursing care that they received. The majority of the patients reported a high level of satisfaction with interpersonal support (82.22%) and good impression (84.44%). Only one patient (2.22%) reported dissatisfaction with care received at a high level. The patients perceived the clinical skills of the nurses as satisfactory but felt they did not receive enough information about their conditions and prognosis. Another two patients (4.45%) felt that the nurses were more concerned with routine care than with the patients' problem.

The results of this study can be used as indicators of nursing quality assurance for this study setting. The findings suggests that quality of nursing care needs to be enhanced in order to reach the patients' satisfaction at the level of 'highly satisfied' in all aspects.