

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นโครงการศึกษาอิสระ เพื่อศึกษาผลการใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีต่อความพึงพอใจในบริการและจำนวนวันนอนของผู้ป่วยจิตเภท โดยทำการ ณ หอผู้ป่วยจิตเวช โรงพยาบาลราชบุรี เป็นการศึกษาแบบศึกษา 2 กลุ่มวัดครั้งเดียว (The Posttest-Only Design with Nonequivalent Group) ระหว่างกลุ่มทดลองที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี และกลุ่มควบคุมที่ได้รับการดูแลปกติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี 2) เพื่อศึกษาจำนวนวันนอนของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและหลังการใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี ซึ่งสามารถนำเสนอข้อมูลที่รวบรวมได้ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับการรักษา (ตารางที่ 1)

ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ค่าระดับ และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในบริการและจำนวนวันนอน ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีและกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ (ตารางที่ 2-4)

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ จำนวนครั้งที่มารับการรักษา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับการรักษา

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ (N=20)		กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การ จัดการผู้ป่วยรายกรณี (N=20)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ				
น้อยกว่า 30 ปี	6	40.0	8	30.0
30-39 ปี	9	10.0	2	45.0
40 ปีขึ้นไป	5	50.0	10	25.0
ค่าเฉลี่ย	36.15		36.25	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	11.50		12.93	
อาชีพ				
รับจ้างทั่วไป	14	45.0	9	70.0
งานบ้าน	4	40.0	8	20.0
ว่างงาน	2	0	0	10.0
รับราชการ	0	10.0	2	0
ค้าขาย	0	5.0	1	0
สถานภาพสมรส				
โสด	13	40.0	8	65.0
คู่	7	60.0	12	35.0
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	14	50.0	10	70.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	35.0	7	30.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0	15.0	3	0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ (N=20)		กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การ จัดการผู้ป่วยรายกรณี (N=20)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งของการรักษาตัว				
ในโรงพยาบาล				
ครั้งที่ 2	1	0	0	5.0
ครั้งที่ 3-4	7	80.0	16	35.0
ครั้งที่ 5-6	9	15.0	3	45.0
ครั้งที่ 7-8	3	5.0	1	15.0
รวม	20	100.0	20	100.0
ค่าเฉลี่ย		4.95		3.95

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ณ หอผู้ป่วยจิตเวช โรงพยาบาลราชบุรี ในกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และรองลงมา คือ อายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ 40.0 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี รองลงมาคือ อายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 และร้อยละ 30.0 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี และกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.0 และ 70.0 รองลงมา คือ งานบ้าน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ 20.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีมีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 60.0 ส่วนกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โสด ร้อยละ 65.0

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีและกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ 70.0 ตามลำดับ รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 35.0 และ 30.0 ตามลำดับ

จำนวนครั้งของการรักษาตัวในโรงพยาบาล ส่วนใหญ่กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นครั้งที่ 3-4 คิดเป็นร้อยละ 80.0 ส่วนกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ ส่วนใหญ่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นครั้งที่ 5-6 คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าระดับ และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในบริการและจำนวนวันนอน ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีและกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับของความพึงพอใจในบริการระหว่างกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีและกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ

ความพึงพอใจในบริการ	กลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ (N=20)			กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี (N=20)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.80	.191	มากที่สุด	4.95	.103	มากที่สุด
ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ	4.48	.626	มาก	4.95	.224	มากที่สุด
ด้านความสะดวก	3.05	.691	ปานกลาง	4.76	.223	มากที่สุด
ด้านข้อมูลที่ได้รับ	3.06	.553	ปานกลาง	4.76	.271	มากที่สุด
ด้านคุณภาพบริการ	2.83	.606	ปานกลาง	4.70	.423	มากที่สุด
ด้านการประสานบริการ	2.76	.763	ปานกลาง	4.69	.388	มากที่สุด
รวม	3.39	.490	ปานกลาง	4.79	.226	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในบริการของกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ และด้านประสานบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05, 3.06, 2.83$ และ 2.76 ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจในบริการจำแนกรายข้อ และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการ ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีและกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ

ความพึงพอใจในบริการ	กลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ (N=20)			กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี (N=20)			t
	\bar{X}	S.D.	ค่าระดับ	\bar{X}	S.D.	ค่าระดับ	
	ด้านความสะดวก	3.050	.691		4.763	.222	
1. หอผู้ป่วยมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน เช่น สบู่ แป้ง เสื้อผ้า ผ้าห่ม ไว้ให้ท่าน	3.70	.470	มาก	4.90	.308	มากที่สุด	
2. ท่านเห็นว่าขั้นตอนของการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลราชบุรี	3.25	.851	ปานกลาง	4.75	.444	มากที่สุด	
3. ท่านได้รับการเอาใจใส่ดูแลทันทีเมื่อมาถึงหอผู้ป่วย	2.90	.912	ปานกลาง	4.95	.224	มากที่สุด	
4. เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ท่านได้รับการพยาบาลอย่างรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน	2.35	.933	น้อย	4.45	.510	มาก	
ด้านการประสานบริการ	2.763	.763		4.688	.388		9.200*
1. โรงพยาบาลแสดงความเป็นมิตรด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายทุกครั้งที่ตรวจเยี่ยมท่าน	4.55	.686	มากที่สุด	4.95	.224	มากที่สุด	
2. โรงพยาบาลติดตามผลการรักษาพยาบาลหรือปัญหาของท่านเป็นประจำ	2.75	.851	ปานกลาง	4.70	.470	มากที่สุด	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการ	กลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ (N=20)			กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี (N=20)			t
	\bar{X}	S.D.	ค่าระดับ	\bar{X}	S.D.	ค่าระดับ	
	3. พยาบาลได้ตรวจเยี่ยม และพูดคุยกับท่านเพื่อทราบปัญหาและความต้องการของท่าน	3.00	.858	ปานกลาง	4.65	.489	
4. พยาบาลสามารถติดต่อกับแพทย์หรือทีมสุขภาพอื่น ๆ ที่ท่านต้องการพบได้อย่างรวดเร็ว	2.00	.973	น้อย	4.55	.510	มากที่สุด	
ด้านอรรถยาศัยของผู้ให้บริการ	4.483	.626		4.950	.224		2.964*
1. พยาบาลแสดงความเป็นมิตรด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายทุกครั้งที่ได้ตรวจเยี่ยมท่าน	4.55	.686	มากที่สุด	4.95	.224	มากที่สุด	
2. พยาบาลได้แสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงความเอื้ออาทรท่าน	4.50	.607	มากที่สุด	4.95	.224	มากที่สุด	
3. พยาบาลให้ความเป็นกันเองขณะให้การดูแลท่าน	4.40	.681	มากที่สุด	4.95	.224	มากที่สุด	
ด้านข้อมูลที่ได้รับ	3.057	.553		4.764	.271		10.827*
1. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ตั้งแต่แรกเข้ารับรักษาในหอผู้ป่วย	3.50	.607	มากที่สุด	4.90	.308	มากที่สุด	
2. พยาบาลอธิบายให้ท่านเกี่ยวกับแผน และกิจกรรมการรักษาพยาบาลที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง	3.00	.795	ปานกลาง	4.90	.308	มากที่สุด	
3. ท่านได้รับข้อมูลจากพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนตาม	3.50	.761	มากที่สุด	4.90	.308	มากที่สุด	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการ	กลุ่มที่ได้รับการดูแล แบบปกติ (N=20)			กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดย ใช้การจัดการผู้ป่วยราย กรณี (N=20)			t
	\bar{X}	S.D.	ค่า ระดับ	\bar{X}	S.D.	ค่า ระดับ	
	แผนการรักษาที่กำหนดไว้ตั้งแต่ แรกเข้ารับ.จนกระทั่งต่อเนื่องที่ บ้าน						
4. ท่านได้รับข้อมูลจากพยาบาล เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับ การรักษาในโรงพยาบาล	3.60	.598	มาก	4.90	.308	มากที่สุด	
5. พยาบาลให้เวลากับท่าน และ เปิดโอกาสให้ท่านได้พูดคุย ซักถามปัญหา และเสนอความ ต้องการ	3.20	.834	ปาน กลาง	4.75	.444	มากที่สุด	
6. ท่านได้รับข้อมูลจากพยาบาล เกี่ยวกับการใช้ยา เช่น วิธีใช้ข้อ ควรระวัง	2.35	.813	น้อย	4.65	.489	มากที่สุด	
7. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ สาเหตุของโรคและขั้นตอนการ รักษาจากแพทย์และพยาบาล	2.25	.786	น้อย	4.35	.489	มาก	
ด้านคุณภาพบริการ	2.830	.606	4.700	.423	19		9.295*
1. พยาบาลสามารถสามารถ ตอบสนองความต้องการและ ปัญหาของท่านได้ตามที่คาดหวัง	3.05	.605	ปาน กลาง	4.75	.444	มากที่สุด	
2. เมื่อท่านมีปัญหาด้านสุขภาพ พยาบาลสามารถช่วยเหลือได้ ตรงตามปัญหาความต้องการของ ท่าน	3.00	.649	ปาน กลาง	4.75	.444	มากที่สุด	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในบริการ	กลุ่มที่ได้รับการดูแล แบบปกติ (N=20)			กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดย ใช้การจัดการผู้ป่วยราย กรณี (N=20)			t
	\bar{X}	S.D.	ค่า ระดับ	\bar{X}	S.D.	ค่าระดับ	
	3. ท่านได้รับการดูแลรักษาอย่าง เต็มความสามารถจากทีม สุขภาพ	2.90	.553	ปาน กลาง	4.75	.444	
4. การดูแลรักษาของแพทย์ และ พยาบาลช่วยแก้ปัญหาของท่าน ได้ตามที่คาดหวัง	2.95	.686	ปาน กลาง	4.70	.470	มาก ที่สุด	
5. ท่านได้รับการตรวจวินิจฉัย อย่างละเอียดจากแพทย์ และ พยาบาล	2.25	.967	น้อย	4.55	.510	มาก ที่สุด	
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.800	.192		4.950	.103		2.854*
1. ท่านเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการรักษา พยาบาลครั้งนี้มีความเป็นธรรม	5.00	.000	มาก ที่สุด	5.00	.000	มาก ที่สุด	
2. ท่านรู้สึกว่าการรักษาพยาบาลที่ จ่ายไปมีความเหมาะสมและ คุ้มค่า	5.00	.000	มาก ที่สุด	5.00	.000	มาก ที่สุด	
3. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ ระเบียบ และวิธีการชำระเงินค่า รักษาจากพยาบาล	4.85	.366	มาก ที่สุด	5.00	.000	มาก ที่สุด	
4. พยาบาลได้อธิบายรายละเอียด เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลให้ท่าน ทราบ	4.35	.587	มาก	4.80	.410	มาก ที่สุด	
รวม	3.387	.490		4.789	.226		10.405*

* p < .05

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามความพึงพอใจด้านความสะดวกของกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่และในระดับมากที่สุด คือ “ท่านได้รับการเอาใจใส่ดูแลทันทีเมื่อมาถึงหอผู้ป่วย” ($\bar{X}=4.95$) สำหรับกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ “หอผู้ป่วยมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน เช่น สนุก เบื่ง เสื้อผ้า ผ้าห่ม ไว้ให้ท่าน” ($\bar{X}=3.70$) ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี อยู่ในระดับมากที่สุดและกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติอยู่ในระดับน้อย เป็นข้อคำถามเดียวกันคือ “เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ท่านได้รับบริการพยาบาลอย่างรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน” ($\bar{X}=4.45$ และ 2.00)

ด้านการประสานบริการ พบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ “พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวางแผนการรักษา” ($\bar{X}=4.85$ และ 3.30) ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีอยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติอยู่ในระดับน้อยคือ “พยาบาลสามารถติดต่อกับแพทย์หรือทีมสุขภาพอื่นๆ ที่ท่านต้องการพบได้อย่างรวดเร็ว” ($\bar{X}=4.55$ และ 2.00)

ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ พบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ คือ “พยาบาลให้ความเป็นกันเองขณะให้การดูแลท่าน” “พยาบาลแสดงความเป็นมิตรด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายทุกครั้งที่ตรวจเยี่ยมท่าน” และ “พยาบาลได้แสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงความเอื้ออาทรท่าน” ($\bar{X}=4.95$)

สำหรับกลุ่มที่ได้รับการดูแลปกติข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุดคือ “พยาบาลแสดงความเป็นมิตรด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายทุกครั้งที่ตรวจเยี่ยมท่าน” ($\bar{X}=4.55$) ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “พยาบาลให้ความเป็นกันเองขณะให้การดูแลท่าน” ($\bar{X}=4.40$)

ด้านข้อมูลที่ได้รับ พบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีอยู่ในระดับมากที่สุดคือ “ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติต่างๆ ตั้งแต่แรกรับเข้ารักษาในหอผู้ป่วย” และ “พยาบาลอธิบายให้ท่านเกี่ยวกับแผนและกิจกรรมการรักษาพยาบาลที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง” ($\bar{X}=4.90$) ส่วนกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ “ท่านได้รับข้อมูลจากพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาในโรงพยาบาล” ($\bar{X}=3.60$) ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีอยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=4.35$ และ 2.25)

ด้านคุณภาพบริการ พบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในกลุ่มที่ได้รับการดูแล โดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีอยู่ในระดับมากที่สุดคือ “ท่านได้รับการดูแลรักษาอย่างเต็มความสามารถจากทีมสุขภาพ” “พยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการและปัญหาของท่านได้ตามที่คาดหวัง” และ “ถ้าท่านมีปัญหาด้านสุขภาพ และพยาบาลช่วยแก้ปัญหาสุขภาพ” ($\bar{X} = 4.75$) สำหรับกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ “พยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการและปัญหาของท่านได้ตามที่คาดหวัง” ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่มที่ได้รับการดูแล โดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีอยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติอยู่ในระดับน้อย คือ “ท่านได้รับการตรวจวินิจฉัยจากแพทย์และพยาบาล” ($\bar{X} = 4.55$ และ 2.25)

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดทั้งกลุ่มที่ได้รับการดูแล โดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี และกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นข้อคำถามเดียวกัน คือ “ท่านเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลครั้งนี้มีความเป็นธรรม” และ “ท่านรู้สึกว่าการรักษาพยาบาลที่จ่ายไปมีความเหมาะสมและคุ้มค่า” ($\bar{X} = 5.00$) ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่มที่ได้รับการดูแล โดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีอยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นข้อคำถามเดียวกัน คือ “พยาบาลได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลให้ท่านทราบ” ($\bar{X} = 4.80$ และ 4.35)

และพบว่าความพึงพอใจในบริการระหว่างกลุ่มที่ได้รับการดูแล โดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี และกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแล โดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ

ตารางที่ 4 แสดงคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนวันนอน ระหว่างกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีและกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ

จำนวนวันนอน	กลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ				กลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี				t
	MAX	MIN	\bar{X}	S.D.	MAX	MIN	\bar{X}	S.D.	
จำนวนวันนอน (n=20)	74	10	23.40	14.054	23	11	16.60	3.530	-2.226*

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่า คะแนนเฉลี่ยจำนวนวันนอนในกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีน้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ ($\bar{X} = 16.60$ และ 23.40 ตามลำดับ)

และพบว่าจำนวนวันนอนระหว่างกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณี และกลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีมีคะแนนเฉลี่ยจำนวนวันนอนน้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ