

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 70.75 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 36.00 มีสถานภาพสมรสแล้วร้อยละ 77.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 51.50 นอกจากนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายร้อยละ 55.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในช่วง 10,001-30,000 บาทร้อยละ 53.00

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยด้านการบริการของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดโดยรวมทุกๆด้านอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

##### ผลิตภัณฑ์ (Product)

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.27) แสดงโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (4.34) ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (4.32) และชื่อเสียงและภาพพจน์ของแพทย์ผู้ให้บริการ (4.16)

##### ราคา (Price)

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านราคาในด้านความเหมาะสมของราคาอยู่ในระดับมาก (3.75)

##### สถานที่ (Place)

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.16) แสดงโดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้คือความพึงพอใจสถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาล (4.16) และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ (4.16)

### **การส่งเสริมการตลาด (Promotion)**

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.05) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วย (4.15) และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล (3.95)

### **บุคลากร (People)**

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.42) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือความพึงพอใจต่อการแต่งกายของบุคลากร (4.45) บุคลิกภาพและกริยามารยาทของบุคลากร (4.44) การให้คำแนะนำและคอยดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร (4.43) และความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร (4.36)

### **การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)**

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.29) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องผ่าตัด (4.38) การจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัด (4.28) และระบบอากาศภายในห้องผ่าตัด (4.22)

### **กระบวนการ (Process)**

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.41) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการ (4.47) การจัดกระบวนการให้บริการ (4.43) และระยะเวลาในการให้บริการ (4.35)

## **ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่**

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัดโดยรวมในทุกๆด้านอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

### ระยะก่อนการผ่าตัด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะก่อนการผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.19) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือความพึงพอใจต่อการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา (4.21) การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว (4.20) การเตรียมการทางด้านร่างกายและจิตใจก่อนเข้าห้องผ่าตัด (4.20) และการรับทราบข้อมูล (4.16)

### ระยะระหว่างการผ่าตัด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะระหว่างการผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.34) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือความพึงพอใจต่อการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัด (4.44) การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการได้ยาระงับความรู้สึก (4.36) การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด (4.34) และการรัดตรึงผู้ป่วยถูกต้องเหมาะสม (4.25)

### ระยะหลังการผ่าตัด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดในช่วงระยะหลังการผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.44) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว (4.45) การดูแลอาการไม่สุขสบาย (4.44) และการดูแลด้านจิตใจ (4.43)

## ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาธิบดี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาธิบดี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ได้ดังนี้

### 4.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยด้านการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาธิบดี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

#### 4.1.1 ด้านการบริการของห้องผ่าตัด

ผลการศึกษา พบว่าจากตัวแปรระดับการศึกษาของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาอื่น โดยผลการศึกษาเมื่อพิจารณาตามส่วนประสมทางการตลาดมีดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์(4.50)เป็นอันดับแรก

ด้านราคา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยความเหมาะสมของราคา(4.16)เป็นอันดับแรก

ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาล(4.66)เป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วย(4.33)เป็นอันดับแรก

ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการแต่งกายของบุคลากร(4.66)เป็นอันดับแรก

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการจัดรูปแบบภายในห้องผ่าตัดและความสะอาดของห้องผ่าตัด(4.66)เป็นอันดับแรก

ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในต่อปัจจัยความรวดเร็วในการให้บริการ(4.83)เป็นอันดับแรก

#### 4.1.2 ด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัด

ผลการศึกษาพบว่าจากตัวแปรระดับการศึกษาของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเมื่อพิจารณาตามแนวคิดเกี่ยวกับการพยาบาลและการบริหารความเสี่ยงในห้องผ่าตัดมีดังต่อไปนี้

ระยะก่อนการผ่าตัด ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับระดับการศึกษาอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา(4.33)เป็นอันดับแรก

ระยะระหว่างการผ่าตัด ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับระดับการศึกษาอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด(4.53)เป็นอันดับแรก

ระยะหลังการผ่าตัด ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือปวช.มีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับระดับการศึกษาอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว (4.54)เป็นอันดับแรก

## 4.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยด้านการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

### 4.2.1 ด้านการบริการของห้องผ่าตัด

ผลการศึกษา พบว่าจากตัวแปรอาชีพของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อพิจารณาตามส่วนประสมทางการตลาดบริการมีดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ป่วยที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์(4.60)เป็นอันดับแรก

ด้านราคา ผู้ป่วยที่มีอาชีพแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยความเหมาะสมของราคา(3.84)เป็นอันดับแรก

ด้านสถานที่ ผู้ป่วยที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาลและป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ (4.40)เป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ป่วยที่มีอาชีพลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วย(4.36)เป็นอันดับแรก

ด้านบุคลากร ผู้ป่วยที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อทุกๆปัจจัยเท่ากัน (4.80)เป็นอันดับแรก

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ป่วยที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อทุกๆปัจจัยเท่ากัน (4.80)เป็นอันดับแรก

ด้านกระบวนการ ผู้ป่วยที่มีอาชีพรับราชการรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจในต่อปัจจัยความรวดเร็วในการให้บริการ(4.61)เป็นอันดับแรก

### 4.2.2 ด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัด

ผลการศึกษาพบว่าจากตัวแปรอาชีพของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเมื่อพิจารณาตามแนวคิดเกี่ยวกับการพยาบาลและการบริหารความเสี่ยงในห้องผ่าตัดมีดังต่อไปนี้

ระยะก่อนการผ่าตัด ผู้ป่วยที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อทุกๆปัจจัยการเท่ากัน(4.80)เป็นอันดับแรก

ระยะระหว่างการผ่าตัด ผู้ป่วยที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการผ่าตัด การดูแลป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากการ ได้ยาระงับความรู้สึกและการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัด(5.00)เป็นอันดับแรก

ระยะหลังการผ่าตัด ผู้ป่วยที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น โดยมีความพึงพอใจต่อทุกๆปัจจัยเท่ากัน(5.00)เป็นอันดับแรก

#### 4.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยด้านการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

##### 4.3.1 ด้านการบริการของห้องผ่าตัด

ผลการศึกษา พบว่าจากตัวแปรรายได้ของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อพิจารณาตามส่วนประสมทางการตลาดบริการมีดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ป่วยที่รายได้50,001-70,000บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยชื่อเสียงและภาพพจน์ของแพทย์ผู้ให้บริการ(5.00)เป็นอันดับแรก

ด้านราคา ผู้ป่วยที่มีรายได้มากกว่า70,001บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยความเหมาะสมของราคา(4.75)เป็นอันดับแรก

ด้านสถานที่ ผู้ป่วยที่มีรายได้50,001-70,000บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยป้ายแสดงสถานที่ที่ให้บริการ(4.91)เป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ป่วยที่มีรายได้50,001-70,000บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วย(4.75)เป็นอันดับแรก

ด้านบุคลากร ผู้ป่วยที่มีรายได้50,001-70,000บาทและรายได้มากกว่า70,001บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบุคลิกภาพและกริยามารยาทของบุคลากร (5.00)เป็นอันดับแรก

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ป่วยที่มีรายได้50,001-70,000บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยความสะอาดของห้องผ่าตัด(4.83)เป็นอันดับแรก

ด้านกระบวนการ ผู้ป่วยที่มีรายได้50,001-70,000บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจในต่อทุกๆปัจจัยเท่ากัน (4.91)เป็นอันดับแรก

#### 4.3.2 ด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัด

ผลการศึกษาพบว่าจากตัวแปรรายได้ของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเมอพิจารณาตามแนวคิดเกี่ยวกับการพยาบาลและการบริหารความเสี่ยงในห้องผ่าตัดมีดังต่อไปนี้

ระยะก่อนการผ่าตัด ผู้ป่วยที่มีรายได้50,001-70,000บาทมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจต่อทุกๆปัจจัยเท่ากัน (4.33)เป็นอันดับแรก

ระยะระหว่างการผ่าตัด ผู้ป่วยที่มีรายได้50,001-70,000บาทมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการรัดครึ่งผู้ป่วยถูกต้องเหมาะสมและการดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัด (5.00)เป็นอันดับแรก

ระยะหลังการผ่าตัด ผู้ป่วยที่มีรายได้50,001-70,000บาทมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับรายได้อื่น โดยมีความพึงพอใจต่อทุกๆปัจจัยเท่ากัน (4.83)เป็นอันดับแรก

#### อภิปรายผล

การศึกษารังนี้ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า(Customer Satisfaction) ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับการพยาบาลผู้ป่วยในห้องผ่าตัด เป็นแนวทางการศึกษา ผลของการศึกษาสามารถนำเอาแนวคิดดังกล่าวมาอภิปรายผลได้ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

##### 1. ด้านการบริการของห้องผ่าตัด

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า(Customer Satisfaction)และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ(Service Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ในทุกๆด้านอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกในการบริการของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ได้แก่ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ ปัจจัยด้านราคา

ได้แก่ความเหมาะสมของราคา ปัจจัยด้านสถานที่ได้แก่สถานที่ตั้งของห้องผ่าตัดภายในโรงพยาบาล ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดได้แก่การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้ป่วย ปัจจัยด้านบุคลากรได้แก่การแต่งกายของบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพได้แก่ความสะอาดของห้องผ่าตัดและปัจจัยด้านกระบวนการได้แก่ความรวดเร็วในการให้บริการ และเมื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของห้องผ่าตัดจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ส่วนผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแม่บ้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ป่วยที่มีอาชีพลูกจ้างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยด้านกระบวนการในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความต้องการในการมารับบริการเนื่องจากการไปรับบริการที่โรงพยาบาลของรัฐบาลจะมีกระบวนการที่ซับซ้อนและมีจำนวนผู้ที่มารับบริการค่อนข้างมากทำให้เกิดความล่าช้าได้ และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,001-70,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาด้านการบริการของห้องผ่าตัดแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้าควรจะประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านของส่วนประสมการตลาดบริการซึ่งเป็นตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้โดยองค์กรจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

## 2. ด้านการพยาบาลของห้องผ่าตัด

แนวคิดเกี่ยวกับการพยาบาลผู้ป่วยในห้องผ่าตัดได้อธิบายแนวคิดการพยาบาลและการบริหารความเสี่ยงในห้องผ่าตัดประกอบด้วย 3 ระยะคือ ระยะก่อนการผ่าตัดเพื่อนำไปปรับปรุงแผนการพยาบาลให้มีคุณภาพดีขึ้น ระยะระหว่างการผ่าตัดโดยต้องค้นหาปัจจัยเสี่ยงการป้องกันและลดปัจจัยเสี่ยงต่างๆรวมถึงลดความวิตกกังวลของญาติขณะที่ผู้ป่วยรับบริการการผ่าตัด และระยะ



หลังการผ่าตัดเพื่อให้ทราบอาการต่างๆอย่างทันทั่วทั้งที่อีกทั้งต้องมีการวางแผนการพยาบาล เน้นเรื่อง การให้ความรู้และการแนะนำหลังการผ่าตัดในระยะผู้ป่วยพักฟื้นหลังออกจากโรงพยาบาล ผลการ ศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัด เชียงใหม่ทั้ง 3 ระยะดังกล่าวอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับ แรกในการพยาบาลของห้องผ่าตัดต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องดังนี้ ในระยะก่อนการผ่าตัดได้แก่การ อธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา ในระยะระหว่างการผ่าตัดได้แก่การดูแลขณะอยู่ในห้องผ่าตัด ใน ระยะหลังการผ่าตัดได้แก่การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัว และเมื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วย ที่ตอบแบบสอบถามต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผล การศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึง พพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องในระยะก่อนการผ่าตัด ส่วนผู้ป่วยที่ตอบ แบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก ต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องในระยะระหว่างการผ่าตัด และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการ ศึกษามัธยมศึกษา หรือปวช.มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยต่างๆที่ เกี่ยวข้องในระยะหลังการผ่าตัด ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งในระยะก่อนการผ่าตัด ระยะ ระหว่างการผ่าตัดและระยะหลังการผ่าตัด และผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย50,001- 70,000บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งในระยะ ก่อนการผ่าตัด ระยะระหว่างการผ่าตัดและระยะหลังการผ่าตัดแสดงให้เห็นว่าห้องผ่าตัดโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ มีการวางแผนการพยาบาลและการบริหารความเสี่ยงทั้ง 3 ระยะดัง กล่าวและสามารถนำแผนการพยาบาลไปปฏิบัติได้เป็นอย่างดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ป่วย

เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ เรืองพล ต้นสุชาติ (2545) ซึ่งศึกษาทัศนคติของผู้เข้ารับการ บริการรักษาในโรงพยาบาลโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคในเขต อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลและด้านบริการการรักษาจากแพทย์ในระดับมาก และผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจใน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสำหรับผู้ป่วยในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ อานันท์ ฤกษ์จินดา (2546) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของคลินิกรักษาผู้มีบุตรยาก :กรณีศึกษาคลินิกกุลพัฒนการแพทย์ และพบว่าลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน

พนักงาน การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการพยาบาลของห้องผ่าตัดและการบริการของห้องผ่าตัดด้านบุคลากรในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าทางโรงพยาบาล ได้เปิดให้บริการทางด้านการรักษาพยาบาลแก่สถานศึกษาบางแห่ง โดยร่วมกับทางบริษัทประกันสุขภาพ

2. ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,001-70,000 บาทมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดในระดับมากซึ่งอาจเป็นเพราะว่าเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของโรงพยาบาล

3. ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการและการพยาบาลของห้องผ่าตัดโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าโรงพยาบาลให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องของคุณภาพและอาจเป็นผลมาจากการนำระบบมาตรฐานต่างๆเข้ามาในโรงพยาบาล เช่น ISO,HA และระบบมาตรฐานอื่นๆ นอกจากนี้โรงพยาบาลยังมีการลงทุนด้านเครื่องมือ และบุคลากร เพื่อให้บริการที่ดี

4. ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีสถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าโรงพยาบาลมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพส่วนบุคคล (Individual Health Check Up) และมีระบบการสอบสวนโรค (Investigation) ที่ดีก่อนการแนะนำให้ผู้ป่วยรักษาด้วยการผ่าตัด

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อย่างไรก็ตามเพื่อให้บริการห้องผ่าตัดของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยได้มากขึ้น จึงขอเสนอแนะการปรับปรุงด้านบริการทั่วไปจากความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับสุดท้าย ดังนี้คือ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล

ควรปรับปรุง โดยการเพิ่มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลที่เป็นแผ่นพับหรือเอกสารอื่นๆ

## 2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร

ควรปรับปรุงโดยการเสนอแนะให้ทางห้องผ่าตัดพิจารณาอบรมบุคลากรให้เกิดความรู้สึกรัก  
อยากให้บริการด้วยใจ

## 3. ระบบระบายอากาศภายในห้องผ่าตัด

ควรปรับปรุงโดยการลดจำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์บางประเภทที่ไม่มีความจำเป็นที่จะ  
ต้องใช้ในการผ่าตัดนั้นๆ

## 4. ระยะเวลาในการให้บริการ

ควรปรับปรุงโดยการให้ทางห้องผ่าตัดปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของบุคลากร โดยการลด  
ขั้นตอนที่ไม่จำเป็นขณะนั้นออกไปก่อน มีการซักซ้อมการทำงานเป็นประจำและมีการสุ่มตรวจการ  
ทำงานโดยไม่ให้รู้ตัวอยู่เสมอ

## 5. การรับทราบข้อมูลในระยะก่อนการผ่าตัด

ควรปรับปรุงโดยการให้ทางโรงพยาบาลพิจารณาปรับปรุงการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยโดยเน้นใน  
ด้านวิธีการให้ข้อมูล รูปแบบการให้ข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ควรพิจารณาให้หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยในและแผนกห้องผ่าตัดปรับปรุงการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย  
ให้สอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกัน

## 6. การรัดเตียงผู้ป่วยในระยะระหว่างการผ่าตัด

ควรปรับปรุงโดยการให้ทางห้องผ่าตัดทำการผูกยึดเตียงผู้ป่วยหลังจากที่ผู้ป่วยถูกระงับความ  
รู้สึกเรียบร้อยแล้ว และหากผู้ป่วยยังรู้ตัวอยู่ควรอธิบายก่อนกระทำการใดๆ

## 7. การดูแลด้านจิตใจ

ควรปรับปรุงโดยการให้พยาบาลของห้องผ่าตัดขึ้นเยี่ยมผู้ป่วยเพื่อสอบถามอาการหลังการ  
ผ่าตัดในผู้ป่วยที่ต้องนอนพักในโรงพยาบาล ส่วนผู้ป่วยที่รับการผ่าตัดแบบผู้ป่วยนอกควรมีการสอบ  
ถามอาการหลังการผ่าตัดและพูดคุยกับญาติก่อนอนุญาตให้ผู้ป่วยกลับ

## 8. ด้านอื่นๆ

ควรที่จะสนใจในเรื่องตลาดเป้าหมาย (Target Market) ต่อผู้ป่วยที่มารับบริการการผ่าตัดที่มี  
รายได้เฉลี่ยระดับปานกลาง(10,001-30,000บาท)ให้มากขึ้น เนื่องจากโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม  
จังหวัดเชียงใหม่ วางตำแหน่งของตนเองในตลาด (Market Positioning) เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ดีที่  
สุดในภาคเหนือและมีตลาดเป้าหมาย เป็นประชาชนในจังหวัดภาคเหนือที่มีรายได้เฉลี่ยที่อยู่ใน  
ระดับปานกลางถึงสูง (Medium to High) นอกจากนี้ยังมีกลุ่มนักเรียน นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการอยู่  
ในขณะนี้และในอนาคตกลุ่มนี้ก็เป็นผู้ที่จบการศึกษาออกไปและอาจเป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยที่เป็นกลุ่ม  
ลูกค้าเป้าหมายต่อไปได้