

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ประเมินวันแรกของการรับรักษาในโรงพยาบาล และวันที่จำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นผู้ป่วยที่อายุมากกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี หรือกรณีผู้ป่วยอายุน้อยกว่า 18 ปี จะให้ผู้ปกครองของผู้ป่วยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษานี้ ได้สุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 350 คน ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละ 100 เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 15 เมษายน 2556 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งการนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะและปัจจัยด้านแผนการรักษาของผู้ป่วยใน ทั้งโดยรวม และแยกรายแผนก

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน ทั้งโดยรวม และแยกรายแผนก

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วยและปัจจัยด้านแผนการรักษา

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการ

**ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะและปัจจัยด้านแผนการรักษาของผู้ป่วยใน ทั้งโดยรวม
และแยกรายแผนก**

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการผู้ป่วยใน จำแนกตามคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัย
แผนการรักษา (N = 350)

คุณลักษณะของผู้ป่วย / ผู้ใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	95	27.1
หญิง	255	72.9
2. อายุ (ปี)		
18 – 30 ปี	108	30.9
31 – 40 ปี	137	39.1
41 – 50 ปี	57	16.3
มากกว่า 51 ปี	48	13.7
อายุเฉลี่ย 37 ปี SD $\pm$ 12.9 ปี น้อยสุด 18 ปี มากสุด 85 ปี		
3. สถานภาพสมรส		
โสด	107	30.6
สมรส หรือหย่า / หม้าย	243	69.4
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. หรือเทียบเท่า	50	14.3
อนุปริญญา / ปวศ.	58	16.6
ปริญญาตรี	205	58.6
สูงกว่าปริญญาตรี	37	10.5
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้ หรือน้อยกว่า 10,000 บาท / เดือน	48	13.7
10,001 – 20,000 บาท / เดือน	80	22.9
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	75	21.4
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	57	16.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะของผู้ป่วย / ผู้ใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มากกว่า 40,001 บาท / เดือน	90	25.7
6. อาชีพ		
พนักงานบริษัท	163	46.5
ค้าขาย / ทำธุรกิจส่วนตัว	86	24.6
อาชีพอื่นๆ	51	14.6
ไม่ได้ทำงาน	50	14.3
7. ประสบการณ์ในการใช้บริการ		
ไม่เคยใช้บริการ	203	58.0
เคยมาใช้บริการ	141	42.0
8. แผนกที่ใช้บริการ		
หอผู้ป่วยใน 5	68	19.4
หอผู้ป่วยใน 7	96	27.4
หอผู้ป่วยใน 8	87	24.9
หอผู้ป่วยใน 9	84	24.0
หอผู้ป่วยใน 10	15	4.3
9. แผนการรักษาของแพทย์		
รักษาโดยการให้ยาเพียงอย่างเดียว	220	62.9
รักษาด้วยการผ่าตัดร่วมกับการให้ยา	130	37.1

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.1 มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคืออายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 อายุเฉลี่ยคือ 37 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในสถานะภาพสมรสและหย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 69.4

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 58.6 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มากกว่า 40,001 บาท/เดือน

คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมารายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท/เดือน และ 20,001-30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และ 21.4 ตามลำดับ

จากการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนไว้ก่อน (Quota Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างแยกตามหอผู้ป่วย ได้แก่ หอผู้ป่วย 5, 7, 8, 9 และ 10 คิดเป็นร้อยละ 19.4, 27.4, 24.9, 24.0 และ 4.3 ตามลำดับ (รวมข้อมูลหอผู้ป่วยใน 7 และ 10 คิดเป็นร้อยละ 1.7) โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 58.0 และแผนการรักษาของแพทย์ส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่รักษา โดยการใช้ยาเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 62.9

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน

ตารางที่ 4.2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน จำแนกตามภาพรวม และรายมิติคุณภาพการบริการ (N = 350)

ด้านที่	มิติคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ระดับคุณภาพการบริการ	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	การรับรู้
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.90	0.14	4.22	0.45	สูงมาก	สูงมาก
2	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.98	0.05	4.33	0.48	สูงมาก	สูงมาก
3	ด้านการตอบสนองด้านการให้บริการ	4.98	0.07	4.35	0.54	สูงมาก	สูงมาก
4	ด้านความมั่นใจในบริการ	4.97	0.12	4.22	0.66	สูงมาก	สูงมาก
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.97	0.10	4.37	0.56	สูงมาก	สูงมาก
คุณภาพการบริการในภาพรวม		4.96	0.07	4.30	0.39	สูงมาก	สูงมาก

จากตารางที่ 4.2 คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน โดยรวมมีค่าอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.96 \pm 0.07$) และเมื่อพิจารณารายด้านของมิติคุณภาพการบริการพบว่าในแต่ละด้านส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดียวกัน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.90 \pm 0.14$), ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.98 \pm 0.05$), ด้านการตอบสนองด้านการให้บริการ

($\bar{X} = 4.98 \pm 0.07$), ด้านความมั่นใจในบริการ ($\bar{X} = 4.97 \pm 0.12$) และด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.97 \pm 0.10$)

คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยรวมมีค่าอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดียวกับกับความคาดหวัง ($\bar{X} = 4.30 \pm 0.39$) และเมื่อพิจารณารายด้านของมิติคุณภาพการบริการพบว่า ในแต่ละด้านส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.22 \pm 0.45$), ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.33 \pm 0.48$), ด้านการตอบสนองด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35 \pm 0.54$), ด้านความมั่นใจในบริการ ($\bar{X} = 4.22 \pm 0.66$) และด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.37 \pm 0.56$)

ตารางที่ 4.3 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการเป็นรายข้อ (N = 350)

มิติคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ระดับคุณภาพการบริการ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	การรับรู้
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1. เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการให้บริการตรวจรักษา	4.93	0.26	4.22	0.64	สูงมาก	สูงมาก
2. การป้องกันหรือมาตรการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุภายในห้องพักผู้ป่วย	4.91	0.29	4.40	0.58	สูงมาก	สูงมาก
3. บรรยากาศภายในห้องพักมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ผู้ป่วยมีสุขภาพกาย และจิตใจ	4.93	0.26	4.21	0.71	สูงมาก	สูงมาก
4. ห้องพักของผู้ป่วยมีขนาดเหมาะสม	4.90	0.30	4.32	0.68	สูงมาก	สูงมาก
5. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	4.96	0.20	4.35	0.71	สูงมาก	สูงมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

มิติคุณภาพการบริการ	ความ คาดหวัง		การรับรู้		ระดับคุณภาพการ บริการ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	การรับรู้
6. ความสะอาด การจัดเครื่องมือแพทย์ ภายในห้องพักเป็นระเบียบ	4.95	0.22	4.22	0.65	สูงมาก	สูงมาก
7. ที่จอดรถเพียงพอ และสะดวก	4.70	0.46	3.83	0.83	สูงมาก	สูง
<u>ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้</u>						
8. การดูแลรักษา / ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	5.00	0.00	4.23	0.87	สูงมาก	สูงมาก
9. ความเชี่ยวชาญ สามารถวินิจฉัยโรค ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	5.00	0.00	4.49	0.60	สูงมาก	สูงมาก
10. การวางตัวและบุคลิกลักษณะ น่าเชื่อถือ	5.00	0.00	4.48	0.58	สูงมาก	สูงมาก
11. การดูแลทางการแพทย์ได้อย่าง ถูกต้อง	5.00	0.00	4.39	0.63	สูงมาก	สูงมาก
12. ให้การพยาบาลตรงตามระยะเวลา ที่กำหนด	4.93	0.25	4.45	0.64	สูงมาก	สูงมาก
13. การจัดยาให้กับผู้ป่วยตรงตาม ระยะเวลา	5.00	0.00	4.31	0.71	สูงมาก	สูงมาก
14. การจัดอาหารได้อย่างเหมาะสมกับ อาการหรือโรค	4.93	0.25	4.01	0.85	สูงมาก	สูง
15. ความสามารถประเมินอาการ หรือ ความต้องการของผู้ป่วย	5.00	0.00	4.26	0.64	สูงมาก	สูงมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

มิติคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ระดับคุณภาพการบริการ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	การรับรู้
ด้านการตอบสนองด้านการให้บริการ						
16. การตอบสนองต่อขอความช่วยเหลือ	5.00	0.00	4.42	0.67	สูงมาก	สูงมาก
17. การช่วยเหลือ เมื่อได้รับการร้องขอ	5.00	0.00	4.48	0.66	สูงมาก	สูงมาก
18. การประสานงานเมื่อได้รับการร้องขอ	5.00	0.00	4.34	0.69	สูงมาก	สูงมาก
19. การช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำกิจวัตรประจำวัน	4.95	0.23	4.29	0.71	สูงมาก	สูงมาก
20. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.97	0.17	4.23	0.82	สูงมาก	สูงมาก
ความคาดหวังต่อการสร้างความมั่นใจ ในบริการ						
21. การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถาม	4.98	0.14	4.30	0.73	สูงมาก	สูงมาก
22. การให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว เพื่อป้องกันอันตราย หรือภาวะแทรกซ้อน	4.99	0.11	4.22	0.83	สูงมาก	สูงมาก
23. ความสนใจในการรับฟังปัญหา และช่วยเหลือผู้ป่วย	4.98	0.14	4.29	0.78	สูงมาก	สูงมาก
24. การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนและตัดสินใจในการรักษา	4.95	0.21	4.22	0.85	สูงมาก	สูงมาก
25. ความมั่นใจในการรักษา	4.95	0.23	4.09	1.00	สูงมาก	สูง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

มิติคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ระดับคุณภาพการบริการ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	การรับรู้
ความคาดหวังต่อด้านความเห็นอกเห็นใจ						
26. ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรีของบุคลากร	5.00	0.00	4.34	0.81	สูงมาก	สูงมาก
27. ความเคารพในศักดิ์ศรีของผู้ป่วย	4.93	0.25	4.41	0.70	สูงมาก	สูงมาก
28. การคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย และสิ่งที่ผู้ป่วยพึงได้รับ	4.93	0.25	4.36	0.66	สูงมาก	สูงมาก
29. การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวก่อนกลับบ้าน	5.00	0.00	4.36	0.68	สูงมาก	สูงมาก
30. การให้คำแนะนำ และนัดหมายติดตามการรักษา	5.00	0.00	4.36	0.67	สูงมาก	สูงมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าเมื่อจำแนกระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน ตามมิติคุณภาพการบริการเป็นรายข้อ ในทุกหัวข้อระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับสูงมาก ยกเว้นเรื่องที่จะจัดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติมีความเพียงพอ และสะดวก ($\bar{X} = 4.70 \pm 0.46$) การจัดอาหารได้อย่างเหมาะสมกับอาการหรือโรค ($\bar{X} = 4.93 \pm 0.25$) และความมั่นใจในการรักษา ($\bar{X} = 4.95 \pm 0.23$) โดยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงมาก และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทั้ง 3 หัวข้อ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.83 \pm 0.83$, $\bar{X} = 4.01 \pm 0.85$, $\bar{X} = 4.09 \pm 1.00$ ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง กับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ของผู้ป่วยในทั้งโดยรวม และแยกรายแผนก

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ
ของผู้ป่วยในโดยรวม จำแนกตามภาพรวม และรายมิติคุณภาพการบริการ (N = 350)

ด้านที่	มิติคุณภาพการบริการ	ความ คาดหวัง		การรับรู้		t	p-value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	34.27	1.00	29.56	3.18	26.88	< 0.001
2	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	39.87	0.39	34.61	3.80	25.81	< 0.001
3	ด้านการตอบสนองด้าน การให้บริการ	24.92	0.33	21.75	2.72	21.54	< 0.001
4	ด้านความมั่นใจในบริการ	24.85	0.58	21.12	3.29	20.84	< 0.001
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจ	24.87	0.50	21.83	2.79	20.02	< 0.001
คุณภาพการบริการในภาพรวม		148.78	2.13	128.87	11.69	31.04	< 0.001

จากตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยในทั้งในภาพรวมและรายมิติคุณภาพการบริการพบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองด้านการให้บริการ ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน สูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ
ของผู้ป่วยใน แยกรายแผนก จำแนกตามภาพรวม และรายมิติคุณภาพการบริการ

ด้านที่	มิติคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t	p-value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
หอผู้ป่วยใน 5 (N = 68)							
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	34.18	1.06	28.62	2.91	14.73	< 0.001
2	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	39.88	0.37	32.41	3.29	18.65	< 0.001
3	ด้านการตอบสนองด้านการให้บริการ	24.93	0.31	20.28	2.50	14.73	< 0.001
4	ด้านความมั่นใจในบริการ	24.87	0.54	18.99	2.26	14.37	< 0.001
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจ	24.88	0.47	20.28	2.44	15.23	< 0.001
	คุณภาพการบริการในภาพรวม	148.74	2.05	120.57	7.69	27.77	< 0.001
หอผู้ป่วยใน 7 และ หอผู้ป่วยใน 10 (N = 111)							
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	34.33	0.97	29.86	3.32	13.55	< 0.001
2	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	39.86	0.39	35.46	3.59	12.90	< 0.001
3	ด้านการตอบสนองด้านการให้บริการ	24.09	0.38	22.33	2.78	9.44	< 0.001
4	ด้านความมั่นใจในบริการ	24.84	0.59	22.20	2.78	9.65	< 0.001
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจ	24.86	0.52	22.32	2.82	9.13	< 0.001
	คุณภาพการบริการในภาพรวม	148.79	2.23	132.17	11.78	14.21	< 0.001
หอผู้ป่วยใน 8 (N = 87)							
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	34.29	1.00	29.97	3.26	11.92	< 0.001
2	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	39.87	0.40	34.75	4.14	11.60	< 0.001
3	ด้านการตอบสนองด้านการให้บริการ	24.92	0.31	21.89	2.87	10.07	< 0.001
4	ด้านความมั่นใจในบริการ	24.84	0.61	21.06	3.49	10.30	< 0.001
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจ	24.86	0.51	22.34	2.50	9.44	< 0.001
	คุณภาพการบริการในภาพรวม	148.78	2.15	130.00	12.14	14.41	< 0.001
หอผู้ป่วยใน 9 (N = 84)							
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	34.27	1.02	29.50	3.02	14.73	< 0.001
2	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	39.86	0.41	35.12	3.46	12.39	< 0.001
3	ด้านการตอบสนองด้านการให้บริการ	24.93	0.30	22.04	2.21	11.99	< 0.001
4	ด้านความมั่นใจในบริการ	24.86	0.58	21.48	2.96	10.15	< 0.001
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจ	24.88	0.48	21.90	2.88	9.37	< 0.001
	คุณภาพการบริการในภาพรวม	148.79	2.09	130.04	10.79	15.57	< 0.001

จากตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยใน 5, หอผู้ป่วยใน 7 และ 10, หอผู้ป่วยใน 8, และหอผู้ป่วยใน 9 ทั้งในภาพรวม และรายมิติคุณภาพการบริการพบว่าคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านสร้างความมั่นใจในบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน สูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ป่วยใน ต่อคุณภาพการบริการตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัยด้านแผนการรักษา

ในการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการ ตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัยด้านแผนการรักษา กรณีมีกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม จะใช้การทดสอบทีแบบอิสระ (Independent t- test) แต่หากมีประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ด้วย F-test และหากพบความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม จะมีการวิเคราะห์ต่อว่าคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน โดยใช้สถิติของ Scheffe ในการทดสอบความแตกต่างในแต่ละคู่ ผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 4.6, 4.7 และ 4.8

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยใน ต่อคุณภาพการบริการตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัยด้านแผนการรักษา

คุณลักษณะของผู้ป่วย / ผู้ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t-test	F-test	p-value
1. เพศ				0.45		0.66
ชาย	95	4.96	0.06			
หญิง	255	4.96	0.07			
2. อายุ (ปี)					0.61	0.61
18 – 30 ปี	108	4.96	0.08			
31 – 40 ปี	137	4.96	0.07			

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณลักษณะของผู้ป่วย / ผู้ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t-test	F-test	p-value
41 – 50 ปี	57	4.97	0.06			
มากกว่า 51 ปี	48	4.96	0.08			
3. สถานภาพสมรส				-1.77		0.79
โสด	107	4.95	0.08			
สมรส หรือหย่า / หม้าย	243	4.96	0.07			
4. ระดับการศึกษา					0.52	0.67
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	50	4.95	0.07			
หรือเทียบเท่า						
อนุปริญญา / ปวส.	58	4.96	0.07			
ปริญญาตรี	205	4.96	0.07			
สูงกว่าปริญญาตรี	37	4.95	0.08			
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					1.70	0.15
ไม่มีรายได้ หรือน้อยกว่า	48	4.95	0.08			
10,000 บาท / เดือน						
10,001 – 20,000 บาท / เดือน	80	4.96	0.07			
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	75	4.95	0.08			
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	57	4.97	0.06			
มากกว่า 40,001 บาท / เดือน	90	4.97	0.06			
6. อาชีพ					0.52	0.67
พนักงานบริษัท	163	4.96	0.07			
ค้าขาย / ทำธุรกิจส่วนตัว	86	4.96	0.07			
อาชีพอื่นๆ	51	4.96	0.06			
ไม่ได้ทำงาน	50	4.95	0.08			
7. ประสบการณ์ในการใช้บริการ				0.95		0.34
ไม่เคยใช้บริการ	203	4.96	0.07			
เคยมาใช้บริการ	141	4.96	0.08			

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณลักษณะของผู้ป่วย / ผู้ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t-test	F-test	p-value
8. แผนกที่ใช้บริการ					0.01	1.00
หอผู้ป่วยใน 5	68	4.96	0.07			
หอผู้ป่วยใน 7 และ 10	111	4.96	0.07			
หอผู้ป่วยใน 8	87	4.96	0.07			
หอผู้ป่วยใน 9	84	4.96	0.07			
9. แผนการรักษาของแพทย์				0.64		0.52
รักษาโดยการให้ยาเพียงอย่าง	220	4.96	0.07			
เดียว	130	4.96	0.07			
รักษาด้วยการผ่าตัดร่วมกับการ						
ให้ยา						

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เมื่อพิจารณาตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วยในทุกปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประสบการณ์ในการใช้บริการ แผนกที่ใช้บริการ และปัจจัยด้านแผนการรักษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัยด้านแผนการรักษา

คุณลักษณะของผู้ป่วย / ผู้ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t-test	F-test	p-value
1. เพศ				1.30		0.20
ชาย	95	4.34	0.40			
หญิง	255	4.28	0.38			
2. อายุ (ปี)					0.28	0.84
18 – 30 ปี	108	4.32	0.39			
31 – 40 ปี	137	4.28	0.39			
41 – 50 ปี	57	4.30	0.41			

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณลักษณะของผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t-test	F-test	p-value
มากกว่า 51 ปี	48	4.29	0.37			
3. สถานภาพสมรส				1.24		0.22
โสด	107	4.33	0.39			
สมรส หรือหย่า / หม้าย	243	4.28	0.39			
4. ระดับการศึกษา					0.93	0.43
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	50	4.34	0.46			
หรือเทียบเท่า						
อนุปริญญา / ปวส.	58	4.23	0.38			
ปริญญาตรี	205	4.29	0.37			
สูงกว่าปริญญาตรี	37	4.34	0.40			
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					1.84	0.12
ไม่มีรายได้ หรือน้อยกว่า 10,000 บาท / เดือน	48	4.43	0.32			
10,001 – 20,000 บาท / เดือน	80	4.26	0.41			
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	75	4.25	0.39			
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	57	4.29	0.36			
มากกว่า 40,001 บาท / เดือน	90	4.30	0.41			
6. อาชีพ					1.92	0.13
พนักงานบริษัท	163	4.26	0.39			
ค้าขาย / ทำธุรกิจส่วนตัว	86	4.33	0.39			
อาชีพอื่นๆ	51	4.25	0.39			
ไม่ได้ทำงาน	50	4.39	0.38			
7. ประสบการณ์ในการใช้บริการ				5.45		< 0.001
ไม่เคยใช้บริการ	203	4.39	0.39			
เคยมาใช้บริการ	141	4.17	0.35			

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณลักษณะของผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t-test	F-test	p-value
8. แผนกที่ใช้บริการ					16.97	< 0.001
หอผู้ป่วยใน 5	68	4.02	0.27			
หอผู้ป่วยใน 7 และ 10	96	4.41	0.39			
หอผู้ป่วยใน 8	87	4.33	0.40			
หอผู้ป่วยใน 9	84	4.33	0.36			
9. แผนการรักษาของแพทย์				1.50		0.13
รักษาโดยการให้ยาเพียงอย่างเดียว	220	4.32	0.39			
รักษาด้วยการผ่าตัดร่วมกับการให้ยา	130	4.25	0.38			

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วยเกือบทุกปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และปัจจัยด้านแผนการรักษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้บริการ พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่เคยมาใช้บริการกับกลุ่มที่เคยมาใช้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) โดยกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่เคยมาใช้บริการมีระดับคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมากกว่ากลุ่มที่เคยมาใช้บริการ และเมื่อแยกตามแผนกที่มาใช้บริการ พบว่ามีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในที่แตกต่างกัน ($p\text{-value} < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยหอผู้ป่วยใน 5 มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าหอผู้ป่วยอื่นๆ ($p\text{-value} < 0.01$)

เมื่อพบว่าแผนกที่ใช้บริการต่างกันมีการรับรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงมีการวิเคราะห์แบบจับคู่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาว่าแผนกใดที่มีความแตกต่างกันด้วยสถิติของ Scheffe ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในระหว่างกลุ่ม จำแนกตามหอผู้ป่วย ด้วยวิธีของ Scheffe

หอผู้ป่วย	หอผู้ป่วย	p-value
หอผู้ป่วยใน 5	หอผู้ป่วยใน 7 และ 10	< 0.001
	หอผู้ป่วยใน 8	< 0.001
	หอผู้ป่วยใน 9	< 0.001
หอผู้ป่วยใน 7 และ 10	หอผู้ป่วยใน 5	< 0.001
	หอผู้ป่วยใน 8	0.590
	หอผู้ป่วยใน 9	0.610
หอผู้ป่วยใน 8	หอผู้ป่วยใน 5	< 0.001
	หอผู้ป่วยใน 7 และ 10	0.59
	หอผู้ป่วยใน 9	1.00
หอผู้ป่วยใน 9	หอผู้ป่วยใน 5	< 0.001
	หอผู้ป่วยใน 7 และ 10	0.610
	หอผู้ป่วยใน 8	1.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่าเมื่อมีการวิเคราะห์แบบจับคู่กลุ่มตัวอย่าง หอผู้ป่วยใน 5 มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างจากหอผู้ป่วยอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยในต่อคุณภาพ การบริการ

ตารางที่ 4.9 แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการ (N = 350)

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1. ด้านระยะเวลาารอคอย		
● แพทย์มาเยี่ยมผู้ป่วยล่าช้า	10	9.43
● ใช้เวลาในการเคลมประกันนาน	8	7.55
● รอบริการทางการแพทย์นาน	4	3.77
2. ด้านความสะดวกสบาย อาคาร สถานที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อม		
● การจัดบริการสำหรับที่จอดรถผู้ป่วยและญาติ	13	12.26
● ความไม่พร้อมใช้ของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	2	1.89
● ห้องพักเก่า	1	0.94
3. ด้านการบริการของพยาบาล / ผู้ช่วยพยาบาล		
● การเรียกรับบริการทางการแพทย์ล่าช้า	6	5.66
● การตอบสนองต่อการร้องขอล่าช้า	3	2.83
● พฤติกรรมการบริการไม่เหมาะสม	1	0.94
4. ด้านการบริการของแพทย์		
● การให้ข้อมูลที่ไม่มีชัดเจน	5	4.72
● การตอบข้อซักถามของผู้ป่วยและญาติไม่ชัดเจน	3	2.83
● พฤติกรรมการบริการของแพทย์ไม่เหมาะสม	1	0.94
5. ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ		
● ต้องการให้เพิ่มร้านสะดวกซื้อ ร้านทำผม สปา เป็นต้น	28	26.42
● ต้องการให้โรงพยาบาลจัดแพทย์เฉพาะทางจำนวนมาก	5	4.72
● ต้องการให้โรงพยาบาลจัดของที่ระลึก/แจกันดอกไม้ให้กับผู้ป่วย	4	3.77
● ควรพัฒนาปรับปรุงเรื่องความสดใหม่ของวัตถุดิบ สีสัน และ รสชาติอาหาร	12	11.33
รวม	106	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าปัญหาและอุปสรรคจากการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ด้านระยะเวลารอคอยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 6.29 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย อาคาร สถานที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการของพยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล ด้านการบริการของแพทย์ และข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.57, 2.86, 2.57 และ 14.00 ตามลำดับ โดยข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ มีข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาปรับปรุงเรื่องความสดใหม่ของวัตถุดิบ สีสัน และรสชาติอาหาร คิดเป็นร้อยละ 3.43

