

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยเรียงลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามต่อการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	59	29.50
หญิง	141	70.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
18-30 ปี	45	22.50
31-40 ปี	72	36.00
41-50 ปี	50	25.00
51-60 ปี	12	6.00
61 ปีขึ้นไป	21	10.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากอายุ 31-40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 18-30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	42	21.00
สมรส	155	77.50
หย่าร้าง	1	0.50
หม้าย	2	1.00
รวม	200	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรส จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 สถานภาพหม้าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	15	7.50
มัธยมศึกษา/ปวช.	46	23.00
อนุปริญญา/ปวส.	30	15.00
ปริญญาตรี	103	51.50
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.00
รวม	200	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	5	2.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	13.00
ลูกจ้าง	46	23.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	110	55.00
แม่บ้าน	13	6.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากประกอบอาชีพอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาประกอบอาชีพลูกจ้าง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 แม่บ้านจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	63	31.50
10,001-30,000 บาท	106	53.00
30,001-50,000 บาท	15	7.50
50,001-70,000 บาท	12	6.00
มากกว่า 70,001 บาท	4	2.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 70,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดโรงพยาบาล  
เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบ  
สอบถามด้านผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ (Product)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของแพทย์ผู้ให้บริการ	4.16	0.82	มาก	3
ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.32	0.68	มาก	2
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.34	0.67	มาก	1
รวม	4.27	0.72	มาก	

จากตาราง 7 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการของ  
ห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้าน  
การบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากทุกหัวข้อ โดยมีความพึงพอใจด้าน  
ความเพียงพอเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความพร้อมของ  
เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ และชื่อเสียงและภาพพจน์ของแพทย์ผู้ให้บริการตามลำดับ

## 2.2 ความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านราคา

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านราคา

ราคา ( Price )	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ความเหมาะสมของราคา	3.75	0.72	มาก	1
รวม	3.75	0.72	มาก	

จากตาราง 8 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านราคาโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านราคาในด้านความเหมาะสมของราคาในระดับมาก

## 2.3 ความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านสถานที่

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่

สถานที่ ( Place )	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
สถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาล	4.16	0.65	มาก	1
ป้ายแสดงสถานที่ที่ให้บริการ	4.16	0.63	มาก	2
รวม	4.16	0.64	มาก	

จากตาราง 9 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านสถานที่โดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไปของห้องผ่าตัดด้านสถานที่ในระดับมากทุกหัวข้อ โดยมีความพึงพอใจทั้งทางด้านสถานที่ที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาลและป้ายแสดงสถานที่ที่ให้บริการ

## 2.4 ความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)

การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล	3.95	0.68	มาก	2
การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วย	4.15	0.72	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 10 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากทุกหัวข้อ โดยมีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University -

All rights reserved



## 2.4 ความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากร (People)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากร

บุคลากร (People)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร	4.36	0.64	มาก	4
การแต่งกายของบุคลากร	4.45	0.57	มาก	1
บุคลิกภาพและกริยามารยาทของบุคลากร	4.44	0.58	มาก	2
การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร	4.43	0.59	มาก	3
รวม	4.42	0.59	มาก	

จากตาราง 11 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากรโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากรในระดับมากทุกหัวข้อ โดยมีความพึงพอใจด้านการแต่งกายของบุคลากรเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพและกริยามารยาทของบุคลากร การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร และความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากรตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University -

All rights reserved

## 2.5 ความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านการการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)

การสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ระบบระบายอากาศภายในห้องผ่าตัด	4.22	0.61	มาก	3
การจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัด	4.28	0.57	มาก	2
ความสะอาดของห้องผ่าตัด	4.38	0.55	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.29</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 12 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ในระดับมากในทุกหัวข้อ โดยมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของห้องผ่าตัดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านการจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัด และระบบระบายอากาศภายในห้องผ่าตัดตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University -

All rights reserved

## 2.6 ความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านการบริการ (Process)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการ (Process)

กระบวนการ (Process)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.35	0.65	มาก	3
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.47	0.52	มาก	1
การจัดกระบวนการให้บริการ	4.43	0.52	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 13 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านกระบวนการโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านการบริการในระดับมากทุกหัวข้อ โดยมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านการจัดกระบวนการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University -

All rights reserved

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

#### 3.1 ความพึงพอใจด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระลอกก่อนการผ่าตัด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามช่วงระลอกก่อนการผ่าตัด

ระลอกก่อนการผ่าตัด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
การรับทราบข้อมูล	4.16	0.75	มาก	3
การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว	4.20	0.70	มาก	2
การอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา	4.21	0.71	มาก	1
การเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัด	4.20	0.68	มาก	2
รวม	4.19	0.71	มาก	

จากตาราง 14 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระลอกก่อนการผ่าตัด โดยรวมในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระลอกก่อนการผ่าตัดในระดับมากทุกหัวข้อ โดยมีความพึงพอใจในการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัวและด้านการเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านการรับทราบข้อมูลตามลำดับ

### 3.2 ความพึงพอใจด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัด

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามช่วงระยะระหว่างการผ่าตัด

ระยะระหว่างการผ่าตัด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
การรัดตรึงผู้ป่วยถูกต้องเหมาะสม	4.25	0.76	มาก	4
การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด	4.34	0.67	มาก	3
การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการได้ยา ระงับความรู้สึก	4.36	0.65	มาก	2
การดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัด	4.44	0.58	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 15 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัดโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัดในระดับมากทุกหัวข้อ โดยมีความพึงพอใจด้านการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัด เช่น การอยู่เป็นเพื่อนพูดคุยหรือการให้ความอบอุ่นทางร่างกาย เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านการดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการได้ยาระงับความรู้สึก เช่น การวัดสัญญาณชีพ หรือการทดสอบระดับการชาของร่างกายส่วนที่ได้รับยา การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด และการรัดตรึงผู้ป่วยถูกต้องเหมาะสมตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University -

All rights reserved

### 3.3 ความพึงพอใจด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระะยะหลังการผ่าตัด

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามในช่วงระยะหลังการผ่าตัด

ระยะหลังการผ่าตัด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
การดูแลอาการไม่สุขสบาย	4.44	0.61	มาก	2
การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว	4.45	0.56	มาก	1
การดูแลด้านจิตใจ	4.43	0.57	มาก	3
รวม	4.44	0.58	มาก	

จากตาราง 16 พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลในช่วงระยะหลังการผ่าตัดโดยรวม ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลในช่วงระยะหลังการผ่าตัดในระดับมากทุกหัวข้อ โดยมีความพึงพอใจในด้าน การให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การดูแลอาการไม่สุขสบาย เช่น อาการปวด อาการคลื่นไส้ อาเจียน และการดูแลด้านจิตใจตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดโรงพยาบาล  
เชียงใหม่รวมจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย

4.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดจำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านผลิตภัณฑ์(Product)จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม ต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลิตภัณฑ์ (Product)	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ แพทย์ผู้ให้บริการ	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)	3.70 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางการแพทย์	4.46 (มาก)	4.28 (มาก)	4.03 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางการแพทย์	4.46 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)
รวม	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	3.91 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตาราง 17 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมแล้ว พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เว้นแต่ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม

ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในระดับมากที่สุด

#### 4.1.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านราคา (Price) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม ต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านราคา(Price)จำแนกตามระดับการศึกษา

ราคา (Price)	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความเหมาะสมของราคา	4.00 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)	4.16 (มาก)
รวม	4.00 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตาราง 18 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านราคาในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านราคาโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการตลาดในด้านความเหมาะสมของราคาในระดับมาก โดยผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก



#### 4.1.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านสถานที่ (Place) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม ต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านสถานที่(Place)จำแนกตามระดับการศึกษา

สถานที่ (Place)	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ปวช.	อนุปริญา ปวส.	ปริญา ตรี	สูงกว่า ปริญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายใน โรงพยาบาล	4.46 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)	4.16 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)
ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ	4.53 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
รวม	4.49 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	4.16 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)

จากตาราง 19 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือปวช. อนุปริญาหรือปวส. และปริญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านสถานที่ในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านสถานที่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาลในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านป้ายแสดงสถานที่ให้บริการในระดับมากที่สุด

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญาตรีส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุดในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาลในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

4.1.4 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของห้องผ่าตัด  
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จำแนกตามระดับการศึกษา

การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษา พยาบาล	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ ป่วย	4.06 (มาก)	4.26 (มาก)	3.90 (มาก)	4.18 (มาก)	4.33 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.96</b> (มาก)	<b>4.14</b> (มาก)	<b>3.81</b> (มาก)	<b>4.09</b> (มาก)	<b>4.16</b> (มาก)

จากตาราง 20 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบ  
สอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในทุกๆ  
ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วยเป็นอันดับแรก

#### 4.1.5 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านบุคลากร (People) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากร (People) จำแนกตามระดับการศึกษา

บุคลากร(People)	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร	4.40 (มาก)	4.34 (มาก)	4.10 (มาก)	4.43 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
การแต่งกายของบุคลากร	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
บุคลิกภาพและกริยามารยาทของบุคลากร	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.23 (มาก)	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)	4.23 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.43 (มาก)</b>	<b>4.41 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>	<b>4.54 (มากที่สุด)</b>

จากตาราง 21 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือปวช. อนุปริญญาหรือปวส. และปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากรในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพและกริยามารยาทของบุคลากรในระดับมากที่สุด ผู้ป่วยที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุดคือ ด้านบุคลิกภาพและกริยามารยาทของบุคลากร และการให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร เป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการแต่งกายและการให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรในระดับมากที่สุดเท่ากัน เป็นอันดับแรก และผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านบุคลากรในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการแต่งกายของบุคลากรในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.1.6 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ(Physical Evidence) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) จำแนกตามระดับการศึกษา

การสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ระบบระบายอากาศภายใน ห้องผ่าตัด	4.46 (มาก)	4.30 (มาก)	3.93 (มาก)	4.22 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
การจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัด	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ความสะอาดของห้องผ่าตัด	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)	4.40 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.46 (มาก)</b>	<b>4.37 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>4.34 (มาก)</b>	<b>4.60 (มากที่สุด)</b>

จากตาราง 22 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือ ปวช. อนุปริญญาหรือ ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการตลาดของห้องผ่าตัดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือ ปวช. และระดับ

อนุปริญญาหรือปวส. มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการบริการต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพในระดับมากในทุกๆด้าน

ส่วนผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุดในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัดและความสะอาดของห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุดเท่ากันเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.1.7 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านกระบวนการ (Process) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านกระบวนการ(Process) จำแนกตามระดับการศึกษา

กระบวนการ(Process)	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)	4.06 (มาก)	4.41 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)
การจัดกระบวนการให้บริการ	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)	4.23 (มาก)	4.49 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
รวม	4.46 (มาก)	4.38 (มาก)	4.19 (มาก)	4.47 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)

จากตาราง 23 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือ ปวช. อนุปริญญาหรือ ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านกระบวนการในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านกระบวนการในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือ ปวช. และระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมากในทุกๆด้าน

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการต่อปัจจัย ด้าน กระบวนการในระดับมากที่สุดในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



#### 4.1.8 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะก่อนการผ่าตัดจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะก่อนการผ่าตัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระยะก่อนการผ่าตัด	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การรับทราบข้อมูล	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)
การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)
การอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)
การเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัด	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.11 (มาก)</b>	<b>4.16 (มาก)</b>	<b>4.08 (มาก)</b>	<b>4.24 (มาก)</b>	<b>4.20 (มาก)</b>

จากตาราง 24 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะก่อนการผ่าตัดในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยการพยาบาลของห้องผ่าตัด ในช่วงระยะก่อนการผ่าตัดพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะก่อนการผ่าตัดในระดับมากในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษาในระดับมากเป็นอันดับแรก

#### 4.1.9 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระยะระหว่างการผ่าตัด	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การรัดตรึงผู้ป่วย ถูกต้อง เหมาะสม	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)
การดูแลป้องกันภาวะแทรก ซ้อนจากการผ่าตัด	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)
การดูแลป้องกันภาวะแทรก ซ้อนจากการได้ยาระงับ ความรู้สึก	4.40 (มาก)	4.45 (มาก)	4.13 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)
การดูแลขณะอยู่ในห้องผ่า ตัด	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.45 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
รวม	4.43 (มาก)	4.42 (มาก)	4.13 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)

จากตาราง 25 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัดในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาลของห้องผ่าตัดในด้านการดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช.และสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในด้านการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. และระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัดในระดับมากเป็นอันดับแรก

#### 4.1.10 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะหลังการผ่าตัดจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะ หลังการผ่าตัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระยะหลังการผ่าตัด	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การดูแลอาการไม่สุขสบาย	4.33 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.47 (มาก)	4.33 (มาก)
การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว	4.40 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.47 (มาก)	4.33 (มาก)
การดูแลด้านจิตใจ	4.40 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.46 (มาก)	4.33 (มาก)
รวม	4.37 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.46 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตาราง 26 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา อนุปริญญาหรือ ปวส. ปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะหลังการผ่าตัดในระดับมาก เว้นแต่ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะหลังการผ่าตัดในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะหลังการผ่าตัดพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระดับมากในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัวและการดูแลด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในทุกๆด้านโดยมีค่าเฉลี่ยด้านการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัวในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่เท่ากันด้านการดูแลอาการ ไม่สุขสบายและการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัวในระดับมากเป็นอันดับแรก

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดด้านการดูแลอาการ ไม่สุขสบายและการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่เท่ากันต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดทุกๆด้านในระดับมากเป็นอันดับแรก

## 4.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดจำแนกตามอาชีพ

### 4.2.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านผลิตภัณฑ์(Product)จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ผลิตภัณฑ์ (Product)	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ชื่อเสียง และภาพพจน์ของแพทย์ผู้ให้บริการ	4.20 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.40 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)
รวม	4.40 (มาก)	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตาราง 27 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการใน ด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ และด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ของแพทย์ผู้ ให้การบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายและอาชีพแม่บ้านมีค่า เฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

#### 4.2.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านราคา (Price) จำแนกตามอาชีพ ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัด ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ราคา (Price)	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความเหมาะสมด้านราคา	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)
รวม	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตาราง 28 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านราคาในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความเหมาะสมของราคาในระดับมาก

4.2.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านสถานที่ (Place) จำแนกตามอาชีพ ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดในด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

สถานที่ (Place)	อาชีพ				
	นักเรียน นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐ วิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาล	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)
ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.40</b> (มาก)	<b>4.23</b> (มาก)	<b>4.28</b> (มาก)	<b>4.08</b> (มาก)	<b>4.15</b> (มาก)

จากตาราง 29 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านสถานที่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านสถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาลและป้ายแสดงสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากเป็นอันดับแรก



4.2.4 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านสถานที่ (Place) จำแนกตามอาชีพ ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัด ในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	อาชีพ				
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการ วิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ รักษาพยาบาล	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้คำแนะนำต่อญาติ ของผู้ป่วย	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.03 (มาก)	4.23 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.10</b> (มาก)	<b>4.11</b> (มาก)	<b>4.23</b> (มาก)	<b>3.94</b> (มาก)	<b>4.15</b> (มาก)

จากตาราง 30 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วยในระดับมากเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

#### 4.2.5 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านบุคลากร (People) จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

บุคลากร (People)	อาชีพ				
	นักเรียนนักศึกษา	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร	4.80 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.46 (มาก)
การแต่งกายของบุคลากร	4.80 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
บุคลิกภาพและกิริยามารยาทของบุคลากร	4.80 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร	4.80 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.80</b> (มากที่สุด)	<b>4.53</b> (มากที่สุด)	<b>4.47</b> (มาก)	<b>4.34</b> (มาก)	<b>4.51</b> (มากที่สุด)

จากตาราง 31 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้าง และธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ป่วยที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจและอาชีพแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในทุกๆด้านในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการแต่งกายของบุคลากร และการให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

โดยผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการแต่งกายของบุคลากรในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านบุคลิกภาพและกริยามารยาทของบุคลากรในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ปวยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้านมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการแต่งกายของบุคลากร ด้านบุคลิกภาพและกริยามารยาท และการให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University-

All rights reserved

#### 4.2.6 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดในด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	อาชีพ				
	นักเรียนนักศึกษา	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ระบบระบายอากาศภายในห้องผ่าตัด	4.80 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)
การจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัด	4.80 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	4.38 (มาก)
ความสะอาดของห้องผ่าตัด	4.80 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.30 (มาก)	4.38 (มาก)
รวม	4.80 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)

จากตาราง 32 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างและธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และอาชีพแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในทุกๆด้านในระดับมากที่สุด

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านด้านความสะอาดของห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างและอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านความสะอาดห้องผ่าตัดในระดับมากเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัดและความสะอาดของห้องผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากเป็นอันดับแรก

#### 4.2.7 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านกระบวนการ (Process) จำแนกตามอาชีพ

ตามอาชีพ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดในด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

กระบวนการ (Process)	อาชีพ				
	นักเรียนนักศึกษา	รับราชการรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัวค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.47 (มาก)	4.26 (มาก)	4.46 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.40 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.50 (มาก)	4.41 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
การจัดกระบวนการให้บริการ	4.40 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.39 (มาก)	4.46 (มาก)
รวม	4.40 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.35 (มาก)	4.48 (มาก)

จากตาราง 33 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา อาชีพ ลูกจ้าง และธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และอาชีพแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านกระบวนการในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ

หรือรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านกระบวนการ ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านกระบวนการในหลายๆด้านในระดับมาก

โดยผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านความรวดเร็วในการให้บริการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้าง อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านความรวดเร็วในการให้บริการในระดับมากเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

#### 4.2.8 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะก่อนการผ่าตัดจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะก่อนการผ่าตัด จำแนกตามอาชีพ

ระยะก่อนการผ่าตัด	อาชีพ				
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัวค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การรับทราบข้อมูล	4.80 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว	4.80 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)
การอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา	4.80 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)
การเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัด	4.80 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.80</b> <b>(มากที่สุด)</b>	<b>4.23</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.31</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.10</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.11</b> <b>(มาก)</b>

จากตาราง 34 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และอาชีพแม่บ้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระดับมาก ส่วนอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะก่อนการผ่าตัด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลในทุกๆด้านในระดับมากที่สุด

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะก่อนการผ่าตัดด้านการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษาในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะก่อนการผ่าตัดด้านการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัวในระดับมากเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะก่อนการผ่าตัดด้านการเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัดในระดับมากเป็นอันดับแรก

ผู้ป่วยที่มีอาชีพแม่บ้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะก่อนการผ่าตัดด้านการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา และการเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากเป็นอันดับแรก



#### 4.2.9 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัดจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัด จำแนกตามอาชีพ

ระยะระหว่างการผ่าตัด	อาชีพ				
	นักเรียนนักศึกษา	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การรัดเครื่องผู้ป่วยถูกต้องเหมาะสม	4.80 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.39 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)
การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด	5.00 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.45 (มาก)	4.29 (มาก)	4.38 (มาก)
การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากกาได้ยาระงับความรู้สึก	5.00 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.47 (มาก)	4.30 (มาก)	4.38 (มาก)
การดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัด	5.00 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.30 (มาก)
รวม	4.95 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.45 (มาก)	4.29 (มาก)	4.34 (มาก)

จากตาราง 35 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อาชีพลูกจ้าง อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และอาชีพแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระดับมาก ส่วนอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะระหว่างการผ่าตัด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดด้านการดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการได้ยาระงับความรู้สึก และการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากเป็นอันดับแรก

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และอาชีพลูกจ้างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลด้านการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัดในระดับมากและในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะระหว่างการผ่าตัดด้านการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัดในระดับมากเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลด้านการดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด และการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากเป็นอันดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element on its trunk. Above the elephant is a crown-like structure. The emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on the sides of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.2.10 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะหลังการผ่าตัดจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะหลังการผ่าตัด จำแนกตามอาชีพ

ระยะหลังการผ่าตัด	อาชีพ				
	นักเรียนนักศึกษา	รับราชการรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัวค้าขาย	แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การดูแลอาการไม่สุขสบาย	5.00 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)
การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว	5.00 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
การดูแลด้านจิตใจ	5.00 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.47 (มาก)	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)
รวม	5.00 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)	4.38 (มาก)	4.45 (มาก)

จากตาราง 36 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อาชีพลูกจ้าง อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และอาชีพแม่บ้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระดับมาก ส่วนอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะหลังการผ่าตัด พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการพยาบาลในทุกๆด้านในระดับมากที่สุด

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อาชีพลูกจ้างและอาชีพแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลด้านการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลด้านการดูแลอาการไม่สุขสบายในระดับมากเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดจําแนกตามรายได้

##### 4.3.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านผลิตภัณฑ์จําแนกตามรายได้

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดในด้านผลิตภัณฑ์จําแนกตามรายได้

ผลิตภัณฑ์ (Product)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	50,001-70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ชื่อเสียง และภาพพจน์ของแพทย์ผู้ให้บริการ	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.46 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.20</b> (มาก)	<b>4.19</b> (มาก)	<b>4.53</b> (มากที่สุด)	<b>4.94</b> (มากที่สุด)	<b>4.33</b> (มาก)

จากตาราง 37 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-30,001 บาท และรายได้มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทและรายได้ 50,001-70,000 บาทมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ของแพทย์ผู้ให้บริการในระดับมากเป็นอันดับแรก

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้าน ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์และความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University -  
All rights reserved

#### 4.3.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านราคาจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดในด้านราคา จำแนกตามรายได้

ราคา (Price)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	50,001-70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความเหมาะสมด้านราคา	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
รวม	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)

จากตาราง 38 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-30,001 บาท และรายได้ 30,001-50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านราคาในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และรายได้มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านความเหมาะสมของราคา พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

### 4.3.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านสถานที่จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดในด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้

สถานที่ (Place)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	50,001-70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาล	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ป้ายแสดงสถานที่ที่ให้บริการ	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.26 (มาก)	4.91 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
รวม	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.23 (มาก)	4.87 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)

จากตาราง 39 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-30,001 บาท และรายได้ 30,001-50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และรายได้มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านสถานที่พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และรายได้มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ในทุกๆด้านในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านป้ายแสดงสถานที่ที่ให้บริการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก



#### 4.3.4 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตาม รายได้

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้

การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ รักษาพยาบาล	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
การให้คำแนะนำต่อญาติ ของผู้ป่วย	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.40 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
รวม	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	4.30 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

จากตาราง 40 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-30,001 บาท และรายได้ 30,001-50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และรายได้มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001-50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วยในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วยในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และรายได้มากกว่า70,001บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ  
รักษาพยาบาลและการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับ  
แรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

4.3.5 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้  
 ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัด  
 ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้

บุคลากร (People)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร	4.31 (มาก)	4.26 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การแต่งกายของบุคลากร	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.93 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
บุคลิกภาพและกริยามารยาท ของบุคลากร	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
รวม	4.32 (มาก)	4.34 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)

จากตาราง 41 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-70,000 บาท และรายได้ มากกว่า 70,001 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000บาท และรายได้ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากรในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยบุคลากรของห้องผ่าตัดด้านการแต่งกายของบุคลากรและการให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และรายได้ 10,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001-50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของห้องผ่าตัดในระดับมากในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการแต่งกายของบุคลากรในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และรายได้มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุดในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพและกริยามารยาทของบุคลากรในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University -  
All rights reserved

#### 4.3.6 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ

ทางกายภาพจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัดในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้

การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ระบบระบายอากาศภายใน ห้องผ่าตัด	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.46 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัด	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.40 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ความสะอาดของห้องผ่าตัด	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.24 (มาก)</b>	<b>4.23 (มาก)</b>	<b>4.50 (มากที่สุด)</b>	<b>4.74 (มากที่สุด)</b>	<b>4.58 (มากที่สุด)</b>

จากตาราง 42 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-70,000 บาท และรายได้ มากกว่า 70,001 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ป่วยมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ รายได้ 10,001-30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000บาท และ รายได้ 10,000- 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะอาดของห้องผ่าตัดในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-70,000บาท และรายได้มากกว่า70,001บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการต่อปัจจัยการสร้างและนำเสนอ

ลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุดในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะอาดของ  
ห้องผ่าตัดเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

4.3.7 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด ด้านกระบวนการจำแนกตามรายได้  
 ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการบริการของห้องผ่าตัด  
 ด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้

กระบวนการ (Process)	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ระยะเวลาในการให้บริการ	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ความรวดเร็วในการให้ บริการ	4.34 (มาก)	4.43 (มาก)	4.93 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
การจัดกระบวนการให้ บริการ	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
รวม	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	4.88 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)

จากตาราง 43 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-30,000 บาท และรายได้มากกว่า 70,001 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดด้านกระบวนการในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท และ รายได้ 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ รายได้ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการต่อปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ผู้ป่วยที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท พึงพอใจในทุกๆด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุด

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการให้บริการในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

**4.3.8 ความพึงพอใจการพยาบาลของห้องผ่าตัด ในช่วงระยะก่อนการผ่าตัดจำแนกตามรายได้ ตารางที่ 44** ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะก่อนการผ่าตัด จำแนกตามรายได้

ระยะก่อนการผ่าตัด	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	50,001-70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การรับทราบข้อมูล	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.46 (มาก)	4.91 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.46 (มาก)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัด	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.46 (มาก)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>4.11 (มาก)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>	<b>4.91 (มากที่สุด)</b>	<b>4.43 (มาก)</b>

จากตาราง 44 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-30,000 บาท รายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะก่อนการผ่าตัดในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุด



เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการพยาบาลในระยะก่อนการผ่าตัดพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า10,000บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการรับทราบข้อมูล การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว และการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษามีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกในระดับมากที่สุด

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัดในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษาในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้50,001-70,000บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการพยาบาลในระยะก่อนการผ่าตัดในระดับมากที่สุดในทุกๆด้านโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการรับทราบข้อมูล การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว การอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา และการเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า70,001บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว การอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา และการเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

#### 4.3.9 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัด ในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัดจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วง ระหว่างการผ่าตัด จำแนกตามรายได้

ระยะระหว่างการผ่าตัด	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การรัดตรงผู้ป่วยถูกต้อง เหมาะสม	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการได้ยาระงับความรู้สึก	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัด	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
รวม	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

จากตาราง 45 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระยะระหว่างการผ่าตัดในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-70,000 บาทและรายได้มากกว่า 70,001 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัดพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและรายได้ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัดในระดับมากในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัดในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด และการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเท่ากันเป็นอันดับแรก

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาทพึงพอใจด้านการรัศตรงผู้ป่วยถูกต้องเหมาะสมและการดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการได้ยาระงับความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 70,001 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัดในระดับมากที่สุดในทุกๆด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากันในทุกๆด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.3.10 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัด ในช่วงระยะหลังการผ่าตัด จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วง หลังการผ่าตัด จำแนกตามรายได้

ระยะหลังการผ่าตัด	รายได้				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	50,001-70,000 บาท	มากกว่า 70,001 บาท
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การดูแลอาการไม่สุขสบาย	4.33 (มาก)	4.40 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว	4.39 (มาก)	4.42 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
การดูแลด้านจิตใจ	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
รวม	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

จากตาราง 46 พบว่าโดยรวมแล้วผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระดับมาก ส่วนผู้ป่วยที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท รายได้ 50,001-70,000 บาท และรายได้ มากกว่า 70,001 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะหลังการผ่าตัดพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า10,000 บาทและรายได้ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกๆด้านในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัวในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้30,001-50,000บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการดูแลอาการไม่สุขสบายในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการดูแลอาการไม่สุขสบาย การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว และการดูแลด้านจิตใจในระดับมากที่สุดเท่ากันเป็นอันดับแรก

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 70,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการดูแลอาการไม่สุขสบาย การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว และการดูแลด้านจิตใจในระดับมากที่สุดเท่ากันเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved