

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริงของผู้ป่วยในหอผ่าตัดโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดภายใต้การให้ยาระงับความรู้สึกเฉพาะที่ ณ ห้องผ่าตัด ชั้น 2 งานการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัดและพักฟื้น โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เสนอผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริงของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริงของกลุ่ม

ตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่

พยาบาล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ และอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100
เพศ		
ชาย	76	58.5
หญิง	54	41.5
อายุ (ปี)		
≤ 29	23	17.8
30-39	13	10.0
40-49	16	12.3
50-59	18	13.8
60-69	32	24.6
มากกว่า 70	28	21.5
อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 52.6 ปี		
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 18.7		

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 130 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.5 เพศหญิงร้อยละ 41.5 อายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 83 ปี อายุเฉลี่ย 52.5 (± 18.7) ช่วงอายุ 60-69 ปี พบมากที่สุด ร้อยละ 24.6 รองลงมาคือ ช่วงอายุ มากกว่า 70 ปี และช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 29 ปี ร้อยละ 21.5 และ 17.8 ตามลำดับ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศาสนา และสถานภาพสมรส

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100
ศาสนา		
พุทธ	127	97.7
คริสต์	3	2.3
สถานภาพสมรส		
คู่	82	63.0
โสด	21	16.2
ม้าย	20	15.4
หย่า	4	3.1
แยกกันอยู่	3	2.3

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 97.7 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 63 รองลงมาเป็นโสดและม้ายมีเพียง ร้อยละ 16.2 และ 15.4

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา และรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	11	8.5
ประถมศึกษา	69	53.0
มัธยมศึกษา	28	21.5
ประกาศนียบัตรและอนุปริญญา	11	8.5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	11	8.5
รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)		
≤ 1,000	18	13.8
1,001 – 3,000	33	25.4
3,001 – 5,000	23	17.7
5,001 – 7,000	8	6.2
7,001 – 9,000	9	6.9
มากกว่า 9,000	39	30.0
ค่ามัธยฐานของรายได้ 5,000 บาท		

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 53 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 21.5 ส่วนไม่ได้เรียนเพียงร้อยละ 8.5 รายได้ต่อเดือนต่ำสุด 400 บาท สูงสุด 99,999 บาท ค่ามัธยฐานของรายได้เท่ากับ 5,000 บาท และช่วงของรายได้ มากกว่า 9,000 บาทมีมากที่สุด ร้อยละ 30 รองลงมาคือ 1,001-3,000 บาท และ 3,001-5,000 บาท ร้อยละ 25.4 และ 17.7 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับจ้างและลูกจ้างชั่วคราว	42	32.3
นร./นศ./คนชรา	30	23.1
รับราชการและข้าราชการบำนาญ	22	16.9
แม่บ้าน	16	12.3
เกษตรกร	12	9.2
ค้าขาย	8	6.2
รวม	130	100

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับจ้างและลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด ร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ นร./นศ./คนชรา ร้อยละ 23.1 รับราชการและข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การผ่าตัด ประเภทหาระงับ ความรู้สึกที่ได้รับ และระยะเวลาที่เคยได้รับการผ่าตัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100
ประสบการณ์การผ่าตัด		
ไม่เคย	58	44.6
เคย	72	55.4
ระยะเวลาที่เคยได้รับการผ่าตัด		
ภายใน 1 ปี	(30)	(23.1)
ตั้งแต่ 1 – 2 ปี	(5)	(3.8)
ตั้งแต่ 2 – 3 ปี	(4)	(3.1)
ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป	(33)	(25.4)
ประเภทหาระงับความรู้สึกที่เคยได้รับ		
เฉพาะที่	44	(61.1)
ทั่วร่างกาย	28	(38.9)

จากตาราง 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่เคยมีประสบการณ์การผ่าตัด ร้อยละ 44.6 แต่มีประสบการณ์การผ่าตัด ร้อยละ 55.4 ระยะเวลาที่เคยได้รับการผ่าตัดตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีมากที่สุด ร้อยละ 25.4 รองลงมาคือ ระยะเวลาภายใน 1 ปี ร้อยละ 23.1 และประเภทหาระงับความรู้สึกที่เคยได้รับคือ หาระงับความรู้สึกเฉพาะที่ และหาระงับความรู้สึกทั่วร่างกาย ร้อยละ 61.1 และ 38.9 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชนิดของการผ่าตัด และชนิดของยา
ระงับความรู้สึกเฉพาะที่ที่ผู้ป่วยได้รับขณะผ่าตัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100
ชนิดของการผ่าตัด		
ศัลยกรรมจักษุ	67	51.5
ศัลยกรรมออร์โทปิดิกส์	34	26.2
โสต ศอ นาสิก การังษ์	17	13.1
ศัลยกรรมทั่วไป	9	6.9
ศัลยกรรมระบบประสาท	2	1.5
ศัลยกรรมประสาท	1	.8
ชนิดของยาระงับความรู้สึกเฉพาะที่ ที่ผู้ป่วยได้รับขณะผ่าตัด		
ชนิดฉีดเฉพาะที่	84	64.6
ชนิดฉีดยาชาเข้าทางช่องน้ำไขสันหลัง	33	25.4
ชนิดพ่น หยอด ทาเฉพาะที่	8	6.2
ชนิดฉีดยาชาบริเวณรอบๆ กลุ่มประสาท	5	3.8

จากตาราง 6 พบว่าชนิดของการผ่าตัดที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมากที่สุดคือ ศัลยกรรมจักษุ ร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ ศัลยกรรมออร์โทปิดิกส์ ร้อยละ 26.2 โสต ศอ นาสิก การังษ์ ร้อยละ 13.1 ส่วนชนิดของยาระงับความรู้สึกเฉพาะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับขณะผ่าตัดคือ ชนิดฉีดเฉพาะที่ ร้อยละ 64.6 รองลงมาคือชนิดฉีดยาชาเข้าทางช่องน้ำไขสันหลัง ร้อยละ 25.4

ส่วนที่ 2 ระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริงของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงก่อนผ่าตัด

การบริการก่อนผ่าตัด	ระดับบริการ				— X	SD.	
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้ คาดหวัง/ ไม่ได้รับ			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
เจ้าหน้าที่พยาบาลมีสัมพันธภาพที่ดี เช่น แนะนำตนเอง ทักทาย ให้การต้อนรับด้วยท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และเป็นกันเอง	บริการที่คาดหวัง	69(53.1)	46(35.4)	3(2.3)	12(9.2)	2.32	.91
บริการที่ได้รับจริง	100(76.9)	25(19.2)	4(3.1)	1(8)	2.72	.56	
เจ้าหน้าที่พยาบาลเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อ สงสัยเกี่ยวกับการผ่าตัด	บริการที่คาดหวัง	56(43.1)	48(36.9)	6(4.6)	20(15.4)	2.08	1.05
บริการที่ได้รับจริง	58(44.6)	35(26.9)	15(11.5)	22(16.9)	1.99	1.12	
เจ้าหน้าที่พยาบาลแจ้งให้ทราบก่อนทำกิจกรรมพยาบาล ต่างๆ ชัดเจน	บริการที่คาดหวัง	66(50.8)	50(38.2)	5(3.8)	9(6.9)	2.33	.85
บริการที่ได้รับจริง	92(70.8)	36(27.7)	2(1.5)	-	2.69	.50	
เจ้าหน้าที่พยาบาล อธิบายเกี่ยวกับการได้รับยาระงับความ รู้สึกก่อนผ่าตัดและขั้นตอนการผ่าตัดให้เข้าใจชัดเจน	บริการที่คาดหวัง	66(50.8)	39(30.0)	14(10.8)	11(8.5)	2.23	.95
บริการที่ได้รับจริง	67(51.5)	37(28.5)	16(12.3)	10(7.7)	2.24	.95	
เจ้าหน้าที่พยาบาลให้กำลังใจท่าน เช่น การแสดงออก/ การสัมผัสที่นุ่มนวลอ่อนโยน	บริการที่คาดหวัง	75(57.7)	40(30.8)	7(5.4)	8(6.2)	2.40	.85
บริการที่ได้รับจริง	85(65.4)	38(29.2)	2(1.5)	5(3.8)	2.56	.72	

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ
บริการพยาบาลตามความคาดหวัง และ ได้รับจริงก่อนผ่าตัด (ต่อ)

การบริการก่อนผ่าตัด	ระดับบริการ				\bar{X}	SD.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้ คาดหวัง/ ไม่ได้รับ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายและสอนให้เข้าใจชัดเจนใน การผ่อนคลายเพื่อช่วยลดความวิตกกังวล เช่น การฝึก ลมหายใจ ฯลฯ						
บริการที่คาดหวัง	59(45.4)	52(40.0)	6(4.6)	13(10.0)	2.21	.93
บริการที่ได้รับจริง	82(63.1)	36(27.7)	3(2.3)	9(6.9)	2.47	.85
เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบและซักถาม ด้วยความ ละเอียดรอบคอบเกี่ยวกับ ชื่อ นามสกุล การเจ็บป่วย การแพ้ยา โรคประจำตัว ประวัติการผ่าตัดในอดีต การ ยินยอมรับการผ่าตัด ฯลฯ เพื่อความปลอดภัยและไม่เกิด การผิดพลาด						
บริการที่คาดหวัง	84(64.6)	34(26.2)	6(4.6)	6(4.6)	2.51	.79
บริการที่ได้รับจริง	113(86.9)	13(10.0)	-	4(3.1)	2.81	.59
เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลท่านสม่ำเสมอในการวัดอุณหภูมิ ชีพจร การหายใจ ความดันโลหิต และภาวะซึดของ ร่างกาย						
บริการที่คาดหวัง	76(58.6)	40(30.8)	6(4.6)	8(6.2)	2.42	.84
บริการที่ได้รับจริง	93(71.5)	24(18.5)	4(3.1)	9(6.9)	2.55	.85
เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบใน เรื่องความสะอาดของร่างกาย ความสะอาดของปากฟัน และการล้างหน้าจัดเครื่องสำอางบนใบหน้า ฯลฯ						
บริการที่คาดหวัง	66(50.8)	47(36.2)	6(4.6)	11(8.5)	2.29	.90
บริการที่ได้รับจริง	82(63.1)	31(23.8)	5(3.8)	12(9.2)	2.41	.94

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ
บริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงก่อนผ่าตัด (ต่อ)

การบริการก่อนผ่าตัด	ระดับบริการ				\bar{X}	SD.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	คาดหวัง/ ไม่ได้รับ จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบใน การเตรียมผิวหนังเฉพาะที่บริเวณที่จะทำผ่าตัด						
บริการที่คาดหวัง	85(65.4)	29(22.3)	9(6.9)	7(5.4)	2.48	.85
บริการที่ได้รับจริง	94(72.3)	29(22.3)	2(1.5)	5(3.8)	2.63	.71
เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบและย้ำเตือนการงดอาหาร และน้ำของท่านอย่างสม่ำเสมอ						
บริการที่คาดหวัง	77(59.2)	27(20.8)	8(6.2)	18(13.8)	2.25	1.07
บริการที่ได้รับจริง	74(56.9)	15(11.5)	10(7.7)	31(23.8)	2.02	1.27
เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบและดูแลการได้รับยาหรือ สารน้ำต่างๆ ตามแผนการรักษาอย่างสม่ำเสมอ						
บริการที่คาดหวัง	74(56.9)	45(34.6)	4(3.1)	7(5.4)	2.41	.80
บริการที่ได้รับจริง	75(57.7)	37(28.5)	5(3.8)	13(10.0)	2.34	.95
เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลและตรวจสอบสิ่งที่คิดว่า เช่น ฟีนปปลอม แหวน สร้อย นาฬิกา ฯลฯ อย่างละเอียด รอบคอบ						
บริการที่คาดหวัง	81(62.3)	35(26.9)	2(1.5)	12(9.2)	2.42	.91
บริการที่ได้รับจริง	113(86.9)	14(10.8)	-	3(2.3)	2.82	.54
เจ้าหน้าที่พยาบาลจัดและดูแลบริเวณนอนรอผ่าตัดให้ เงียบสงบ มีความเป็นส่วนตัว ไม่มีคนพลุกพล่าน						
บริการที่คาดหวัง	63(48.5)	49(37.7)	5(3.8)	13(10.0)	2.25	.93
บริการที่ได้รับจริง	83(63.8)	41(31.5)	4(3.1)	2(1.5)	2.58	.63
เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลช่วยเหลือในขณะที่รอผ่าตัด						
บริการที่คาดหวัง	73(56.2)	46(35.4)	4(3.1)	7(5.4)	2.42	.80
บริการที่ได้รับจริง	93(71.5)	32(24.6)	4(3.1)	1(8)	2.67	.58

จากตาราง 7 รายชื่อ 15 ชื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาล ก่อนผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (2.51) และคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลก่อนผ่าตัด ที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากเช่นกัน (2.81) มีเพียง 1 ชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบและซักถามด้วยความละเอียดรอบคอบเกี่ยวกับ ชื่อ นามสกุล การเจ็บป่วย การแพ้ยา โรคประจำตัว ประวัติการผ่าตัดในอดีต การยินยอมรับการผ่าตัด ฯลฯ เพื่อความปลอดภัยไม่ผิดพลาด

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลก่อนผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (2.25-2.48) แต่คะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลก่อนผ่าตัดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก (2.55-2.82) มี 8 ชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลที่สัมพันธภาพที่ดี เช่น แนะนำตนเอง ทักทายให้การต้อนรับด้วยท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่พยาบาลแจ้งให้ท่านทราบก่อนทำกิจกรรมพยาบาลต่างๆชัดเจน เจ้าหน้าที่พยาบาลให้กำลังใจท่าน เช่น การแสดงออก/การสัมผัสที่นุ่มนวลอ่อนโยน เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลอย่างสม่ำเสมอในการวัด อุณหภูมิ ชีพจร การหายใจ ความดันโลหิต และภาวะซีดของร่างกาย เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบในการเตรียมผิวหนังเฉพาะที่บริเวณที่จะทำผ่าตัด เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแล และตรวจสอบสิ่งของที่ติดตัวมาเช่น ฟันปลอม แหวน สร้อย นาฬิกา ฯลฯ อย่างละเอียดรอบคอบ เจ้าหน้าที่พยาบาลจัดและดูแลบริเวณนอนรอผ่าตัดให้เงียบสงบ มีความเป็นส่วนตัวไม่มีคนพลุกพล่าน และเจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลช่วยเหลือท่านในขณะรอผ่าตัด

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลก่อนผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (2.08-2.41) และคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลก่อนผ่าตัดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน (1.99-2.47) มี 6 ชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลเปิดโอกาสให้ซักถามและตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการผ่าตัด เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับการได้รับขาระงับความรู้สึกก่อนผ่าตัดและขั้นตอนการผ่าตัดให้ท่านเข้าใจชัดเจน เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายและสอนให้เข้าใจชัดเจน ในการผ่อนคลายเพื่อช่วยลดความวิตกกังวล เช่น การฝึกกลมหายใจ ฯลฯ เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบในเรื่องความสะอาดของร่างกาย ความสะอาดของปากฟัน และการล้างหน้าจัดเครื่องสำอางบนใบหน้า ฯลฯ เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบและย้ำเตือน การงดอาหารและน้ำอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบและดูแลการได้รับยาหรือสารน้ำต่างๆ ตามแผนการรักษาอย่างสม่ำเสมอ ฯลฯ

ตาราง 8 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงก่อนผ่าตัดโดยรวม

การบริการก่อนผ่าตัดโดยรวม	ระดับบริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
	(2.50-3.00)	(1.50-2.49)	(0.50-1.49)	(0.00-0.49)
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
บริการที่คาดหวัง	56(43.1)	64(49.2)	7(5.4)	3(2.3)
บริการที่ได้รับจริง	73(56.2)	52(40.0)	52(40.0)	5(3.8)

ตาราง 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังการบริการก่อนผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.2 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 43.1 ส่วนบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 56.2 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 40

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงระหว่างผ่าตัด

การบริการระหว่างผ่าตัด	ระดับบริการ				\bar{X}	SD.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่พยาบาลบอกกล่าวชี้แจง ให้เข้าใจชัดเจน เกี่ยวกับการร่วมมือในการผ่าตัด เช่น ไม่สัมผัสบริเวณผ่าตัด และบริเวณเครื่องมือสะอาดปราศจากเชื้อ						
บริการที่คาดหวัง	89(68.5)	30(23.1)	3(2.3)	8(6.2)	2.54	.82
บริการที่ได้รับจริง	104(80.0)	21(16.2)	2(1.5)	3(2.3)	2.74	.60
เจ้าหน้าที่พยาบาลบอกกล่าว ชี้แจงให้เข้าใจชัดเจน เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตัวขณะผ่าตัด						
บริการที่คาดหวัง	88(67.7)	36(27.7)	4(3.1)	2(1.5)	2.62	.63
บริการที่ได้รับจริง	104(80.0)	21(16.2)	1(.8)	4(3.1)	2.73	.63
เจ้าหน้าที่พยาบาล ให้การเคารพสิทธิความเป็นบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เช่น การปฏิบัติตัวอย่างสุภาพ การดูแลร่างกายอย่างเหมาะสมไม่เปิดเผยร่างกายส่วนที่ไม่จำเป็นและคลุมผ้าให้มิดชิด						
บริการที่คาดหวัง	82(63.1)	35(26.9)	3(2.3)	10(7.7)	2.45	.87
บริการที่ได้รับจริง	107(82.3)	22(16.9)	-	1(.8)	2.81	.45
เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ ที่อาจเกิดขึ้นจากการตกเตียง						
บริการที่คาดหวัง	97(74.6)	23(17.7)	3(2.3)	7(5.4)	2.62	.78
บริการที่ได้รับจริง	112(86.2)	16(12.3)	2(1.5)	-	2.85	.40

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงระหว่างผ่าตัด (ต่อ)

การบริการระหว่างผ่าตัด	ระดับบริการ				\bar{X}	SD.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง/ไม่ได้รับ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่พยาบาลเอาใจใส่ในการจัดทำเพื่อการผ่าตัด และดูแลอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้รับความสุขสบาย หายใจสะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง						
บริการที่คาดหวัง	87(66.9)	37(28.5)	2(1.5)	4(3.1)	2.59	.68
บริการที่ได้รับจริง	106(81.5)	24(18.5)	-	-	2.82	.39
เจ้าหน้าที่พยาบาลชี้แจงอธิบายให้เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับการเตรียมความสะอาดผิวหนังโดยการฟอกและทายาระงับเชื้อโรค						
บริการที่คาดหวัง	74(56.9)	39(30.0)	7(5.4)	10(7.7)	2.36	.90
บริการที่ได้รับจริง	77(59.2)	31(23.8)	9(6.9)	13(10.0)	2.32	.98
เจ้าหน้าที่พยาบาลปลอบใจ และให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอขณะผ่าตัดเพื่อคลายความกลัวและวิตกกังวล เช่น การสัมผัส หรือการฟังเพลงเบาๆ ฯลฯ						
บริการที่คาดหวัง	74(56.9)	38(29.2)	7(5.4)	11(8.5)	2.35	.92
บริการที่ได้รับจริง	79(60.8)	40(30.8)	6(4.6)	5(3.8)	2.48	.76
เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลและช่วยบรรเทาความเจ็บปวดโดยการกระตุ้นให้ผ่อนคลายไม่เกร็งขณะแพทย์ทำการผ่าตัดอย่างสม่ำเสมอ						
บริการที่คาดหวัง	81(62.3)	34(26.2)	7(5.4)	8(6.2)	2.45	.85
บริการที่ได้รับจริง	85(65.4)	39(30.0)	2(1.5)	4(3.1)	2.58	.68

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงระหว่างผ่าตัด (ต่อ)

การบริการระหว่างผ่าตัด	ระดับบริการ				\bar{X}	SD.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง/ไม่ได้รับ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลซักถามและให้การช่วยเหลือเกี่ยวกับอาการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น อาการคลื่นไส้ อาเจียน หน้ามืด ใจสั่น ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ						
บริการที่คาดหวัง	91(70.0)	29(22.3)	6(4.6)	4(3.1)	2.64	.81
บริการที่ได้รับจริง	101(77.7)	19(14.6)	3(2.3)	7(5.4)	2.65	.78
เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบเกี่ยวกับ การไม่มีสิ่งสูญหายหรือตกค้างในแผลผ่าตัด เช่น เครื่องมือผ่าตัด ผ้าซับโลหิต ฯลฯ						
บริการที่คาดหวัง	95(73.1)	24(18.5)	4(3.1)	7(5.4)	2.59	.79
บริการที่ได้รับจริง	93(71.5)	23(17.7)	2(1.5)	12(9.2)	2.52	.92
เจ้าหน้าที่พยาบาล ดูแลตรวจตรา สิ่งแวดล้อมในห้องผ่าตัดให้มีความสะอาด สงบ ไม่มีกลิ่น แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ						
บริการที่คาดหวัง	90(69.2)	31(23.8)	3(2.3)	6(4.6)	2.58	.76
บริการที่ได้รับจริง	99(76.2)	30(23.1)	-	1(.8)	2.75	.49
เจ้าหน้าที่พยาบาล ดูแลเอาใจใส่ให้ได้รับการผ่าตัดที่ถูกต้องและปลอดภัย						
บริการที่คาดหวัง	111(85.4)	15(11.5)	3(2.3)	1(.8)	2.82	.49
บริการที่ได้รับจริง	114(87.7)	15(11.5)	1(.8)	-	2.87	.36

จากตาราง 9 รายข้อ 12 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาล ระหว่างผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (2.54-2.82) และคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาล ระหว่างผ่าตัดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก เช่นกัน (2.52-2.87) มี 8 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลบอกกล่าวชี้แจงให้เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับการร่วมมือในการผ่าตัด เช่น ไม่สัมผัสบริเวณผ่าตัด และบริเวณ เครื่องมือสะอาดปราศจากเชื้อ เจ้าหน้าที่พยาบาลบอกกล่าวชี้แจงให้เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ ตัวขณะผ่าตัด เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ ที่อาจเกิดขึ้น จากการตกเตียง เจ้าหน้าที่พยาบาลเอาใจใส่ในการจัดทำเพื่อการผ่าตัดและดูแลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้รับความสุขสบาย หายใจสะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลซักถามและให้การช่วยเหลือท่านเกี่ยวกับอาการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น อาการคลื่นไส้ อาเจียน หน้ามืด ใจเต้น ฯลฯ เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบอย่างละเอียด รอบคอบเกี่ยวกับ การไม่มีสิ่งสูญหาย หรือตกค้างใน แผลผ่าตัด เช่น เครื่องมือผ่าตัด ผ้าซับโลหิต ฯลฯ เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลตรวจตราสิ่งแวดล้อมใน ห้องผ่าตัดให้มีความสะอาด สงบ ไม่มีกลิ่น แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลเอาใจใส่ ให้ได้รับการผ่าตัดที่ถูกต้องและปลอดภัย

กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (2.45-2.45) และคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก (2.58-2.81) มี 2 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลให้การเคารพสิทธิความเป็นบุคคลอย่าง สม่ำเสมอเช่น การปฏิบัติตัวอย่างสุภาพ การดูแลร่างกายอย่างเหมาะสมไม่เปิดเผยร่างกายส่วน ที่ไม่จำเป็นและคลุมผ้าให้มีคิซิด เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลและช่วยบรรเทาความเจ็บปวดโดยการ กระตุ้นให้ผ่อนคลายไม่เกร็งขณะแพทย์ทำการผ่าตัดอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยการบริการระหว่างผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ใน ระดับปานกลาง (2.32-2.36) และคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัดที่ได้รับจริงอยู่ใน ระดับปานกลาง เช่นกัน (2.35-2.48) มี 2 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลชี้แจงอธิบายให้เข้าใจชัดเจน เกี่ยวกับการเตรียมความสะอาดผิวหนังโดยการฟอกและทายาระงับเชื้อโรค เจ้าหน้าที่พยาบาล ปลอดภัยและให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอขณะผ่าตัดเพื่อคลายความกลัวและวิตกกังวล เช่น การสัมผัส หรือการฟังเพลงเบาๆ ฯลฯ

ตาราง 10 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการพยาบาล ตามความคาดหวังและได้รับจริงระหว่างผ่าตัดโดยรวม

การบริการระหว่างผ่าตัดโดยรวม	ระดับบริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
	(2.50-3.00)	(1.50-2.49)	(0.50-1.49)	(0.00-0.49)
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
บริการที่คาดหวัง	85(65.4)	36(27.7)	8(6.2)	1(.8)
บริการที่ได้รับจริง	101(77.7)	27(20.8)	2(1.5)	-

ตาราง 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังการบริการระหว่างผ่าตัดโดยรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 65.4 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 27.7 และบริการที่ได้รับจริง โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ร้อยละ 77.7 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 20.8

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
ระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริงหลังผ่าตัด

การบริการหลังผ่าตัด	ระดับบริการ				\bar{X}	SD.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้ คาดหวัง/ ไม่ได้รับ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่พยาบาลบอกกล่าวให้ทราบเมื่อการผ่าตัด เสร็จสิ้นและชี้แจงให้เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับตำแหน่งและ ขนาดของแผลผ่าตัด						
บริการที่คาดหวัง	73(56.2)	36(27.7)	9(6.9)	12(9.2)	2.31	.96
บริการที่ได้รับจริง	74(56.9)	31(23.8)	13(10.0)	12(9.2)	2.28	.98
เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลทำความสะอาดแผลผ่าตัดอย่าง เรียบร้อยมิให้มีคราบเลือดและคราบน้ำยาระงับ เชื้อโรค						
บริการที่คาดหวัง	84(64.6)	37(28.5)	5(3.8)	4(3.1)	2.55	.72
บริการที่ได้รับจริง	85(65.4)	24(18.5)	14(10.8)	7(5.4)	2.44	.89
เจ้าหน้าที่พยาบาลปิดแผลผ่าตัดและคอยตรวจสอบ เพื่อ ไม่ให้เลื่อนหลุดอย่างสม่ำเสมอ						
บริการที่คาดหวัง	82(63.1)	43(33.1)	2(1.5)	3(2.3)	2.57	.65
บริการที่ได้รับจริง	83(63.8)	34(26.2)	2(1.5)	11(8.5)	2.45	.89
เจ้าหน้าที่พยาบาลสอบถามอาการ และอาการ ผิดปกติหลังผ่าตัด เพื่อให้การช่วยเหลือได้ทันทีอย่าง สม่ำเสมอ						
บริการที่คาดหวัง	95(73.1)	29(22.3)	3(2.3)	3(2.3)	2.66	.64
บริการที่ได้รับจริง	83(63.8)	31(23.8)	4(3.1)	12(9.2)	2.42	.93
เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายอย่างละเอียดให้เข้าใจ ชัดเจนเกี่ยวกับการดูแลแผลผ่าตัด						
บริการที่คาดหวัง	77(59.2)	45(34.6)	3(2.3)	5(3.8)	2.49	.73
บริการที่ได้รับจริง	53(40.8)	42(32.3)	14(10.8)	21(16.2)	1.98	1.08

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ
บริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงหลังผ่าตัด (ต่อ)

การบริการหลังผ่าตัด	ระดับบริการ				\bar{X}	SD.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้		
	คาดหวัง/			ไม่ได้รับ		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายให้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการบรรเทาความเจ็บปวดด้วยวิธีต่างๆ นอกเหนือจากยาแก้ปวด เช่น การจัดทำนอนที่สบาย การบริหารการหายใจ การบริหารกล้ามเนื้อ การใช้เทคนิคผ่อนคลาย ฯลฯ						
บริการที่คาดหวัง	68(52.3)	54(41.5)	5(3.8)	3(2.3)	2.44	.68
บริการที่ได้รับจริง	54(41.5)	46(35.4)	9(6.9)	21(16.2)	2.02	1.07
เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายให้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการดูแลตนเองหลังผ่าตัดระยะแรก เช่น การหยอดยา การปัสสาวะ การรับประทานยา และการรับประทานอาหาร ฯลฯ						
บริการที่คาดหวัง	76(58.5)	46(35.4)	4(3.1)	4(3.1)	2.49	.71
บริการที่ได้รับจริง	65(50.0)	34(26.2)	7(5.4)	24(18.5)	2.08	1.14
เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายให้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเพื่อกลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว เช่น กระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหวของร่างกายและทำกิจวัตรประจำวันด้วยตนเองตามความเหมาะสม ฯลฯ						
บริการที่คาดหวัง	71(54.6)	47(36.2)	6(4.6)	6(4.6)	2.41	.78
บริการที่ได้รับจริง	54(41.5)	47(36.2)	7(5.4)	22(16.9)	2.02	1.07
เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบาย และแนะนำอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการสังเกตอาการและการปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น						
บริการที่คาดหวัง	79(60.8)	39(30.0)	3(2.3)	9(6.9)	2.45	.85
บริการที่ได้รับจริง	60(46.2)	31(23.8)	14(10.8)	25(19.2)	1.97	1.16

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงหลังผ่าตัด (ต่อ)

การบริการหลังผ่าตัด	ระดับบริการ				\bar{X}	SD.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง/ ไม่ได้รับ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลช่วยเหลือหลังผ่าตัดเช่น ช่วยพยุง ลงจากเตียง ช่วยเปลี่ยนเสื้อผ้า ช่วยย้ายออกจากห้อง ผ่าตัด						
บริการที่คาดหวัง	72(55.4)	50(38.5)	5(3.8)	3(2.3)	2.47	.68
บริการที่ได้รับจริง	89(68.5)	38(29.2)	1(.8)	2(1.5)	2.65	.58
เจ้าหน้าที่พยาบาลส่งข้อมูลและความต้องการของผู้ป่วย ให้กับหน่วยพักฟื้นหรือหอผู้ป่วย เพื่อการดูแลอย่าง ต่อเนื่อง						
บริการที่คาดหวัง	82(63.1)	42(32.3)	2(1.5)	4(3.1)	2.55	.68
บริการที่ได้รับจริง	90(69.2)	24(18.5)	7(5.4)	9(6.9)	2.50	.88

จากตาราง 11 รายข้อ 11 ข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาล หลังผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (2.55) และคะแนนเฉลี่ยการบริการหลังผ่าตัดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก เช่นกัน (2.50) มีเพียง 1 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลส่งข้อมูลและความต้องการของผู้ป่วยให้กับหน่วยพักฟื้นหรือหอผู้ป่วย เพื่อการดูแลอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการหลังผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (2.55-2.66) แต่คะแนนเฉลี่ยการบริการหลังผ่าตัดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.42-2.45) 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลท่าความสะอาดแผลผ่าตัดอย่างเรียบร้อยมิให้มีคราบเลือดและคราบน้ำยาระงับเชื้อโรค เจ้าหน้าที่พยาบาลปิดแผลผ่าตัดและคอยตรวจสอบเพื่อไม่ให้เลื่อนหลุดอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่พยาบาลสอบถามอาการและอาการผิดปกติหลังผ่าตัด เพื่อให้การช่วยเหลือได้ทันทีอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลหลังผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (2.47) และระดับคะแนนเฉลี่ยการบริการพยาบาลหลังผ่าตัดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก (2.65) มี 1 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลช่วยเหลือหลังผ่าตัด เช่น พยุงลงจากเตียง ช่วยเปลี่ยนเสื้อผ้าช่วยย้ายออกจากห้องผ่าตัด

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการหลังผ่าตัดตามความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (2.31-2.49) และคะแนนเฉลี่ยการบริการหลังผ่าตัดที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง (1.96-2.28) เช่นกันมี 6 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาลบอกกล่าวให้ทราบเมื่อการผ่าตัดเสร็จสิ้น และชี้แจงให้เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับตำแหน่งและขนาดของแผลผ่าตัด เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายอย่างละเอียดให้เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับการดูแลแผลผ่าตัด เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายให้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับวิธีบรรเทาความเจ็บปวดด้วยวิธีต่างๆ นอกเหนือจากยาแก้ปวด เช่น การจัดท่านอนที่สบาย การบริหารการหายใจ การบริหารกล้ามเนื้อ การใช้เทคนิคผ่อนคลาย ฯลฯ เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายให้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการดูแลตนเองหลังผ่าตัดระยะแรก เช่น การหยอดยา การปัสสาวะ การรับประทานอาหาร และการรับประทานอาหาร ฯลฯ เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายให้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเพื่อกลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว เช่น กระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหวของร่างกาย และทำกิจวัตรประจำวันด้วยตนเองตามความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายและแนะนำอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการสังเกตอาการและการปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น

ตาราง 12 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงหลังผ่าตัดโดยรวม

การบริการหลังผ่าตัดโดยรวม	ระดับบริการ			
	มาก (2.50-3.00)	ปานกลาง (1.50-2.49)	น้อย (0.50-1.49)	น้อยมาก (0.00-0.49)
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
บริการที่คาดหวัง	73(56.2)	49(37.7)	7(5.4)	1(8)
บริการที่ได้รับจริง	50(38.5)	67(51.5)	11(8.5)	2(1.5)

ตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งมีความคาดหวังการบริการหลังผ่าตัดโดยรวม อยู่ใน ระดับมาก ร้อยละ 56.2 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.7 แต่บริการที่ได้รับจริงโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.5 รองลงมาอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 38.5

ตาราง 13 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการพยาบาลตามความคาดหวัง และได้รับจริงโดยรวมทั้ง 3 ด้าน

การบริการพยาบาลโดยรวมทั้ง 3 ด้าน	ระดับบริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
	(2.50-3.00)	(1.50-2.49)	(0.50-1.49)	(0.00-0.49)
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
บริการที่คาดหวัง	70(53.8)	53(40.8)	6(4.6)	1(.8)
บริการที่ได้รับจริง	68(52.3)	59(45.4)	3(2.3)	-

ตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เกินครึ่งมีความคาดหวังการบริการพยาบาลโดยรวม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก มีมากที่สุด ร้อยละ 53.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.8 และบริการที่ได้รับจริงโดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก มีมากที่สุดเช่นกัน ร้อยละ 52.3 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 45.4

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริง

ตาราง 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบริการพยาบาลตามความคาดหวัง กับค่าเฉลี่ยคะแนนบริการพยาบาลได้รับจริง รายด้านและโดยรวม และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที่ไม่อิสระ

การบริการพยาบาล	ความคาดหวัง				ได้รับจริง				t	p - value sig
	สูงสุด	ต่ำสุด	\bar{X}	SD	สูงสุด	ต่ำสุด	\bar{X}	SD		
1. ก่อนผ่าตัด	45.00	.00	35.03	9.11	45.00	18.00	37.49	6.18	-3.035	.01
2. ระหว่างผ่าตัด	36.00	.00	30.59	6.77	36.00	13.00	32.10	4.44	-2.277	.05
3. หลังผ่าตัด	33.0	.00	27.38	5.96	33.00	.00	24.81	7.31	3.577	.001
รวมทั้ง 3 ระยะ	114		93.01	19.80	114		94.40	15.26	-.751	.454

จากตาราง 14 เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยบริการพยาบาลก่อนผ่าตัดตามความคาดหวัง น้อยกว่าได้รับจริงคือ 35.03 และ 37.49 (จากคะแนนเต็ม 45) คะแนนเฉลี่ยบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัดตามความคาดหวังน้อยกว่าได้รับจริงคือ 30.59 และ 32.10 (จากคะแนนเต็ม 36) แต่คะแนนเฉลี่ยบริการพยาบาลหลังผ่าตัดตามความคาดหวังมากกว่าได้รับจริงคือ 27.38 และ 24.81 (จากคะแนนเต็ม 33) และเมื่อทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าที พบว่าบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริง ทั้งก่อนผ่าตัด ระหว่างผ่าตัด และหลังผ่าตัด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$.05 และ .001) แต่เมื่อพิจารณาการบริการพยาบาลโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยรวมบริการพยาบาลที่คาดหวัง 93.01 บริการที่ได้รับจริง 94.40 (จากคะแนนเต็ม 114) และเมื่อทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าทีไม่อิสระ พบว่าบริการพยาบาลตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงไม่ต่างกัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาล

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลก่อนผ่าตัด

การบริการพยาบาลก่อนผ่าตัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบริการพยาบาลก่อนผ่าตัด	130	100
ไม่มีข้อเสนอแนะ	106	81.6
คืออยู่แล้ว	10	7.7
ควรปรับปรุง	14	10.7
ควรอธิบายขั้นตอนการผ่าตัดให้ชัดเจน	(3)	(2.3)
ควรพูดคุยและซักถามถึงความต้องการของผู้ป่วย	(3)	(2.3)
ควรให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการผ่าตัด	(2)	(1.5)
ระยะเวลาที่ผู้ป่วยนอนรอหน้าห้องผ่าตัดไม่ควรนานเกินไป	(2)	(1.5)
ควรมีเจ้าหน้าที่พยาบาลอยู่ด้วยขณะนอนรอหน้าห้องผ่าตัด	(2)	(1.5)
ควรแจ้งเวลาการผ่าตัดที่แน่นอน	(1)	(.8)
เจ้าหน้าที่พยาบาลควรมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วย	(1)	(.8)

จากตาราง 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการพยาบาลก่อนผ่าตัด ร้อยละ 81.6 ตอบว่าคืออยู่แล้ว ร้อยละ 7.7 และตอบว่าควรปรับปรุงร้อยละ 10.7 เช่นควรอธิบายขั้นตอนการผ่าตัดให้ชัดเจน ควรพูดคุยและซักถามถึงความต้องการของผู้ป่วยร้อยละ 2.3 เท่ากัน

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลระหว่างผ่าตัด

การบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัด	130	100
ไม่มีข้อเสนอแนะ	109	83.9
คืออยู่แล้ว	9	6.9
ควรปรับปรุง	12	9.2
ควรมีเจ้าหน้าที่พยาบาลอยู่ใกล้ๆ พุดคุยปลอบโยนให้กำลังใจ	(5)	(3.8)
เจ้าหน้าที่ควรเปิดโอกาสให้ซักถามเกี่ยวกับการผ่าตัด	(4)	(3.0)
เจ้าหน้าที่ควรบอกผู้ป่วยเพื่อขอความร่วมมือในการผ่าตัด	(1)	(.8)
ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกในห้องผ่าตัด	(1)	(.8)
เจ้าหน้าที่ไม่ควรพุดคุยเรื่องส่วนตัวใกล้ผู้ป่วยทำให้รู้สึกรำคาญ	(1)	(.8)

จากตาราง 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการพยาบาลระหว่างผ่าตัด ร้อยละ 83.9 ตอบว่าคืออยู่แล้ว ร้อยละ 6.9 และตอบว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 9.2 เช่นควรมีเจ้าหน้าที่พยาบาลอยู่ใกล้ๆ พุดคุยปลอบโยนให้กำลังใจ ร้อยละ 3.8 เจ้าหน้าที่ควรให้โอกาสให้ซักถามเกี่ยวกับการผ่าตัดร้อยละ 3.0

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลหลังผ่าตัด

การบริการพยาบาลหลังผ่าตัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบริการพยาบาลหลังผ่าตัด	130	100
ไม่มีข้อเสนอแนะ	114	87.8
คืออยู่แล้ว	8	6.1
ควรปรับปรุง	8	6.1
ควรอธิบายและแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนหลังผ่าตัด	(3)	(2.4)
ควรอธิบายเกี่ยวกับวิธีบรรเทาความเจ็บปวดด้วยวิธีต่างๆ	(2)	(1.6)
ควรดูแลซักถามอาการหลังผ่าตัด	(1)	(.7)
เจ้าหน้าที่พยาบาลไม่ควรพูดคุยเสียงดังรบกวนผู้ป่วย	(1)	(.7)
ควรเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ด้วยความระมัดระวัง	(1)	(.7)

จากตาราง 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบว่าไม่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการพยาบาลหลังผ่าตัดร้อยละ 87.8 ตอบว่าคืออยู่แล้ว และเห็นว่าควรปรับปรุงร้อยละ 6.1 เท่ากัน เช่น ควรอธิบายและแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหลังผ่าตัด ร้อยละ 2.4 ควรอธิบายเกี่ยวกับวิธีบรรเทาความเจ็บปวดด้วยวิธีต่างๆ ร้อยละ 1.6

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความชอบหรือประทับใจ
การให้บริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลก่อนผ่าตัด

การบริการพยาบาลก่อนผ่าตัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบริการพยาบาลก่อนผ่าตัด	130	100
ไม่ชอบหรือประทับใจ	52	40.0
ชอบหรือประทับใจ	78	60.0
เจ้าหน้าที่พยาบาลให้ความช่วยเหลือ ดูแล เอาใจใส่ดี	(33)	(25.4)
เจ้าหน้าที่พยาบาลมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วย	(19)	(14.6)
เจ้าหน้าที่พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อ ผ่าตัดดี	(11)	(8.5)
สถานที่ สะอาด เรียบร้อย สงบ	(5)	(3.8)
มีการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถาม	(4)	(3.1)
เจ้าหน้าที่พยาบาลให้กำลังใจ ปลอบใจทำให้อบอุ่นใจ	(4)	(3.1)
เจ้าหน้าที่พยาบาลให้ความร่วมมือประสานงานกันดี	(2)	(1.5)

จากตาราง 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ชอบหรือประทับใจการบริการ
พยาบาลก่อนผ่าตัด ร้อยละ 40 ชอบหรือประทับใจ ร้อยละ 60 เช่นเจ้าหน้าที่พยาบาลให้
ความช่วยเหลือ ดูแล เอาใจใส่ ดี ร้อยละ 25.4 เจ้าหน้าที่พยาบาลมีสัมพันธภาพที่ดี ร้อยละ 14.6
เจ้าหน้าที่พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อผ่าตัดดี ร้อยละ 8.5

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความชอบหรือประทับใจ
การให้บริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลระหว่างผ่าตัด

การบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100
ไม่ตอบว่าชอบหรือประทับใจ	45	34.6
ชอบหรือประทับใจ	85	65.4
เจ้าหน้าที่พยาบาลให้การดูแล เอาใจใส่ดี	(47)	(36.2)
เจ้าหน้าที่พยาบาล ปลอดภัย และให้กำลังใจ	(17)	(13.1)
เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวระหว่างผ่าตัด	(8)	(6.2)
แพทย์มีความชำนาญในการผ่าตัด	(6)	(4.6)
ห้องผ่าตัดมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	(3)	(2.3)
เจ้าหน้าที่มีการประสานงานร่วมมือกัน	(3)	(2.3)
เจ้าหน้าที่พยาบาลให้การดูแลและช่วยบรรเทาความเจ็บปวด	(1)	(0.7)

จากตาราง 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ตอบว่าชอบหรือประทับใจในการบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัด ร้อยละ 34.6 ตอบว่าชอบหรือประทับใจ ร้อยละ 65.4 เช่น เจ้าหน้าที่พยาบาลให้การดูแลเอาใจใส่ดี ร้อยละ 36.2 เจ้าหน้าที่พยาบาลปลอดภัย และให้กำลังใจ ร้อยละ 13.1 เจ้าหน้าที่พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวระหว่างผ่าตัด ร้อยละ 6.2 และแพทย์มีความชำนาญในการผ่าตัดร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความ ที่ชอบหรือประทับใจ การให้บริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาลหลังผ่าตัด

การบริการพยาบาลหลังผ่าตัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบริการพยาบาลหลังผ่าตัด	130	100
ไม่ตอบว่าชอบหรือประทับใจ	61	47.0
ชอบหรือประทับใจ	69	53.0
เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ดูแล เอาใจใส่ดี	(50)	(38.4)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหลังผ่าตัดดี	(6)	(4.6)
เคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยความนุ่มนวล	(4)	(3.1)
เจ้าหน้าที่พยาบาลมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วย	(4)	(3.1)
เจ้าหน้าที่พยาบาลตรวจสอบซักถามอาการ	(3)	(2.3)
เจ้าหน้าที่พยาบาลช่วยบรรเทาความเจ็บปวด	(2)	(1.5)

จากตาราง 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ตอบว่าชอบหรือประทับใจ การบริการพยาบาล หลังผ่าตัด ร้อยละ 47 ตอบว่าสิ่งที่ชอบหรือประทับใจร้อยละ 53 เช่น เจ้าหน้าที่ให้การ ช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ดีร้อยละ 38.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหลังผ่าตัดดี ร้อยละ 4.6 เคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยความนุ่มนวล และเจ้าหน้าที่พยาบาลมีความสัมพันธภาพที่ดีกับ ผู้ป่วยร้อยละ 3.1 เท่ากัน

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความไม่ชอบหรือผิดหวัง
 คับข้องใจการให้บริการพยาบาลเจ้าหน้าที่พยาบาลก่อนผ่าตัด

การบริการพยาบาลก่อนผ่าตัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100
ไม่ตอบว่าไม่ชอบหรือผิดหวังคับข้องใจ	123	94.6
ไม่ชอบหรือผิดหวัง คับข้องใจ	7	5.4
ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการผ่าตัดน้อย	(3)	(2.3)
ต้องนอนรอหน้าห้องผ่าตัดนาน	(2)	(1.5)
มีเสียงดังรบกวนหน้าห้องผ่าตัด	(1)	(.8)
เจ้าหน้าที่พยาบาลพูดไม่ไพเราะ	(1)	(.8)

จากตาราง 21 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดไม่ตอบว่าไม่ชอบหรือผิดหวังคับข้องใจ ร้อยละ 94.6 ตอบว่าไม่ชอบหรือผิดหวังคับข้องใจ ร้อยละ 5.4 เช่น คับข้องใจในเรื่องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการผ่าตัดน้อย ร้อยละ 2.3 ต้องนอนรอหน้าห้องผ่าตัดนานร้อยละ 1.5

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความ ไม่ชอบหรือผิดหวังกับข้อใจ
การให้บริการพยาบาลเจ้าหน้าที่พยาบาลระหว่างผ่าตัด

การบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100
ไม่ตอบว่าไม่ชอบหรือผิดหวังกับข้อใจ	125	96.0
ไม่ชอบหรือผิดหวัง กับข้อใจ	5	4.0
ไม่ซักถามอาการและความรู้สึกของผู้ป่วย	(1)	(.8)
ไม่ปลอบใจและให้กำลังใจ	(1)	(.8)
เจ้าหน้าที่พยาบาลคุยเรื่องส่วนตัวมากเกินไป	(1)	(.8)
นอนรอผ่าตัดนาน	(1)	(.8)
ได้รับอุบัติเหตุระหว่างผ่าตัด (คลิบหนีบผ้าคลิบถูกผิวหนัง)	(1)	(.8)

จากตาราง 22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดไม่ตอบว่าไม่ชอบหรือผิดหวัง
กับข้อใจใน การบริการพยาบาลระหว่างผ่าตัด ร้อยละ 96 ตอบว่าไม่ชอบหรือผิดหวังกับข้อใจ
ร้อยละ4 เช่น ไม่ซักถามอาการและความรู้สึกของผู้ป่วย ไม่ปลอบใจและให้กำลังใจ เจ้าหน้าที่
พยาบาลคุยเรื่องส่วนตัวมากเกินไป มีร้อยละ .8 เท่ากัน

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความไม่ชอบหรือผิดหวัง
 กับข้อใจการให้บริการพยาบาลเจ้าหน้าที่พยาบาลหลังผ่าตัด

การบริการพยาบาลหลังผ่าตัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100
ไม่ตอบว่าไม่ชอบหรือผิดหวังกับข้อใจ	123	94.6
ไม่ชอบหรือผิดหวัง กับข้อใจ	7	5.4
เคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่นิ่มนวล	(3)	(2.3)
ไม่อธิบายและแนะนำการปฏิบัติตัวหลังผ่าตัด	(3)	(2.3)
เจ้าหน้าที่เซ็นแปล (หน่วยรับส่ง) พูดเสียงดัง	(1)	(0.8)

จากตาราง 23 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดไม่ตอบว่าไม่ชอบหรือผิดหวัง
 กับข้อใจ การบริการพยาบาลหลังผ่าตัด ร้อยละ 94.6 ตอบว่าไม่ชอบหรือผิดหวังกับข้อใจ
 ร้อยละ 5.4 เช่น เคลื่อนย้ายผู้ป่วยไม่นิ่มนวล ไม่อธิบายและแนะนำการปฏิบัติตัวหลังผ่าตัด ร้อยละ
 2.3 เท่ากัน