

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ป่วย และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย นำเสนอเป็นจำนวนและร้อยละในตารางที่ 4 - 5

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย นำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยเรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้จากค่าคะแนนสูงสุด และรองลงไปตามลำดับ ในแต่ละหมวด แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อชี้บอกระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังนำเสนอในตารางที่ 6 - 9

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) นำเสนอในตารางที่ 10 - 12

ตอนที่ 4 อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย ดังนี้

4.1 การให้อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย เมื่อจำแนกเป็นรายหมวด นำค่าดัชนีชี้ความสำคัญมาเรียงลำดับจากค่าสูงสุด และรองลงไปตามลำดับ แล้วให้อันดับแต่ละค่าโดยค่าสูงสุดให้เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาเป็นอันดับที่ 2, 3, ..., n ตามลำดับ พร้อมทั้งนำค่าการให้อันดับของข้อมูลอีกกลุ่มมาเปรียบเทียบด้วย นำเสนอในตารางที่ 13 และ 15

4.2 การให้อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ นำค่าคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้มาเรียงลำดับจากค่าคะแนนสูงสุดและรองลงไปตามลำดับ แล้วให้อันดับที่แต่ละค่า โดยค่าคะแนนสูงสุดให้เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาเป็นอันดับที่ 2, 3, ..., n ตามลำดับ พร้อมทั้งนำค่าการให้อันดับของข้อมูลอีกกลุ่มมาเปรียบเทียบด้วย นำเสนอในตารางที่

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ในตาราง ผู้วิจัย
 ขอกำหนดสัญลักษณ์และอักษรทางสถิติ ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม
n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างในกลุ่ม
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญ
ดัชนีชี้ความสำคัญ	หมายถึง	ค่าที่ใช้ระบุความสำคัญของคุณภาพบริการพยาบาล แต่ละหมวดโดยคำนวณจากผลรวมค่าเฉลี่ยของ คะแนนรวมในแต่ละหมวดหารด้วยจำนวนข้อใน แต่ละหมวด ซึ่งค่าดัชนีที่ระบุขึ้นอยู่กับระดับ 1-5

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส นับถือศาสนา อาชีพ รายได้ สาเหตุฉุกเฉินที่ตัดสินใจเลือกมาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ จำนวนวัน และแผนกที่เข้าอยู่ในโรงพยาบาล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(n=321)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	213	66.4
ชาย	108	33.6
2. อายุ		
15 - 24 ปี	100	31.2
25 - 34 ปี	89	27.7
35 - 44 ปี	65	20.2
45 - 54 ปี	30	9.3
55 - 64 ปี	19	5.9
65 - 74 ปี	16	5.0
75 ปีขึ้นไป	2	0.6

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(n=321)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	10	3.1
ป.1 - ป.6	180	56.1
ม.1 - ม.3	40	12.5
ม.4 - ม.6 หรือ ปวช.	54	16.8
อนุปริญญา	19	5.9
ปริญญาตรี	16	5.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	2	0.6
อื่น ๆ โปรดระบุ	0	0
4. สถานภาพสมรส		
โสด	62	19.3
คู่	221	68.8
หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	38	11.8
อื่น ๆ โปรดระบุ	0	0
5. นับถือศาสนา.....		
พุทธ	307	95.6
คริสต์	5	1.6
อิสลาม	6	1.9
อื่น ๆ โปรดระบุ	3	0.9

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(n=321)	ร้อยละ
6. อาชีพ		
รับราชการ	30	9.3
รัฐวิสาหกิจ	3	0.9
การค้า	26	8.1
รับจ้าง	123	38.3
ไม่ได้ทำงาน	103	32.1
นักเรียน / นักศึกษา / นิสิต	12	3.7
อื่น ๆ โปรดระบุ	24	7.5
7. รายได้		
0 - 3,000 บาท/เดือน	152	47.4
3,001 - 6,000 บาท/เดือน	95	29.6
6,001 - 9,000 บาท/เดือน	37	11.5
9,001 - 12,000 บาท/เดือน	18	5.6
12,001 - 15,000 บาท/เดือน	8	2.5
15,000 บาทขึ้นไป	11	3.4

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(n=321)	ร้อยละ
8. สาเหตุจุดจูงใจที่ตัดสินใจเลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้		
เคยมารับบริการครั้งก่อน	101	31.5
จากคำบอกเล่าของคนอื่น	97	30.2
ใกล้บ้าน	27	8.4
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	20	6.2
สะดวกในการเดินทาง	10	3.1
จากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล	2	0.6
อื่น ๆ โปรดระบุ	64	19.9
9. จำนวนวันที่เข้าอยู่ในโรงพยาบาล		
3 - 7 วัน	195	60.7
8 - 14 วัน	56	17.4
15 - 21 วัน	31	9.7
22 วันขึ้นไป	39	12.1
10. แผนกที่เข้าอยู่ในโรงพยาบาล		
อายุรกรรม	54	16.8
ศัลยกรรม	77	24.0
ออร์โธปิดิกส์	27	8.4
จักษุ	24	7.5
โสต ศอ นาสิก	13	4.0
สูติ-นรีเวชกรรม	126	39.3

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.4 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.6 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 15-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมามีอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 การศึกษาของผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับ ป.1-ป.6 คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาได้รับการศึกษาระดับ ม.4-ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.8 ในเรื่องของสถานภาพสมรสของผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้วอยู่เป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาไม่มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 19.3 มีเพียงส่วนน้อยที่เป็นหม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ ผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธคิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาคือนับถือศาสนาอิสลามและศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 1.9 และร้อยละ 1.6 ตามลำดับ สำหรับเรื่องอาชีพ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือผู้ป่วยไม่ได้ทำงานคิดเป็นร้อยละ 32.1 และมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 0-3,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา 3,001-6,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 29.6 เมื่อสอบถามถึงสาเหตุของใจที่ตัดสินใจเลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้จะพบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ป่วยเก่าซึ่งเคยมารับบริการครั้งก่อนแล้ว คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือจากคำบอกเล่าของคนอื่น คิดเป็นร้อยละ 30.2 จำนวนวันของการเข้าอยู่ในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะอยู่ในโรงพยาบาล 3-7 วัน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ เข้าอยู่ในโรงพยาบาลนาน 8-14 วัน และ 22 วันขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.4 และ ร้อยละ 12.1 ตามลำดับ และผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เข้าอยู่ในโรงพยาบาลแผนกสูติ-นรีเวชกรรม คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ แผนกศัลยกรรมและแผนกอายุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 24.0 และร้อยละ 16.8 ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และการได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=137)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	0	0
30 - 34 ปี	0	0
35 - 39 ปี	9	6.6
40 - 44 ปี	44	32.1
45 - 49 ปี	55	40.1
50 - 54 ปี	27	19.7
55 - 59 ปี	2	1.5
2. ระดับการศึกษา		
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าอนุปริญญา	8	5.8
ปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี	122	89.1
ปริญญาโท	7	5.1
3. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	0	0
5 - 9 ปี	0	0
10 - 14 ปี	4	2.9
15 - 19 ปี	19	13.9
20 - 24 ปี	65	47.4
25 - 29 ปี	43	31.4

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=137)	ร้อยละ
30 - 34 ปี	4	2.9
35 ปีขึ้นไป	2	1.5
4. แผนกที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย		
แผนกอายุรกรรม	32	23.4
แผนกศัลยกรรม	43	31.4
แผนกออร์โธปิดิกส์	14	10.2
แผนกจักษุ	9	6.6
แผนกโสต ศอ นาสิก	7	5.0
แผนกสูติ-นรีเวชกรรม	32	23.4
5. การได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม		
เคย	111	81.0
ไม่เคย	26	19.0

จากตารางที่ 5 พบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมามีอายุระหว่าง 40-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.1 การศึกษาของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.1 รองลงมาคือได้รับการศึกษาระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 5.8 และร้อยละ 5.1 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามอายุการทำงาน พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือมีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 25-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.4 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรม

คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือแผนกอาชีวกรรม และแผนกสถิติ-นรีเวชกรรมเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และจากการสำรวจพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่จะเคยได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติมคิดเป็นร้อยละ 81 และไม่เคยได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 19

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย

ในการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย ผู้วิจัยจะเสนอผลดังนี้

2.1 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง

2.1.1 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังโดยรวมและจำแนกเป็น

รายละเอียด

2.1.2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจำแนกเป็นรายชื่อ

2.2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วย

2.2.1 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม และจำแนกเป็นรายละเอียด

2.2.2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกเป็นรายชื่อ

2.1 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง

2.1.1 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังโดยรวมและจำแนกเป็น

รายหมวด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง (n=321) โดยรวมและจำแนกเป็นรายหมวด

หมวดที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย		ระดับ
		\bar{X}	S.D.	
1	การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ	19.68	2.47	มาก
2	การติดต่อสื่อสาร	15.73	2.42	มาก
3	สมรรถนะของพยาบาล	12.30	1.65	มาก
4	ความมีอัธยาศัย	15.52	2.37	มาก
5	ความน่าเชื่อถือ	12.02	1.54	มาก
6	ความไว้วางใจ	8.36	1.23	มาก
7	การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	27.99	3.51	มาก
8	ความปลอดภัย	12.23	1.64	มาก
9	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	20.88	2.59	มาก
10	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	14.45	2.19	มาก
	รวม	159.16	16.02	มาก

ตารางที่ 6 พบว่าคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังโดยรวม และจำแนกเป็นรายหมวดอยู่ในระดับมาก

2.1.2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วย
คาดหวัง (n=321) จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
หมวดที่ 1 การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ				
4.	ท่านสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ง่าย สะดวก โดยใช้โทรศัพท์ หรือกริ่ง	4.07	0.74	มาก
2.	พยาบาลพร้อมที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับอาการ ของท่าน	4.02	0.75	มาก
1.	เมื่อท่านมาติดต่อกับพยาบาลพร้อมเสมอที่จะให้ บริการแก่ท่าน	3.96	0.79	มาก
3.	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการตามเวลาที่ท่าน สะดวกจะมารับบริการ	3.88	0.81	มาก
5.	โรงพยาบาลมีที่นั่งพักให้ญาติของท่าน	3.74	0.79	มาก
หมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร				
7.	พยาบาลให้คำแนะนำแก่ท่านในการดูแล ตนเองจนสามารถนำกลับไปปฏิบัติได้	4.32	0.72	มาก
6.	พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและ การรักษาพยาบาลให้ท่านเข้าใจ	4.15	0.75	มาก
8.	พยาบาลบอกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่ารักษา พยาบาลให้ทราบอย่างถูกต้อง	3.74	0.99	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
9.	พยาบาลอธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของราคาการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเรียกเก็บจากท่าน	3.52	1.05	มาก
หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล				
10.	พยาบาลมีความรู้ มีความสามารถในการดูแลท่าน	4.16	0.66	มาก
11.	บุคคลากรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับพยาบาล (เช่น ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เปเล เป็นต้น) มีความรู้ ความชำนาญในงานที่ทำ	4.12	0.67	มาก
12.	พยาบาลมีความสามารถในการอธิบายหรืออำนวยความสะดวกในการทำหนังสือเบิกค่ารักษา หรือเบิกค่าประกัน	4.02	0.83	มาก
หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัย				
13.	พยาบาลปฏิบัติต่อท่านอย่างสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	4.10	0.81	มาก
14.	บุคคลากรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับพยาบาล (เช่น ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เปเล เป็นต้น) ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	3.92	0.78	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
16.	พยาบาลมีความห่วงใยในทรัพย์สินของท่าน	3.84	0.88	มาก
15.	พยาบาลทักทายได้ถามทุกข์สุขท่านเสมอ	3.66	0.80	มาก
หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ				
18.	พยาบาลมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.21	0.65	มาก
17.	พยาบาลให้บริการพยาบาลที่ถูกต้อง ถูกใจ น่าเชื่อถือ น่าศรัทธา	3.93	0.75	มาก
19.	พยาบาลใช้ความพยายามอย่างยิ่งยวดในการ สร้างสัมพันธภาพกับท่าน	3.89	0.72	มาก
หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ				
21.	พยาบาลบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่านอย่าง ถูกต้อง (เช่น เต็มของท่านมีชื่อ นามสกุล ของท่านถูกต้อง)	4.24	0.72	มาก
20.	พยาบาลให้บริการพยาบาลได้ตรงตามเวลา (เช่น การให้ยาตรงตามเวลา)	4.12	0.75	มาก
หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที				
26.	ขั้นตอนการรับท่านเข้าพักรักษาตัวใน โรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.19	0.72	มาก
24.	ท่านสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ทันทีที่ต้องการ	4.05	0.69	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย		ระดับ
		\bar{X}	S.D.	
27.	การเคลื่อนย้ายท่านจากเตียงตรวจโรค ผู้ป่วย นอก ไปยังหอผู้ป่วยใน ทำได้อย่างรวดเร็ว	4.04	0.73	มาก
22.	พยาบาลแจ้งผลการตรวจพิเศษ (เช่นผลการ ตรวจเลือด เอ็กซเรย์ เป็นต้น) ให้ท่าน ทราบอย่างรวดเร็ว	4.02	0.79	มาก
23.	พยาบาลเต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันที่	3.97	0.78	มาก
28.	ขั้นตอนการจำหน่ายท่านกลับบ้าน เป็นไป อย่างรวดเร็ว	3.95	0.75	มาก
25.	พยาบาลให้บริการตรงตามความต้องการ ของท่าน	3.78	0.73	มาก
หมวดที่ 8 ความปลอดภัย				
30.	ท่านต้องการความปลอดภัย (เช่น ปลอดภัย จากอุบัติเหตุภายในโรงพยาบาล ปลอดภัยจาก การติดเชื้อในโรงพยาบาล เป็นต้น) เมื่ออยู่ ในความดูแลของพยาบาล	4.25	0.68	มาก
29.	พยาบาลไม่เปิดเผยความลับของท่าน	4.07	0.87	มาก
31.	ท่านต้องการให้ค่าใช้จ่ายที่เสียไปสำหรับค่า บริการพยาบาลนั้น ค้ำค้ำกับบริการที่ได้รับ	3.92	0.78	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ				
34.	ห้องพักของท่านสะอาด สดชื่น ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ	4.34	0.67	มาก
32.	พยาบาลใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ช่วยในการรักษาพยาบาล	4.30	0.65	มาก
33.	อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลสะอาด เป็นระเบียบ	4.26	0.68	มาก
36.	อาหารของโรงพยาบาลมีรสชาติดี สะอาด น่ารับประทาน ถูกต้องตามโรค และอาการของท่าน	4.12	0.77	มาก
35.	อาหารของโรงพยาบาลมาส่งท่านตรงตามเวลา	3.87	0.75	มาก
หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ				
40.	พยาบาลให้การดูแลท่านโดยคำนึงถึงจิตใจของท่าน	3.86	0.74	มาก
38.	พยาบาลดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน	3.77	0.70	มาก
37.	พยาบาลรู้จักและเข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	3.72	0.76	มาก
39.	พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของท่าน	3.10	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง เมื่อจำแนกเป็น รายชื่อ อยู่ในระดับมากเกือบทุกบริการพยาบาล ดังนี้

หมวดที่ 1 การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุด คือ ผู้ป่วยสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ง่าย สะดวกโดยใช้โทรศัพท์ หรือกริ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ พยาบาลพร้อมที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.02

หมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยในการดูแลตนเอง จนสามารถนำกลับไปปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 4.15

หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลมีความรู้ มีความสามารถในการดูแลผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ บุคลากรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับพยาบาล (เช่น ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เปเล เป็นต้น) มีความรู้ความชำนาญในงานที่ทำ และพยาบาลมีความสามารถในการอธิบายหรืออำนวยความสะดวกในการทำหนังสือเบิกค่ารักษา หรือเบิกค่าประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.02 ตามลำดับ

หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัย ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 4.10

หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.21

หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ป่วยอย่างถูกต้อง (เช่น ที่เตียงมีชื่อ นามสกุล ผู้ป่วยถูกต้อง) และพยาบาลให้บริการพยาบาลได้ตรงตามเวลา (เช่น การให้ยาตรงตามเวลา) มีค่าเฉลี่ย 4.24 และ 4.12 ตามลำดับ

หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
ทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการรับผู้ป่วย
เข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ผู้ป่วย
สามารถติดต่อกับพยาบาลได้ทันทีที่ต้องการ การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากตึกตรวจโรคผู้ป่วยนอก
ไปยังหอผู้ป่วยในทำได้อย่างรวดเร็ว และพยาบาลแจ้งผลการตรวจพิเศษ (เช่น ผลการ
ตรวจเลือด เอ็กซเรย์ เป็นต้น) ให้ผู้ป่วยทราบอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.05, 4.04 และ
4.02 ตามลำดับ

หมวดที่ 8 ความปลอดภัย ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล
โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุด คือ ผู้ป่วยต้องการความปลอดภัย (เช่น ปลอดภัย
จากอุบัติเหตุภายในโรงพยาบาล ปลอดภัยจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล เป็นต้น) เมื่ออยู่ใน
ความดูแลของพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ พยาบาลไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย
มีค่าเฉลี่ย 4.07

หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
ทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุด คือ ห้องพักของผู้ป่วยสะอาด
สดชื่น ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ พยาบาลใช้อุปกรณ์
เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ช่วยในการรักษาพยาบาล อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลสะอาด
เป็นระเบียบ และอาหารของโรงพยาบาลมีรสชาติดี สะอาด นำมารับประทาน ถูกต้องตามโรค
และอาการของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.30, 4.26, และ 4.12 ตามลำดับ

หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
เกือบทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลให้การดูแล
ผู้ป่วยโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 3.86

สำหรับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลางคือ
หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ได้แก่ พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของผู้ป่วย
มีค่าเฉลี่ย 3.10

2.2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย

2.2.1 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม และจำแนกเป็นรายหมวด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วย
คาดหวัง ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ($n=137$) โดยรวมและ
จำแนกเป็นรายหมวด

หมวดที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ	20.20	2.49	มาก
2	การติดต่อสื่อสาร	16.65	2.17	มาก
3	สมรรถนะของพยาบาล	12.30	1.54	มาก
4	ความมีอัธยาศัย	16.53	2.06	มาก
5	ความน่าเชื่อถือ	12.47	1.55	มาก
6	ความไว้วางใจ	8.55	1.88	มาก
7	การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	27.75	3.96	มาก
8	ความปลอดภัย	12.59	1.58	มาก
9	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	19.97	2.95	มาก
10	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	15.82	2.18	มาก
	รวม	162.82	17.45	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาล
ที่ผู้ป่วยคาดหวัง โดยรวม และจำแนกเป็นรายหมวดอยู่ในระดับมาก

2.2.2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของ
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วย
คาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137) จำแนกเป็นรายชื่อ

ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย				
ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
หมวดที่ 1 การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ				
1.	เมื่อผู้ป่วยมาติดต่อพยาบาลพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย	4.48	0.62	มาก
2.	พยาบาลพร้อมที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วย	4.22	0.66	มาก
4.	ผู้ป่วยสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ง่าย สะดวก โดยใช้โทรศัพท์ หรือกริ่ง	3.99	0.81	มาก
3.	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวกจะมารับบริการ	3.80	0.82	มาก
5.	โรงพยาบาลมีที่นั่งพักให้ญาติของผู้ป่วย	3.72	0.85	มาก
หมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร				
7.	พยาบาลให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยในการดูแลตนเองจนสามารถนำกลับไปปฏิบัติได้	4.26	0.59	มาก
6.	พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยเข้าใจ	4.19	0.67	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย				
ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
8.	พยาบาลบอกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลให้ทราบอย่างถูกต้อง	4.17	0.82	มาก
9.	พยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของราคาค่ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเรียกเก็บจากผู้ป่วย	4.03	0.82	มาก
หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล				
10.	พยาบาลมีความรู้ มีความสามารถในการดูแลผู้ป่วย	4.39	0.57	มาก
12.	พยาบาลมีความสามารถในการอธิบายหรืออำนวยความสะดวกในการทำหนังสือเบิกค่ารักษา หรือเบิกค่าประกัน	4.12	0.69	มาก
11.	บุคลากรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับพยาบาล (เช่นผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เปเล เป็นต้น) มีความรู้ ความชำนาญในงานที่ทำ	3.79	0.67	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย				
ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัย				
13.	พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	4.31	0.70	มาก
16.	พยาบาลมีความห่วงใยในทรัพย์สินของผู้ป่วย	4.16	0.69	มาก
15.	พยาบาลทักทายไต่ถามทุกข์สุขผู้ป่วยเสมอ	4.12	0.65	มาก
14.	บุคคลอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับพยาบาล (เช่น ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เปเล เป็นต้น) ปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	3.93	0.79	มาก
หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ				
18.	พยาบาลมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.28	0.57	มาก
17.	พยาบาลให้บริการพยาบาลที่ถูกต้อง ถูกใจ น่าเชื่อถือ น่าศรัทธา	4.15	0.68	มาก
19.	พยาบาลให้ความพยายามอย่างถึงขีดในการ สร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย	4.04	0.74	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ				
20.	พยาบาลให้บริการพยาบาลได้ตรงตามเวลา (เช่น การให้ยาตรงตามเวลา)	4.35	0.67	มาก
21.	พยาบาลบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ป่วยอย่าง ถูกต้อง	4.20	0.67	มาก
หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที				
23.	พยาบาลเต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันทั้งที่	4.33	0.63	มาก
24.	ผู้ป่วยสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ทันทีที่ ต้องการ	4.31	0.70	มาก
25.	พยาบาลให้บริการตรงตามความต้องการ ของผู้ป่วย	4.05	0.68	มาก
26.	ขั้นตอนการรับผู้ป่วยเข้าพักรักษาตัวใน โรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.93	0.90	มาก
28.	ขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน เป็นไป อย่างรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	3.85	0.78	มาก
27.	การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากคิตรวจโรค ผู้ป่วย นอก ไปยังหอผู้ป่วยใน ทำได้อย่างรวดเร็ว	3.69	0.87	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย				
ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
22.	พยาบาลแจ้งผลการตรวจพิเศษ (เช่น ผลการตรวจเลือด เอ็กซเรย์ เป็นต้น) ให้ผู้ป่วยทราบอย่างรวดเร็ว	3.58	0.88	มาก
หมวดที่ 8 ความปลอดภัย				
29.	พยาบาลรักษาความปลอดภัยของผู้ป่วยได้	4.46	0.61	มาก
30.	ผู้ป่วยต้องการความปลอดภัย (เช่น ปลอดภัยจากอุบัติเหตุเหตุภายในโรงพยาบาล ปลอดภัยจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล เป็นต้น) เมื่ออยู่ในความดูแลของพยาบาล	4.30	0.62	มาก
31.	ผู้ป่วยต้องการให้ค่าใช้จ่ายที่เสียไปสำหรับค่าบริการพยาบาลนั้น คำนึงกับบริการที่ได้รับ	3.83	0.85	มาก
หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ				
32.	พยาบาลใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ช่วยในการรักษาพยาบาล	4.16	0.76	มาก
34.	ห้องพักของผู้ป่วยสะอาด สดชื่น ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ	4.07	0.75	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
33.	อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลสะอาด เป็น ระเบียบ	4.02	0.76	มาก
35.	อาหารของโรงพยาบาลมาส่งผู้ป่วยตรงตาม เวลา	3.96	0.72	มาก
36.	อาหารของโรงพยาบาลมีรสชาติดี สะอาด น่ารับประทาน ถูกต้องตามโรค และอาการ ของผู้ป่วย	3.76	0.83	มาก
หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ				
38.	พยาบาลดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการ ของผู้ป่วย	4.18	0.71	มาก
37.	พยาบาลรู้จักและเข้าใจความต้องการของ ผู้ป่วยเป็นอย่างดี	4.12	0.60	มาก
40.	พยาบาลให้การดูแลผู้ป่วยโดยคำนึงถึงจิตใจ ของผู้ป่วย	4.12	0.66	มาก
39.	พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของผู้ป่วย	3.39	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง เมื่อจำแนกเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเกือบทุกบริการพยาบาลดังนี้

หมวดที่ 1 การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพคาดหวังมากที่สุดคือ เมื่อผู้ป่วยมาติดต่อพยาบาลพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ พยาบาลพร้อมที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.22

หมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยในการดูแลตนเองจนสามารถนำกลับไปปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยเข้าใจ พยาบาลบอกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลให้ทราบอย่างถูกต้อง และพยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของราคาค่ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเรียกเก็บจากผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.17 และ 4.03 ตามลำดับ

หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลมีความรู้ มีความสามารถในการดูแลผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ พยาบาลมีความสามารถในการอธิบายหรืออำนวยความสะดวกในการทำหนังสือเบิกค่ารักษาหรือเบิกค่าประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.12

หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัย พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ พยาบาลมีความห่วงใยในทรัพย์สินของผู้ป่วย และพยาบาลทักทายไต่ถามทุกข์สุขผู้ป่วยเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.12 ตามลำดับ

หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ พยาบาลให้บริการพยาบาลที่ถูกต้อง ถูกใจ น่าเชื่อถือ น่าศรัทธา และพยาบาลใช้ความพยายามอย่างยิ่งยวดในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.15 และ 4.04 ตามลำดับ

หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลให้บริการพยาบาลได้ตรงตามเวลา (เช่น การให้ยาตรงตามเวลา) มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ พยาบาลบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ป่วยอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.20

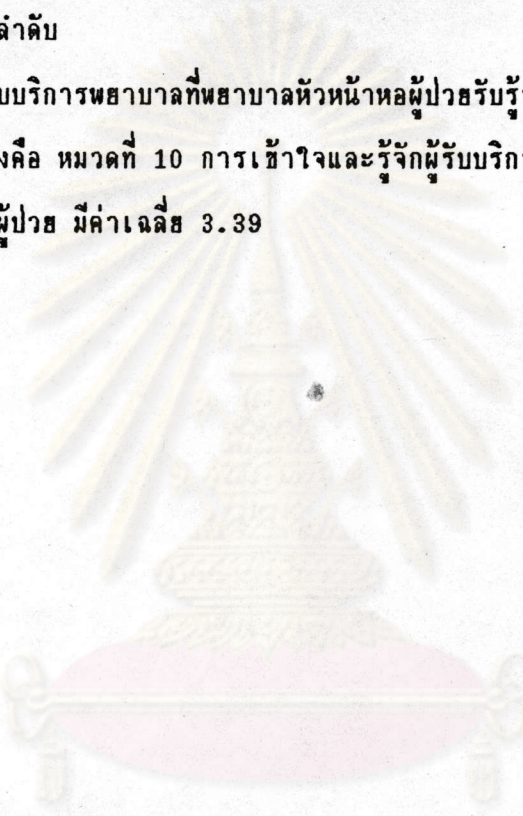
หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลเต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันทีที่มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ผู้ป่วยสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ทันทีที่ต้องการ และพยาบาลให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.31 และ 4.05 ตามลำดับ

หมวดที่ 8 ความปลอดภัย พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลรักษาความลับของผู้ป่วยได้ มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือผู้ป่วยต้องการความปลอดภัย (เช่น ปลอดภัยจากอุบัติเหตุภายในโรงพยาบาล ปลอดภัยจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล เป็นต้น) เมื่ออยู่ในความดูแลของพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.30

หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ช่วยในการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ ห้องพักของผู้ป่วยสะอาด สดชื่น ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ และอาคารสถานที่ของโรงพยาบาลสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 4.02 ตามลำดับ

หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังในบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากเกือบทุกบริการพยาบาล โดยบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุดคือ พยาบาลดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ พยาบาลรู้จักและเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยเป็นอย่างดี และพยาบาลให้การดูแลผู้ป่วยโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.12 ตามลำดับ

สำหรับบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลางคือ หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ได้แก่ พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 3.39



ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และ
ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย

ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และ
ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบดังนี้

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและ
ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโดยรวม

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและ
ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยจำแนกเป็นรายหมวด

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและ
ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยจำแนกเป็นรายข้อ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโดยรวม

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโดยรวม

คุณภาพบริการพยาบาล	\bar{X}	S.D.	t
ความคาดหวังของผู้ป่วย (n=321)	159.16	16.02	2.18*
ความคาดหวังของผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137)	162.82	17.45	

*p < 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่าคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยมากกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวัง

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยจำแนกเป็นรายนาม

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยจำแนกเป็นรายนาม

หมวดที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย				t
		ความคาดหวังของผู้ป่วย (n=321)		ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137)		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1.	การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ	19.68	2.47	20.20	2.49	2.06*
2.	การติดต่อสื่อสาร	15.73	2.42	16.65	2.17	3.83*
3.	สมรรถนะของพยาบาล	12.30	1.65	12.30	1.54	-0.02
4.	ความมีอัธยาศัย	15.52	2.37	16.53	2.06	4.34*
5.	ความน่าเชื่อถือ	12.02	1.54	12.47	1.55	2.83*
6.	ความไว้วางใจ	8.36	1.23	8.55	1.88	1.55
7.	การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	27.99	3.51	27.75	3.96	-0.64
8.	ความปลอดภัย	12.23	1.64	12.59	1.58	2.18*
9.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	20.88	2.59	19.97	2.95	-3.32*
10.	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	14.45	2.19	15.82	2.18	6.13*

* p < 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่าคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาล
หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย เมื่อจำแนกตามรายนาม พบว่ามีจำนวน 3 หมวด
ที่ไม่แตกต่างกัน คือ หมวดสมรรถนะของพยาบาล หมวดความไว้วางใจ และหมวดการ
ตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที

สำหรับหมวดคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับ
รู้ความคาดหวังของผู้ป่วยที่เหลือ จำนวน 7 หมวด พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่ามีจำนวน 6 หมวด ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาด
หวังของผู้ป่วยมากกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวังไว้ คือ หมวดการให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ หมวด
การติดต่อสื่อสาร หมวดความมีอัธยาศัย หมวดความน่าเชื่อถือ หมวดความปลอดภัย
และหมวดการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แต่อีก 1 หมวด คือ หมวดความเป็นรูปธรรมของ
บริการพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยน้อยกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวัง

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย จำแนกตามรายชื่อ

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย				t
		ความคาดหวังของผู้ป่วย (n=321)		ความการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137)		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
หมวดที่ 1 การให้ผู้ป่วยบริการเข้าถึงบริการ						
4.	ท่านสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ง่าย สะดวกโดยใช้โทรศัพท์ หรือกริ่ง	4.07	0.74	3.99	0.81	-1.15
2.	พยาบาลพร้อมที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับอาการของท่าน	4.02	0.75	4.22	0.66	2.66*
1.	เมื่อท่านมาติดต่อพยาบาลพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ท่าน	3.96	0.79	4.48	0.62	7.57*
3.	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการตามเวลาที่ท่านสะดวกจะมาใช้บริการ	3.88	0.81	3.80	0.82	-1.07
5.	โรงพยาบาลมีที่นั่งพักให้ญาติของท่าน	3.74	0.79	3.72	0.85	-0.24

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย				t
		ความคาดหวัง ของผู้ป่วย (n=321)		ตามการรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วย(n=137)		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
หมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร						
7.	พยาบาลให้คำแนะนำแก่ท่าน ในการดูแลตนเองจนสามารถ นำกลับไปปฏิบัติได้	4.32	0.72	4.26	0.59	-0.86
6.	พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับอาการ เจ็บป่วยและการรักษาพยาบาล » ให้ท่านเข้าใจ	4.15	0.75	4.19	0.67	0.50
8.	พยาบาลบอกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ ค่ารักษาพยาบาลให้ทราบอย่างถูกต้อง	3.74	0.99	4.17	0.82	4.82*
9.	พยาบาลอธิบายให้ท่านเข้าใจ เกี่ยวกับความเหมาะสมของราคา ค่ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล เรียกเก็บจากท่าน	3.52	1.05	4.03	0.82	5.53*

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย				t
		ความคาดหวัง ของผู้ป่วย (n=321)		ตามการรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วย(n=137)		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล						
10.	พยาบาลมีความรู้ มีความสามารถ ในการดูแลท่าน	4.16	0.66	4.39	0.57	3.61*
11.	บุคลากรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับ พยาบาล(เช่น ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่ เปล เป็นต้น) มีความรู้ ความ ชำนาญในงานที่ทำ	4.12	0.67	3.79	0.67	-4.81*
12.	พยาบาลมีความสามารถในการ อธิบายหรืออำนวยความสะดวก ในการทำหนังสือเบิกค่ารักษา หรือเบิกค่าประกัน	4.02	0.83	4.12	0.69	1.23

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย				t
		ความคาดหวัง ของผู้ป่วย (n=321)		ตามการรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วย(n=137)		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัย						
13.	พยาบาลปฏิบัติต่อท่านอย่างสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	4.10	0.81	4.31	0.70	2.57*
14.	บุคคลอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับ พยาบาล(เช่น ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่ เปล เป็นต้น) ปฏิบัติต่อท่านด้วย ความสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	3.92	0.78	3.93	0.79	0.23
16.	พยาบาลมีความห่วงใยในทรัพย์สิน ของท่าน	3.84	0.88	4.16	0.69	4.17*
15.	พยาบาลทักทายได้ถามทุกข์สุข ท่านเสมอ	3.66	0.80	4.12	0.65	6.57*
หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ						
18.	พยาบาลมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.21	0.65	4.28	0.57	1.07
17.	พยาบาลให้บริการพยาบาลที่ถูกต้อง ถูกใจ น่าเชื่อถือ น่าศรัทธา	3.93	0.75	4.15	0.68	2.97*
19.	พยาบาลใช้ความพยายามอย่าง ถึงขีดในการสร้างสัมพันธภาพกับท่าน	3.89	0.72	4.04	0.74	2.11*

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย				t
		ความคาดหวัง ของผู้ป่วย (n=321)		ตามการรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วย(n=137)		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ						
21.	พยาบาลบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน อย่างถูกต้อง (เช่น เติงของตัว มีชื่อ นามสกุล ของท่านถูกต้อง)	4.24	0.72	4.20	0.67	-0.60
20.	พยาบาลให้บริการพยาบาลได้ตรง ตามเวลา (เช่น การให้ยาตรง ตามเวลา)	4.12	0.75	4.35	0.67	3.16*
หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที						
26.	ขั้นตอนการรับท่านเข้ารักษาตัว ในโรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.19	0.72	3.93	0.90	-2.91*
24.	ท่านสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ ทันทีที่ต้องการ	4.05	0.89	4.31	0.70	3.67*
27.	การเคลื่อนย้ายท่านจากเตียงตรวจโรค ผู้ป่วยนอก ไปยังหอผู้ป่วยใน ทำได้ อย่างรวดเร็ว	4.04	0.73	3.69	0.87	-4.09*
22.	พยาบาลแจ้งผลการตรวจพิเศษ (เช่นผลการตรวจเลือด เอ็กซเรย์ เป็นต้น) ให้ท่านทราบอย่างรวดเร็ว	4.02	0.79	3.58	0.88	-5.18*

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย				t
		ความคาดหวัง ของผู้ป่วย (n=321)		ตามการรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วย(n=137)		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
23.	พยาบาลเต็มใจให้บริการอย่าง รวดเร็วทันที่	3.97	0.78	4.33	0.63	5.13*
28.	ขั้นตอนการจำหน่ายท่านกลับบ้าน เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.95	0.75	3.85	0.78	-1.24
25.	พยาบาลให้บริการตรงตามความ ต้องการของท่าน	3.78	0.73	4.05	0.68	3.74*
หมวดที่ 8 ความปลอดภัย						
30.	ท่านต้องการความปลอดภัย (เช่น ปลอดภัยจากอุบัติเหตุภายในโรง พยาบาล ปลอดภัยจากการติดเชื้อใน โรงพยาบาล เป็นต้น) เมื่ออยู่ใน ความดูแลของพยาบาล	4.25	0.68	4.30	0.62	0.74
29.	พยาบาลไม่เปิดเผยความลับของท่าน	4.07	0.87	4.46	0.61	5.55*
31.	ท่านต้องการให้ค่าใช้จ่ายที่เสียไป สำหรับค่าบริการพยาบาลนั้น คำนึง กับบริการที่ได้รับ	3.92	0.78	3.83	0.85	-1.02

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย				t
		ความคาดหวัง ของผู้ป่วย (n=321)		ตามการรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วย(n=137)		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
34.	ห้องพักของท่านสะอาด สดชื่น ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ	4.34	0.67	4.07	0.75	-3.81*
32.	พยาบาลใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ช่วยในการ รักษาพยาบาล	4.30	0.65	4.16	0.76	-1.82
33.	อาคารสถานที่ของโรงพยาบาล สะอาด เป็นระเบียบ	4.26	0.68	4.02	0.76	-3.29*
36.	อาหารของโรงพยาบาลมีรสชาติดี สะอาด น่ารับประทาน ถูกต้องตาม โรค และอาการของท่าน	4.12	0.77	3.76	0.83	-4.42*
35.	อาหารของโรงพยาบาลมาส่งท่าน ตรงตามเวลา	3.87	0.75	3.96	0.72	1.11

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วย				t
		ความคาดหวังของผู้ป่วย (n=321)		ความการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137)		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ						
40.	พยาบาลให้การดูแลท่านโดยคำนึงถึงจิตใจของท่าน	3.86	0.74	4.12	0.66	3.58*
38.	พยาบาลดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน	3.77	0.70	4.18	0.71	5.79*
37.	พยาบาลรู้จักและเข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	3.72	0.76	4.12	0.60	6.10*
39.	พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของท่าน	3.10	0.80	3.39	0.77	3.56*

*p < 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่าคุณลักษณะบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย เมื่อจำแนกตามรายชื่อจากทั้งหมด 40 ข้อ พบว่ามีจำนวน 14 ข้อ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน และมีจำนวน 26 ข้อ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในจำนวนนี้มี 19 ข้อที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยมากกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวังคือ

หมวดที่ 1 การให้ผู้ป่วยบริการเข้าถึงบริการ ได้แก่ พยาบาลพร้อมที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วย และเมื่อผู้ป่วยมาติดต่อพยาบาลพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย

หมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ พยาบาลบอกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าบริการพยาบาลให้ทราบอย่างถูกต้อง และพยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของราคาค่าบริการพยาบาลที่โรงพยาบาลเรีอกเก็บจากผู้ป่วย

หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล ได้แก่ พยาบาลมีความรู้ มีความสามารถในการดูแลผู้ป่วย

หมวดที่ 4 ความมีอริยชาติ ได้แก่ พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างสุภาพ นุ่มนวล และมีอริยชาติดี พยาบาลมีความห่วงใยในทรัพย์สินของผู้ป่วย และพยาบาลทักทาสไต่ถามทุกข์สุขของผู้ป่วยเสมอ

หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ ได้แก่ พยาบาลให้บริการพยาบาลที่ถูกต้อง ถูกใจ น่าเชื่อถือ น่าศรัทธา และพยาบาลใช้ความพยายามอย่างถึงสุดในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย

หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ ได้แก่ พยาบาลให้บริการพยาบาลได้ตรงตามเวลา (เช่น การให้ยาตรงตามเวลา)

หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ได้แก่ ผู้ป่วยสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ทันทีที่ต้องการ พยาบาลเต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็วทันที่ และพยาบาลให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ป่วย

หมวดที่ 8 ความปลอดภัย ได้แก่ พยาบาลไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย

หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ได้แก่ พยาบาลให้การดูแลผู้ป่วยโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้ป่วย พยาบาลดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ป่วย พยาบาลรู้จักและเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยเป็นอย่างดี และพยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของผู้ป่วย

สำหรับอีก 7 ข้อที่เหลือพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย น้อยกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวัง คือ

หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล ได้แก่ บุคลากรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับ พยาบาล (เช่น ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เปด เป็นต้น) มีความรู้ มีความชำนาญในงานที่ทำ

หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ได้แก่ ขั้นตอนการรับผู้ป่วยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากตึกตรวจโรคผู้ป่วยนอก ไปยังหอผู้ป่วยในทำได้อย่างรวดเร็ว พยาบาลแจ้งผลการตรวจพิเศษ (เช่น ผลการตรวจเลือด เอ็กซเรย์ เป็นต้น) ให้ผู้ป่วยทราบอย่างรวดเร็ว

หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ ห้องพักรักษาผู้ป่วยสะอาด สดชื่น ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลสะอาดเป็นระเบียบ และอาหารของโรงพยาบาลมีรสชาติดี สะอาด นำรับประทาน ถูกต้องตามโรค และอาการของผู้ป่วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 ให้อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย
รับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย

ในการจัดอันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้า
หอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

4.1 อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง

4.1.1 อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจำแนกเป็นรายหมวด

4.1.2 อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจำแนกเป็นรายข้อ

4.2 อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาล
หัวหน้าหอผู้ป่วย

4.2.1 อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของ
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกเป็นรายหมวด

4.2.2 อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของ
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกเป็นรายข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.1 อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง

4.1.1 อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจำแนกเป็นรายหมวด


ตารางที่ 13 อันดับที่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าดัชนีชี้ความสำคัญของ
คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง (n=321) จำแนกเป็นรายหมวด

อันดับที่				ความคาดหวัง		
พยาบาลหัวหน้า				ของผู้ป่วย		ค่าดัชนี ชี้ความ สำคัญ
ผู้ป่วย	หอผู้ป่วย	หมวด	คุณภาพบริการพยาบาล	\bar{X}	S.D.	
1	1	6	ความไว้วางใจ	8.36	1.23	4.180
2	8	9	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	20.88	2.59	4.176
3	6	3	สมรรถนะของพยาบาล	12.30	1.65	4.100
4	2	8	ความปลอดภัย	12.23	1.64	4.077
5	4	5	ความน่าเชื่อถือ	12.02	1.54	4.007
6	9	7	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	27.99	3.51	3.999
7	7	1	การให้ผู้รับบริการเข้าถึง บริการ	19.68	2.47	3.936
8	3	2	การติดต่อสื่อสาร	15.73	2.42	3.933
9	5	4	ความมีอัธยาศัย	15.52	2.37	3.880
10	10	10	การเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	14.45	2.19	3.613

จากตารางที่ 13 พบว่าคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับแรกคือ
หมวดความไว้วางใจ รองลงมาคือหมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ และหมวดสมรรถนะ
ของพยาบาล

สำหรับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับสุดท้ายคือหมวดการเข้าใจ
และรู้จักผู้รับบริการ

เมื่อเปรียบเทียบการให้อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย พบว่า ให้อันดับที่ตรงกันในหมวดที่ 1,
7 และ 10 คือ หมวดความไว้วางใจ หมวดการให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ และหมวด
การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.1.2 อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 14 อันดับที่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง (n=321) จำแนกเป็นรายชื่อ

อันดับที่		หมวด ชื่อที่		คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวัง	
ผู้ป่วย	หออผู้ป่วย	พยาบาลหัวหน้า	ที่		\bar{X}	S.D.
1	23	9	34	ห้องพักของท่านสะอาด สดชื่น ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ	4.34	0.67
2	10	2	7	พยาบาลให้คำแนะนำแก่ท่านในการ ดูแลตนเองจนสามารถนำกลับไป ปฏิบัติได้	4.32	0.72
3	16.5	9	32	พยาบาลให้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยช่วยในการ รักษาพยาบาล	4.30	0.65
4	27	9	33	อาคารสถานที่ของโรงพยาบาล สะอาดเป็นระเบียบ	4.26	0.68
5	8	8	30	ท่านต้องการความปลอดภัย (เช่น ปลอดภัยจากอุบัติเหตุภายใน โรงพยาบาล ปลอดภัยจากการ ติดเชื้อในโรงพยาบาล เป็นต้น) เมื่ออยู่ในความดูแลของพยาบาล	4.25	0.68
6	12	6	21	พยาบาลบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน อย่างถูกต้อง (เช่น เต็มของท่าน มีชื่อนามสกุล ของท่านถูกต้อง	4.24	0.72

ตารางที่ 14 (ต่อ)

อันดับที่	หมวด	ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล ที่	ความคาดหวัง ของผู้ป่วย		
				ผู้ป่วย	หออผู้ป่วย	
	พยาบาลหัวหน้า			\bar{X}	S.D.	
7	9	5	18	พยาบาลมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.21	0.65
8	30.5	7	26	ขั้นตอนการรับท่านเข้าพักรักษาตัว ในโรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.19	0.72
9	3	3	10	พยาบาลมีความรู้ความสามารถ ในการดูแลท่าน	4.16	0.66
10	13	2	6	พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับอาการ เจ็บป่วยและการรักษาพยาบาล ให้ท่านเข้าใจ	4.15	0.75
12	35	3	11	บุคลากรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน กับพยาบาล (เช่น ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่ เปิด เป็นต้น) มีความรู้ความชำนาญ ในงานที่ทำ	4.12	0.67
12	4	6	20	พยาบาลให้บริการพยาบาลได้ตรง ตามเวลา (เช่น การให้ยาตรง ตามเวลา)	4.12	0.75
12	36	9	36	อาหารของโรงพยาบาลมีรสชาติดี สะอาด นำรับประทาน ถูกต้อง ตามโรค และอาการของท่าน	4.12	0.77

ตารางที่ 14 (ต่อ)

อันดับที่	หมวด	ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล พยาบาลหัวหน้า ที่	ความคาดหวัง ของผู้ป่วย		
				\bar{X}	S.D.	
14	6.5	4	13	พยาบาลปฏิบัติต่อท่านอย่างสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	4.10	0.81
15.5	28	1	4	ท่านสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ง่าย สะดวก โดยใช้โทรศัพท์ หรือกริ่ง	4.07	0.74
15.5	2	8	29	พยาบาลไม่เปิดเผยความลับของท่าน	4.07	0.87
17	6.5	7	24	ท่านสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ ทันทีที่ต้องการ	4.05	0.69
18	38	7	27	การเคลื่อนย้ายท่านจากเตียงตรวจโรค ผู้ป่วยนอกไปยังหอผู้ป่วยใน ทำได้ อย่างรวดเร็ว	4.04	0.73
20	11	1	2	พยาบาลพร้อมที่จะตอบคำถาม เกี่ยวกับอาการของท่าน	4.02	0.75
20	39	7	22	พยาบาลแจ้งผลการตรวจพิเศษ (เช่น ผลการตรวจเลือด เอ็กซเรย์ เป็นต้น) ให้ท่านทราบอย่างรวดเร็ว	4.02	0.79
20	20.5	3	12	พยาบาลมีความสามารถในการ อธิบายหรืออำนวยความสะดวก ในการทำหนังสือเบิกค่ารักษา หรือเบิกค่าประกัน	4.02	0.83
22	5	7	23	พยาบาลเต็มใจให้บริการอย่าง รวดเร็ว ทันที	3.97	0.78

ตารางที่ 14 (ต่อ)

อันดับที่	หมวด		ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวัง ของผู้ป่วย	
	พยาบาลหัวหน้า ผู้ป่วย	พยาบาลที่ ดูแลผู้ป่วย			\bar{X}	S.D.
23	1	1	1	เมื่อผู้ป่วยมาติดต่อ เสมอที่จะให้บริการแก่ท่าน	3.96	0.79
24	32	7	28	ขั้นตอนการจำหน่ายท่านกลับบ้าน เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.95	0.75
25	18	5	17	พยาบาลให้บริการพยาบาลที่ถูกต้อง ถูกใจ น่าเชื่อถือ น่าศรัทธา	3.93	0.75
26.5	30.5	4	14	บุคคลอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับ พยาบาล (เช่นผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เปเล เป็นต้น) ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	3.92	0.78
26.5	33	8	31	ท่านต้องการให้ค่าใช้จ่ายที่เสียไป สำหรับค่าบริการพยาบาลนั้น คำนึงค่า กับบริการที่ได้รับ	3.92	0.78
28	25	5	19	พยาบาลใช้ความพยายามอย่างถึงขีด ในการสร้างสัมพันธภาพกับท่าน	3.89	0.72
29	34	1	3	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการตามเวลา ที่ท่านสะดวกจะมาใช้บริการ	3.88	0.81
30	29	9	35	อาหารของโรงพยาบาลมาส่งท่าน ตรงตามเวลา	3.87	0.75

ตารางที่ 14 (ต่อ)

อันดับที่	หมวด	ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		
				ของผู้ป่วย		
พยาบาลหัวหน้า	ที่					
ผู้ป่วย	หอผู้ป่วย			\bar{X}	S.D.	
31	20.5	10	40	พยาบาลให้การดูแลท่านโดยคำนึงถึงจิตใจของท่าน	3.86	0.74
32	16.5	4	16	พยาบาลมีความห่วงใยในทรัพย์สินของท่าน	3.84	0.88
33	24	7	25	พยาบาลให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน	3.78	0.73
34	14	10	38	พยาบาลดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน	3.77	0.70
35.5	37	1	5	โรงพยาบาลมีที่นั่งพักให้ญาติของท่าน	3.74	0.79
35.5	15	2	8	พยาบาลบอกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลให้ทราบอย่างถูกต้อง	3.74	0.99
37	20.5	10	37	พยาบาลรู้จักและเข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	3.72	0.76
38	20.5	4	15	พยาบาลทักทายเป็นไปตามทุกข้อสงสัยของท่านเสมอ	3.66	0.80
39	26	2	9	พยาบาลอธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของราคาค่ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเรียกเก็บจากท่าน	3.52	1.05
40	40	10	39	พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของท่าน	3.10	0.80

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุด 10 อันดับแรก มีจำนวน 3 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 1, 3 และ 4 ได้แก่ ห้องพักสะอาด สดชื่น ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ พยาบาลใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยช่วยในการรักษาพยาบาล และอาคารสถานที่ของโรงพยาบาลสะอาด เป็นระเบียบ ตามลำดับ มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 2 และ 10 ได้แก่ คำแนะนำในการดูแลตนเองจนสามารถนำกลับไปปฏิบัติได้ และคำอธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาล มีจำนวน 1 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 8 ความปลอดภัย หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ หมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที และหมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 5, 6, 7, 8 และ 9 ได้แก่ ความปลอดภัยเมื่ออยู่ในความดูแลของพยาบาล พยาบาลบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง พยาบาลมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ขั้นตอนการรับเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว และพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการดูแล ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง 10 อันดับสุดท้าย มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 31, 34, 37 และ 40 ได้แก่ พยาบาลให้การดูแลโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้ป่วย พยาบาลดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ป่วย พยาบาลรู้จักและเข้าใจความต้องการของผู้ป่วย และพยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของผู้ป่วย ตามลำดับ มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัย ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 32 และ 38 ได้แก่ พยาบาลมีความห่วงใยในทรัพย์สินของผู้ป่วย และพยาบาลทักทายได้ตามทุกข้อของผู้ป่วยเสมอ มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 35.5 และ 39 ได้แก่ พยาบาลบอกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลให้ทราบอย่างถูกต้อง และพยาบาลอธิบายเกี่ยวกับความเหมาะสมของราคาค่ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเรียกเก็บ มีจำนวน 1 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที และหมวดที่ 1 การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ ซึ่งผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 33 และ 35.5 ได้แก่ พยาบาลให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ป่วย และโรงพยาบาลมีที่นั่งพักให้ญาติของผู้ป่วย ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบการให้อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย พบว่า มีการให้อันดับที่ตรงกันในข้อที่
40 คือ พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของผู้ป่วย



ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2 อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง ตามการรับรู้ของ
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

4.2.1 อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง ตามการรับรู้
ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกเป็นรายหมวด

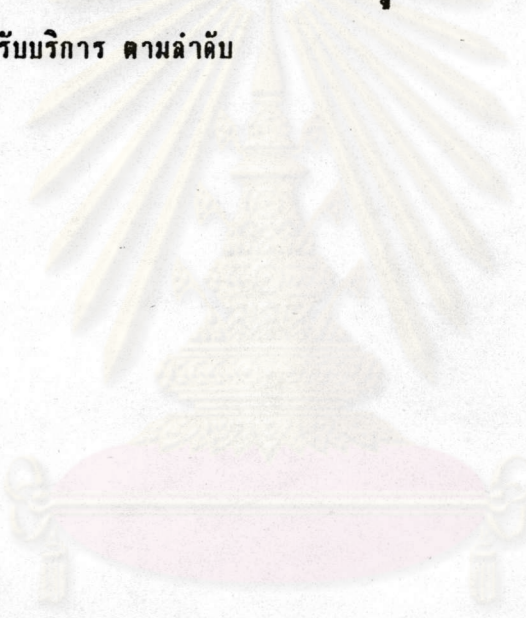
ตารางที่ 15 อันดับที่สำคัญ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีชี้ความสำคัญของคุณภาพ
บริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย
(n=137) จำแนกเป็นรายหมวด

อันดับที่	หมวด	คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม		ค่าดัชนี ชี้ความสำคัญ
			การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย	ค่าดัชนี	
พยาบาล หัวหน้า หอผู้ป่วย	ผู้ป่วย		\bar{X}	S.D.	
1	1	6 ความไว้วางใจ	8.55	1.88	4.275
2	4	8 ความปลอดภัย	12.59	1.58	4.197
3	8	2 การติดต่อสื่อสาร	16.65	2.17	4.163
4	5	5 ความน่าเชื่อถือ	12.47	1.55	4.157
5	9	4 ความมีอิสระอาศัย	16.53	2.06	4.133
6	3	3 สมรรถนะของพยาบาล	12.30	1.54	4.100
7	7	1 การให้ผู้รับบริการเข้าถึง บริการ	20.20	2.49	4.040
8	2	9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	19.97	2.95	3.994
9	6	7 การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการทันที	27.75	3.96	3.984
10	10	10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	15.82	2.18	3.955

จากตารางที่ 15 พบว่าพหุابعลห้วหน้าหหุ่ปวสม่การรับร้วว่าห้วปวสคาคห้ว่งเก้สวกับคหุ่ภคภบร้การพหุابعลมากที่สุดเป้เน้ันค้บแรกค้บ หมวคความไว้วางใจ รหองลงมาค้บ หมวคความปลอคค้บ และหมวคการค้คค้บส้บส้บ

ส้สำหรับคหุ่ภคภบร้การพหุابعลที่พหุابعลห้วหน้าหหุ่ปวสรับร้วว่าห้วปวสคาคห้ว่งเป้เน้ันค้บส้ค้บค้บ ค้บ หมวคการเห้าใจและร้จ้กห้วรับบร้การ

เม้เป้ร้สบเท้สบการให้้ันค้บที่ของคหุ่ภคภบร้การพหุابعลที่ห้วปวสคาคห้ว่งและที่พหุابعลห้วหน้าหหุ่ปวสรับร้วความคาคห้ว่งของห้วปวส พบว่าให้้ันค้บที่ตรงกันเน้หมวคที่ 1, 7 และ 10 ค้บ หมวคความไว้วางใจ หมวคการให้้วรับบร้การเห้าถึงบร้การ และหมวคการเห้าใจและร้จ้กห้วรับบร้การ ตามล้าค้บ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2.3 อันดับของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของ
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 16 อันดับ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการพยาบาล
ที่ผู้ป่วยคาดหวัง ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137)
จำแนกเป็นรายชื่อ

อันดับที่		ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย				\bar{X}	S.D.
พยาบาล หัวหน้า หอผู้ป่วย	หมวด ที่	ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล				
23	1	1.	เมื่อผู้ป่วยมาติดต่อพยาบาลพร้อมเสมอที่จะ ให้บริการแก่ผู้ป่วย	4.48	0.62		
15.5	8	29.	พยาบาลรักษาความลับของผู้ป่วยได้	4.46	0.61		
9	3	10.	พยาบาลมีความรู้ มีความสามารถในการ ดูแลผู้ป่วย	4.39	0.57		
12	6	20.	พยาบาลให้บริการพยาบาลได้ตรงตามเวลา (เช่น การให้ยาตรงตามเวลา)	4.35	0.67		
22	7	23.	พยาบาลเต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันทั้งที่	4.33	0.63		
6.5	17	7	24. ผู้ป่วยสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ทันทีที่ ต้องการ	4.31	0.70		
6.5	14	4	13. พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	4.31	0.70		

ตารางที่ 16 (ต่อ)

อันดับที่						ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย	
พยาบาล หัวหน้า หอผู้ป่วย	หมวด ผู้ป่วย	ที่	ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล คุณภาพบริการพยาบาล	\bar{X}	S.D.	
8	5	8	30.	ผู้ป่วยต้องการความปลอดภัย (เช่น ปลอดภัยจากอุบัติเหตุภายในโรงพยาบาล ปลอดภัยจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล เป็นต้น) เมื่ออยู่ในความดูแลของพยาบาล	4.30	0.62	
9	7	5	18.	พยาบาลมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.28	0.57	
10	2	2	7.	พยาบาลให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยในการดูแล ตนเองจนสามารถนำกลับไปปฏิบัติได้	4.26	0.59	
11	20	1	2.	พยาบาลพร้อมที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับ อาการของผู้ป่วย	4.22	0.66	
12	6	6	21.	พยาบาลบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ป่วยอย่าง ถูกต้อง	4.20	0.67	
13	10	2	6.	พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและ การรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยเข้าใจ	4.19	0.67	
14	34	10	38.	พยาบาลดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการ ของผู้ป่วย	4.18	0.71	
15	35.5	2	8.	พยาบาลบอกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่ารักษา พยาบาลให้ทราบอย่างถูกต้อง	4.17	0.82	
16.5	3	9	32.	พยาบาลใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ ทันสมัย ช่วยในการรักษาพยาบาล	4.16	0.76	
16.5	32	4	16.	พยาบาลมีความห่วงใยในทรัพย์สินของผู้ป่วย	4.16	0.69	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

อันดับที่				ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย	
พยาบาล	หมวด	ที่	ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	
หัวหน้า	ผู้ป่วย				
หอผู้ป่วย					X S.D.
18	25	5	17.	พยาบาลให้บริการพยาบาลที่ถูกต้อง ถูกใจ น่าเชื่อถือ น่าศรัทธา	4.15 0.68
20.5	20	3	12.	พยาบาลมีความสามารถในการอธิบายหรือ อำนวยความสะดวกในการทำหนังสือเบิกค่า รักษา หรือเบิกค่าประกัน	4.12 0.69
20.5	38	4	15.	พยาบาลทักทายได้ตามทฤษฏีของผู้ป่วยเสมอ	4.12 0.65
20.5	37	10	37.	พยาบาลรู้จักและเข้าใจความต้องการของ ผู้ป่วยเป็นอย่างดี	4.12 0.60
20.5	31	10	40.	พยาบาลให้การดูแลผู้ป่วยโดยคำนึงถึงจิตใจ ของผู้ป่วย	4.12 0.66
23	1	9	34.	ห้องพักของผู้ป่วยสะอาด สดชื่น ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ	4.07 0.75
24	33	7	25.	พยาบาลให้บริการตรงตามความต้องการ ของผู้ป่วย	4.05 0.68
25	28	5	19.	พยาบาลใช้ความพยายามอย่างยิ่งยวดในการ สร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย	4.04 0.74
26	39	2	9.	พยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเกี่ยวกับความ เหมาะสมของราคาการรักษาพยาบาลที่ โรงพยาบาลเรียกเก็บจากผู้ป่วย	4.03 0.82

ตารางที่ 16 (ต่อ)

อันดับที่						ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย	
พยาบาล หัวหน้า หอผู้ป่วย	ผู้ป่วย	หมวด ที่	ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	\bar{X}	S.D.	
27	4	9	33.	อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลสะอาด ระเบียบ	4.02	0.76	
28	15.5	1	4.	ผู้ป่วยสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ง่าย โดยใช้โทรศัพท์ หรือกริ่ง	3.99	0.81	
29	30	9	35.	อาหารของโรงพยาบาลมาส่งผู้ป่วยตรงตาม เวลา	3.96	0.72	
30.5	26.5	4	14.	บุคคลอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับพยาบาล (เช่น ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เปเล เป็นต้น) ปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วย ความสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี	3.93	0.79	
30.5	8	7	26.	ขั้นตอนการรับผู้ป่วยเข้าพักรักษาตัวใน โรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.93	0.90	
32	24	7	28.	ขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน เป็นไป อย่างรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	3.85	0.78	
33	28.5	8	31.	ผู้ป่วยต้องการให้ค่าใช้จ่ายที่เสียไปสำหรับ ค่าบริการพยาบาลนั้น คุ่มค่ากับบริการที่ได้รับ	3.83	0.85	
34	29	1	3.	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วย สะดวกจะมาใช้บริการ	3.80	0.82	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

อันดับที่				ความคาดหวังของผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย	
พยาบาล	หมวด	ที่	ข้อที่	คุณภาพบริการพยาบาล	
หัวหน้า หอผู้ป่วย	ผู้ป่วย				\bar{X} S.D.
35	12	3	11.	บุคลากรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับพยาบาล (เช่นผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่เปเล เป็นต้น) มีความรู้ ความ ชำนาญในงานที่ทำ	3.79 0.67
36	12	9	36.	อาหารของโรงพยาบาลมีรสชาติดี สะอาด น่ารับประทาน ถูกต้องตามโรค และอาการ ของผู้ป่วย	3.76 0.83
37	35.5	1	5.	โรงพยาบาลมีที่นั่งพักให้ญาติของผู้ป่วย	3.72 0.85
38	18	7	27.	การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากตึกตรวจโรค ผู้ป่วย นอก ไปยังหอผู้ป่วยใน ทำได้อย่างรวดเร็ว	3.69 0.87
39	20	7	22.	พยาบาลแจ้งผลการตรวจพิเศษ (เช่นผลการ ตรวจเลือด เอ็กซเรย์ เป็นต้น) ให้ผู้ป่วย ทราบอย่างรวดเร็ว	3.58 0.88
40	40	10	39.	พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของผู้ป่วย	3.39 0.77

จากตารางที่ 16 พบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลมากที่สุด 10 อันดับแรก มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 8 ความปลอดภัย ซึ่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 2 และ 8 ได้แก่ พยาบาลรักษาความลับของผู้ป่วยได้ และผู้ป่วยต้องการความปลอดภัยเมื่ออยู่ในความดูแลของพยาบาล มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ซึ่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 5 และ 6.5 ได้แก่ พยาบาลเต็มใจให้บริการอย่างรวดเร็วทันท่วงที และผู้ป่วยสามารถติดต่อกับพยาบาลได้ทันทีที่ต้องการ มีจำนวน 1 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 1 การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล หมวดที่ 6 ความไว้วางใจ หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัย หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ และหมวดที่ 2 การติดต่อสื่อสาร ซึ่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 1, 3, 4, 6.5, 9 และ 10 ได้แก่ เมื่อผู้ป่วยมาติดต่อกับพยาบาลพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย พยาบาลมีความรู้มีความสามารถในการดูแลผู้ป่วย พยาบาลให้บริการพยาบาลได้ตรงตามเวลา พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างสุภาพ นุ่มนวล และมีอัธยาศัยดี พยาบาลมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และพยาบาลให้คำแนะนำในการดูแลตนเองจนสามารถนำกลับไปปฏิบัติได้ ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพบริการพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวัง 10 อันดับสุดท้าย มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 7 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ซึ่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 30.5, 32, 38 และ 39 ได้แก่ ขั้นตอนการรับผู้ป่วยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน เป็นไปอย่างรวดเร็วไม่ยุ่งยาก การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากตึกตรวจโรคผู้ป่วยนอกไปยังหอผู้ป่วยใน ทำได้อย่างรวดเร็ว และพยาบาลแจ้งผลการตรวจพิเศษให้ผู้ป่วยทราบอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 1 การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ ซึ่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 34 และ 37 ได้แก่ พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวกจะมาใช้บริการ และโรงพยาบาลมีที่นั่งพักให้ญาติของผู้ป่วย มีจำนวน 1 ข้อ อยู่ในหมวดที่ 8 ความปลอดภัย หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ และหมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ซึ่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าผู้ป่วยคาดหวังเป็นอันดับที่ 33, 35, 36 และ 40 ได้แก่ผู้ป่วยต้องการให้ค่าใช้จ่ายที่เสียไปสำหรับค่าบริการพยาบาลนั้น คำนึงกับบริการที่ได้รับ

บุคคลากรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับพยาบาล มีความรู้ความชำนาญในงานที่ทำ อาหารของ
โรงพยาบาลมีรสชาติดี สะอาด นำรับประทาน ถูกต้องตามโรคและอาการของผู้ป่วย และ
พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของผู้ป่วย ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบการให้อันดับที่ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่
พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้อันดับที่คาดหวังของผู้ป่วย พบว่าให้อันดับที่ตรงกันในข้อที่ 40 คือ
พยาบาลเอาใจใส่ญาติและแขกของผู้ป่วย



ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย