

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ความต้องการเริ่มจากง่าย ๆ มองเห็นชัดเจน ไปสู่สิ่งที่มองยากเข้าใจยากขึ้น ตามลำดับ นอกจากเกิดจากการเป็นไปตามรูปร่างลักษณะของร่างกาย ตามเพศ ตามวัยแล้วยังเกิดจากภาวะสังคมแวดล้อม และจิตใจด้วย มนุษย์จึงมีความต้องการบางอย่างเหมือนกัน และบางอย่างแตกต่างกันไป ความต้องการระดับต้นๆ เช่น อาหาร น้ำ อากาศนั้น เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ ซึ่งนับเป็นความต้องการพื้นฐานส่วนหนึ่ง ความต้องการพื้นฐานคือความต้องการในสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตซึ่งขาดไม่ได้ ถ้าขาดไปชีวิตก็ต้องดับสิ้นไป ในเวลาปกติมนุษย์อาจไม่สนใจมากนัก แต่เมื่ออยู่ในภาวะเจ็บป่วยจึงเห็นถึงความจำเป็น ความสำคัญที่จะต้องได้รับการตอบสนองโดยอาศัยความช่วยเหลือของผู้อื่นในอันที่จะได้มาซึ่งสิ่งจำเป็นเหล่านั้น ได้แก่ อากาศ น้ำ อาหาร เพื่อให้ร่างกายพ้นจากภาวะเจ็บป่วย ซึ่งถ้าความต้องการพื้นฐานในชีวิตประจำวันได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง เหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริมให้หายจากความเจ็บป่วยได้เร็วยิ่งขึ้น

ในสมัยก่อนเมื่อเกิดภาวะเจ็บป่วยขึ้นก็มักจะดูแลรักษากันที่บ้าน โดยญาติพี่น้องของผู้ป่วย และผู้มีความรู้ด้านการรักษาในหมู่บ้าน แต่ปัจจุบันเมื่อมีการบริการสาธารณสุขที่ดีขึ้น มีโรงพยาบาลมากมายที่รับรักษาผู้ป่วยที่เป็นโรคซึ่งต้องได้รับการรักษาอย่างใกล้ชิด ผู้ป่วยต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเพื่อรับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจนกระทั่งทุเลา จึงกลับไปพักรักษาตัวที่บ้าน การที่ผู้ป่วยจำเป็นต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลย่อมพบสภาพสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากที่บ้าน แต่อย่างไรก็ตามความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยก็ยังคงมีอยู่ และจะมีความต้องการมากกว่า สภาพปกติสำหรับบางสิ่งบางอย่างอีกด้วย สภาพของความเป็นอยู่ในโรงพยาบาลที่ทำให้ผู้ป่วยต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพสิ่งแวดล้อมใหม่ กิจกรรมประจำวันที่เคยปฏิบัติเป็นประจำก็เปลี่ยนมาเป็นการทำตามระบบระเบียบของโรงพยาบาล มีบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่จำนวนมากที่เปลี่ยนหน้ากันมาให้บริการผู้ป่วย จนผู้ป่วยขาดความคุ้นเคยเป็นรายบุคคล เนื่องจากพบเจอแต่คนแปลกหน้าตลอดเวลา มีการใช้เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ผู้ป่วยรู้สึกว่าจะแปลกไม่เคยพบและไม่เคยใช้มาก่อน ผู้ป่วยไม่สามารถป้องกันตนเองจากวิธีการรักษาดูแลต่างๆ ของแพทย์

พยาบาล และทีมสุขภาพได้ จำเป็นต้องไว้วางใจบุคคลแปลกหน้าในโรงพยาบาล ในกลุ่มบุคลากรของโรงพยาบาลที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยนั้น ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลประจำตึกที่ผู้ป่วยอยู่ ซึ่งพยาบาลจะผลัดเวรกันดูแลให้การพยาบาลและช่วยเหลือด้านการรักษาผู้ป่วยตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน แม้ว่าโรงพยาบาลบางแห่งจะเกิดภาวะขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ ผู้บริหารทางการพยาบาลก็ต้องหาวิธีการแก้ไขปัญหาแบบต่างๆ เพื่อจัดให้มีพยาบาลประจำตึกผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมงต่อวันจนได้

การเตรียมพยาบาลเพื่อเป็นพยาบาลวิชาชีพนั้น สถาบันการศึกษาพยาบาลทุกแห่งมีการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของหลักสูตรการศึกษาพยาบาล ได้ปลูกฝังให้พยาบาลตระหนักถึงความต้องการของผู้ป่วยและฝึกปฏิบัติการพยาบาลโดยสนองตอบความต้องการทั้งร่างกาย จิตอารมณ์ และสังคม ในขณะที่ศึกษานั้น นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถทำตามแผนการพยาบาลที่กำหนดได้ แต่เมื่อเข้าสู่วิชาชีพที่แท้จริงภายหลังจากสำเร็จหลักสูตรการพยาบาลแล้ว มีปัจจัยหลายประการที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพไม่สามารถปฏิบัติการพยาบาลเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยในทุกๆ ด้านได้ และในปัจจุบัน สถาบันผลิตพยาบาลวิชาชีพหลายแห่งได้นำแนวคิดการดูแลตนเองมาใช้ จากการศึกษาของ สุขุมล พัทฒนเศรษฐานนท์ (2536 , อ้างใน เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 10 , 2538) พบว่า กิจกรรมที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติบ่อยครั้งและสม่ำเสมอ ใน 10 อันดับแรก ได้แก่ การสนับสนุน ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ประเมินสภาพ วิเคราะห์และวินิจฉัยการพยาบาล จัดสิ่งแวดล้อม ประเมินวางแผนปฏิบัติ ฟื้นฟูสภาพ และจัดประชุมวิชาการ พบว่า การปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนมีความแตกต่างกัน

โรงพยาบาลแมคคอร์มิค เป็นโรงพยาบาลเอกชนของมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย เป็นโรงพยาบาลภูมิภาคแห่งแรกที่ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2431 ปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลขนาด 350 เตียง เป็นสถานที่หลักในการฝึกปฏิบัติการพยาบาลสำหรับนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ จากสถิติของแผนกเวชระเบียนของโรงพยาบาล พบว่า จำนวนผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนี้ (งานเวชระเบียนและสถิติ , 2532 - 2536)

พ.ศ. 2532	จำนวน 19,146 ราย
พ.ศ. 2533	จำนวน 24,173 ราย
พ.ศ. 2534	จำนวน 25,008 ราย
พ.ศ. 2535	จำนวน 27,263 ราย
พ.ศ. 2536	จำนวน 30,631 ราย

จากจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี อาจมีความหมายได้หลายประการ เช่นประชาชนชาวเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียงมีภาวะเจ็บป่วยมากขึ้น หรือจำนวนประชากรของเชียงใหม่เพิ่มขึ้น หรือประชาชนมีความพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาลแมคคอร์มิคมากขึ้น เป็นต้น

ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่มาพร้อมกับความคาดหวังว่าการรักษาพยาบาลที่จะได้รับในโรงพยาบาลนั้นจะเป็นการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและการบริการที่ประทับใจ (ศิริพร ดันติพลูวินัย , 2538) พยาบาลได้พัฒนาคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันพยาบาลมีอัตราการลาออกค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นสาเหตุให้พยาบาลที่เหลืออยู่ต้องทำงานหนักมากขึ้น (ทิพาพันธ์ ศศิธรเวชกุล และ คณะ , 2538) และจากความจำเป็นในการให้การพยาบาลทุกวัน พยาบาลจึงมุ่งที่ความสำเร็จของงานแทนการมุ่งถึงวิชาชีพ ทำให้รวบรัดขั้นตอน ปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น นอกจากนี้พยาบาลยังมีภาระหน้าที่มากขึ้น เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้มีการใช้เครื่องมือและเวชภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล ความสนใจส่วนหนึ่งของพยาบาลจึงอยู่ที่การทำงานของเครื่องมือและการใช้เวชภัณฑ์นั้นๆ เป็นผลให้ละเลยต่อการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยโดยไม่รู้สึกรู้สีกตัว (ละออง ดันตีสิริรินทร์ และคณะ , 2536)

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ต่อกิจกรรมการพยาบาลที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานในครั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอนวิชาการพยาบาลของคณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ และเพื่อเสนอฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลแมคคอร์มิค เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน
2. ผู้ป่วยในแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่สนองความต้องการพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้ป่วยเฉพาะที่พักรักษาตัวอยู่ในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เชียงใหม่ จำนวน 9 หอผู้ป่วย คือ หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย อายุรกรรมหญิง ศัลยกรรมชาย ศัลยกรรมหญิง อุบัติเหตุชาย พิเศษไอสอง พิเศษไอสาม พิเศษมหิตล ชั้น 1 และพิเศษมหิตล ชั้น 2 ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2538

### 1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจส่วนบุคคลที่มีต่อกิจกรรมการพยาบาลที่ได้รับ

**ผู้ป่วย** หมายถึง ผู้ที่เข้ามารับการดูแลรักษาในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค

**กิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน**

หมายถึง กิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วย เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม เพื่อความสบายและความปลอดภัยของผู้ป่วย

### 1.6 ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อเสนอแนะสำหรับโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดบริการการรักษาพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น
2. ได้แนวทางในการปรับปรุงการเรียนการสอน ในวิชาการพยาบาลพื้นฐานของคณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น