

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาตัวประกอบ และศึกษาตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยในทั้งหญิงและชาย ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป มีสัญชาติไทย เขียน อ่าน และฟังภาษาไทยได้ ซึ่งแพทย์พิจารณาเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 วันขึ้นไป ทั้งผู้ป่วยสามัญและผู้ป่วยพิเศษ แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ตา-หู-คอ- จมูก และสูติ-นรีเวชกรรม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ (เขต11และ12) สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (multi-stage sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 740 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 7 ระดับ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 74 ข้อ จำแนกเป็น 8 กลุ่ม คือ ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้และปลอดภัยในการใช้บริการ 9 ข้อ ด้านการให้บริการดูแลรักษาพยาบาล 9 ข้อ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ 4 ข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 17 ข้อ ด้านปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร 11 ข้อ ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ 10 ข้อ ด้านการสอน ให้ความรู้และให้คำแนะนำ บริการ 7 ข้อ ด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล 7 ข้อ ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ โดยไปทดลองใช้กับผู้ป่วยใน ที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาหาความเที่ยง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach' s coefficient alpha) ได้ค่าความเที่ยง .9562

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับผู้ป่วยที่สามารถอ่านออกเขียนได้ ให้ทำการตอบแบบสอบถามเอง ในขณะที่ผู้ป่วยไม่ถนัดในการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์ได้แบบสอบถามสมบูรณ์ 740 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic Package for the Social Science / Personal Computer) คำนวณหาค่า จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ตัวประกอบ ด้วยวิธีสกัดตัวประกอบภาพพจน์ (Image Factoring Method) และหมุนแกนตัวประกอบแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้

จากความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก กล่าวคือ ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.18-6.13 ซึ่งระดับมาก มี 55 รายการ 3 รายการแรก คือ ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ และไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม ระดับค่อนข้างมากมี 17 รายการ และระดับปานกลางมี 2 รายการ คือ มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย และภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู ตามลำดับ

### 2. การวิเคราะห์ตัวประกอบ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ มี 6 ตัวประกอบคือ 1) ตัวประกอบความคาดหวังด้านอัครยาภัยไม่ตรี และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ 2) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการใช้บริการ 3) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 4) ตัวประกอบความคาดหวังด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล 5) ตัวประกอบความคาดหวังด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ และ 6) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความสะดวกในการใช้บริการ

ตัวประกอบทั้ง 6 ตัวประกอบนี้ได้เรียงลำดับตามค่าผลรวมของความแปรปรวนจากมากไปหาน้อย ซึ่งทั้ง 6 ตัวประกอบนี้มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบรวมกันเท่ากับ 40.55 คิดเป็นร้อยละ

54.80 ในแต่ละตัวประกอบมีตัวแปรที่สามารถอธิบายลักษณะของตัวประกอบสำคัญแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

**1. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลด้านอัยาศัยไมตรีและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ** มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 28.75 คิดเป็นร้อยละ 38.90 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยาย ตัวประกอบ 18 ตัวแปร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงอัยาศัยไมตรี คือ

- ข้อ 42 เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อบอุ่น ใกล้ชิด
- ข้อ 41 เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้
- ข้อ 44 มีความกระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยเสมอ
- ข้อ 43 ทักทาย โอบอ้อมอารี และพูดจากับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน
- ข้อ 45 ดูแล เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน
- ข้อ 47 ปลอดภัยให้กำลังใจ และให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วย และญาติในการรักษา
- ข้อ 40 เจ้าหน้าที่ สีสหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง
- ข้อ 48 แสดงความจริงใจ และสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วย
- ข้อ 49 ให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วยตามความเหมาะสม ไม่วางตนเหนือผู้ป่วย
- ข้อ 50 มีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ผู้ป่วยคลายเครียดบ้าง
- ข้อ 46 เห็นใจ เข้าใจ เมตตา สงสาร และเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วยแต่ละคน

1.2 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ คือ

- ข้อ 52 ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ
- ข้อ 51 ให้ความสำคัญและใส่ใจในลักษณะเฉพาะของผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง
- ข้อ 59 ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตโดยไม่

จำเป็นต้องร้องขอ

- ข้อ 54 ให้ความเป็นส่วนตัวกับผู้ป่วย
- ข้อ 67 เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยึดพิงแก่ผู้ป่วยได้
- ข้อ 58 บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนลงมือให้การรักษายาบาล
- ข้อ 56 ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยเข้าใจ และสามารถ

ตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้

**2. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลด้านความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วในการให้บริการ** มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 3.48 คิดเป็นร้อยละ 4.70 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 21 ตัวแปร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงความน่าเชื่อถือในการรักษาพยาบาล คือ

- ข้อ 5 ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการทุกครั้ง
- ข้อ 7 ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย
- ข้อ 8 ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ
- ข้อ 4 ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- ข้อ 9 แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว น่าเชื่อถือไว้วางใจ
- ข้อ 3 แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจในการรักษาพยาบาล
- ข้อ 11 ให้การรักษาพยาบาลหาย ตามกำหนดที่ควรจะหาย
- ข้อ 17 รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง และตรงเวลา
- ข้อ 15 มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ
- ข้อ 14 ให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
- ข้อ 1 ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ
- ข้อ 2 มีจำนวน แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เพียงพอ
- ข้อ 16 ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียดก่อนให้การรักษาพยาบาล
- ข้อ 12 ช่วยบรรเทาอาการปวดให้หายทันทีเมื่อผู้ป่วยปวด
- ข้อ 18 ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล เบามือ
- ข้อ 10 แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

2.2 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงความรวดเร็วในการให้บริการ คือ

- ข้อ 13 พร้อมทั้งจะให้การช่วยเหลือรักษาพยาบาลทันห่วงที่
- ข้อ 6 พยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินได้ทันห่วงที่ โดยไม่ต้องรอให้แพทย์มาถึง
- ข้อ 21 ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน
- ข้อ 19 ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- ข้อ 26 มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอและพร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา

**3. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 2.92 คิดเป็นร้อยละ 3.90 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 13 ตัวแปร ได้แก่

- ข้อ 37 มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย
- ข้อ 30 ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู
- ข้อ 25 ห้องพักรักษาตัว อากาศโปร่งเย็นสบาย และร่มรื่น สวยงามด้วยไม้ดอกไม้ประดับ
- ข้อ 39 มีเอกสาร สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ ที่ดูดี และน่าสนใจ
- ข้อ 28 มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก (เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท์ กระจกน้ำร้อน แก้วน้ำ เป็นต้น) ที่สะอาด เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา
- ข้อ 38 มีที่จอดรถเพียงพอ
- ข้อ 31 มีอาหารร้อนๆ ที่อร่อยถูกปาก ถูกกับโรค ถูกหลักศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ และจัดอย่างสวยงามในภาชนะที่สะอาด และมีอุปกรณ์ครบ
- ข้อ 24 อาคาร สถานที่โอ่โถง เป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่น และไม่มีสิ่งรบกวน เช่น ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค
- ข้อ 32 เตียงนอนสบาย ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าห่มสะอาด ปราศจากกลิ่น
- ข้อ 29 เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด ขนาดพอเหมาะ และอยู่ในสภาพดี
- ข้อ 35 มีร้านค้าและร้านอาหารบริการด้วยราคายุติธรรม ตลอด 24 ชั่วโมง
- ข้อ 36 มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย
- ข้อ 22 มีบริการนัดตรวจล่วงหน้า ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (เช่น นัดทางโทรศัพท์) และเมื่อมาถึงก็ได้ตรวจรักษาตรงเวลาที่นัดไว้

**4. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล** มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 2.38 คิดเป็นร้อยละ 3.20 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 7 ตัวแปร ได้แก่

- ข้อ 71 ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามควรแก่กรณี
- ข้อ 73 ปรีกษา หรือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้
- ข้อ 72 สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้
- ข้อ 69 มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบอย่างละเอียด
- ข้อ 74 มีเอกสารบอกรายการที่เบิกได้และเบิกไม่ได้

ข้อ 68 อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ

ข้อ 61 แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เหมาะสมกับโรคให้ผู้ป่วย อย่างละเอียด ตรงประเด็น ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จนผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้

**5. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ** มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 1.63 คิดเป็นร้อยละ 2.20 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 4 ตัวแปร ได้แก่

ข้อ 64 อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา

ข้อ 65 เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา ข้อข้องใจ และเต็มใจตอบข้อซักถามที่ผู้ป่วยสงสัย

ข้อ 62 บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา

ข้อ 66 ใช้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมากๆ

**6. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลด้านความสะดวกในการใช้บริการ** มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 1.39 คิดเป็นร้อยละ 1.90 ประกอบด้วยตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบ 4 ตัวแปร ได้แก่

ข้อ 33 เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม

ข้อ 34 มีแผนผัง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือป้ายบอกทิศทาง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน

ข้อ 55 ไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วย

ข้อ 27 ท่าเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทาง การจราจรไม่ติดขัด

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้

ตัวแปรทั้งหมดมีค่าระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาล โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.18 - 6.13 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 1.11 - 2.94 แสดงว่าผู้ป่วยในมีความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก

ตัวแปรที่ได้รับความคาดหวังอยู่ในระดับมากในการวิจัยนี้ มี 55 ตัวแปร และตัวแปรที่อยู่อันดับแรก 2 ตัวแปร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต โดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 6.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.19 และ มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 6.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13 ทั้งนี้เนื่องจาก เมื่ออยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต ผู้ป่วยจะเกิดความรู้สึกกลัว รู้สึกว่าตนเองขาดความปลอดภัยในชีวิต ต้องการได้รับการช่วยเหลืออย่างรีบด่วน โดยไม่ต้องร้องขอ และคาดหวังว่าจะต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถของผู้ให้บริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับการเสี่ยงต่อชีวิต เป็นตัวแปรที่ผู้ป่วยมีความคาดหวังเป็นอันดับแรก ซึ่งตรงกับคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย (2541) ข้อ 4 ที่ว่าผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

ตัวแปรที่ผู้ป่วยในมีความคาดหวังเป็นอันดับรองลงมา แต่อยู่ในระดับมากเหมือนกัน คือ ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม มีค่าเฉลี่ย 6.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.87 เนื่องจากผู้ป่วยมีสิทธิ ตามสิทธิมนุษยชน ที่จะได้รับการปกปิดรายละเอียด และเรื่องส่วนตัวทุกประการของตนไว้เป็นความลับ (สิวลี ศิริไล, 2539 : 209) ซึ่งตรงกับคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย (2541) ข้อ 7 ที่ว่า ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งถือว่าเป็นสิทธิที่ผู้ป่วยควรจะได้รับในการใช้บริการของโรงพยาบาล ดังนั้นผู้ป่วยจึงมีความคาดหวังต่อตัวแปรที่เกี่ยวกับสิทธิของตนสำคัญรองลงมาเป็นอันดับสอง

แต่ในขณะที่เดียวกันยังพบว่าตัวแปรที่ผู้ป่วยในมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ตัวแปรที่เกี่ยวกับการมีอัยกาศัยไมตรี เนื่องจากในการใช้บริการนั้นผู้ป่วยจะต้องมีปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการตลอดเวลา และการมีอัยกาศัยไมตรีที่ดีต่อกันจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ตีรรมกันในการใช้บริการ ตัวแปรกลุ่มนี้จึงเป็นตัวแปรอีกกลุ่มหนึ่งที่ผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นกัน

และจากผลการวิจัยนี้ยังพบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ป่วยในก็มีความคาดหวังเช่นกัน แต่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เนื่องจากความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลทางคลินิกโดยตรง แต่เป็นลักษณะทางกายภาพที่ช่วยให้ผู้ป่วยมองเห็นชัดเจนและสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ง่ายและชัดเจน

ส่วนตัวแปรที่ผู้ป่วยในมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางมี 2 ตัวแปร คือ มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.79 และภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู มีค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.82 ทั้งนี้เนื่องจากตัวแปรนี้เกี่ยวข้องกับความสะดวกสบายและความบันเทิงซึ่งไม่ค่อยมีความจำเป็นในการใช้บริการ และผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเจ็บป่วยหรือไม่สุขสบาย อาจต้องการความสงบและต้องการพักผ่อนอย่างเงียบๆ มากกว่า จึงมีความคาดหวังต่อตัวแปรนี้ในระดับปานกลาง

## 2. ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ ประกอบด้วย 6 ตัวประกอบ คือ 1) ตัวประกอบความคาดหวังด้านอรรถกถาไม่ตรีและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบสูงสุดคือ 28.75 2) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วในการใช้บริการ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 4.48 3) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 2.92 4) ตัวประกอบความคาดหวังด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 2.38 5) ตัวประกอบความคาดหวังด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 1.63 และ 6) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ 1.39

ตัวประกอบทั้ง 6 ตัวประกอบมีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้วิจัยวิเคราะห์ตัวประกอบด้วยวิธีตัวประกอบภาพพจน์ หมุนแกนตัวประกอบแบบอโรทอนอล ด้วยวิธีแวกซ์ ที่สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวประกอบทุกตัวแปรได้ครบถ้วน ซึ่งตัวประกอบหลังๆ จะอธิบายค่าความแปรปรวนได้น้อยลงตามลำดับ ตัวแปรของแต่ละตัวประกอบมีค่าน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป



ตัวประกอบทั้ง 6 ตัวประกอบ มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบรวมกันเท่ากับ 40.55 คิดเป็นร้อยละ 54.80 ผลการวิจัยนี้ เมื่อมองโดยภาพรวมของตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ พบว่าตรงกับค่ากล่าวของ อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2536:124-125) และมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lynch,J. and Schuler, D. (1990), Parasuraman และคณะ (1988), Risser, N. L. (1975) และ Ware, Davies - Avery and Steward (1970, quoted in Eck, T.A. et. al.,1988 : 3)

ซึ่งผลการวิจัยนี้ พบว่า มีตัวประกอบที่เพิ่มขึ้นมาจากการศึกษาของ Lynch,J. and Schuler, D. (1990) และ Parasuraman และคณะ (1988) คือ ด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล และด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ เนื่องจากตัวประกอบเหล่านี้ เป็นความคาดหวังของผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการทางด้านสุขภาพในประเทศไทย ซึ่งมีภาวะทางเศรษฐกิจ และการศึกษาที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ Lynch,J. and Schuler, D. (1990) และ Parasuraman และคณะ (1988) ได้ศึกษาไว้ ดังนั้นความคาดหวังคุณภาพบริการจึงมีความแตกต่างกัน

### 3. ตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบสำคัญ

**3.1 ตัวประกอบความคาดหวังด้านอรรถาภัยไมตรี และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ** เป็นตัวประกอบที่มีความสำคัญอันดับ 1 มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบสูงสุด คือ 28.75 สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวประกอบได้ร้อยละ 38.90 ของความแปรปรวนทั้งหมด อธิบายได้ด้วยตัวแปร จำนวน 18 ตัวแปร มีค่า น้ำหนักตั้งแต่ .35485- .75018

เมื่อพิจารณาตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบด้านอรรถาภัยไมตรีและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ พบว่า ตัวประกอบนี้เป็นแหล่งรวมของตัวแปร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงอรรถาภัยไมตรีกับกลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงจริยธรรม และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

3.1.1 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงอรรถาภัยไมตรี มี 11 ตัวแปร คือ ข้อ42) เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อบอุน ไกลชิด (.75018) ข้อ41) เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ (.74834) ข้อ44) มีความกระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยเสมอ (.74778) ข้อ43) ทักทาย โอบาปราศรัย และพูดจากับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน (.74452) ข้อ45) ดูแล เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน (.74203) ข้อ47) ปลอดภัยให้กำลังใจ และให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วย และญาติในการรักษา (.73878) ข้อ40) เจ้าหน้าที่ สีนหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง (.70520) ข้อ48) แสดงความจริงใจ และสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วย (.69743) ข้อ49) ให้ความ

เคารพ นับถือผู้ป่วยตามความเหมาะสม ไม่วางตนเหนือผู้ป่วย (.65929) ข้อ50) มีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ผู้ป่วยคลายเครียดบ้าง (.50751) ข้อ46) เห็นใจ เข้าใจ เมตตา สงสาร และเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วยแต่ละคน (.35485)

กลุ่มตัวแปรดังกล่าว มีความสอดคล้องกับการศึกษาของสมทรง เฟ่งสุวรรณ และคณะ (2541), Bopp, D. K. (1990), Lynch, J. and Schuler, D. (1990), Parasuraman และคณะ (1988), Risser, N. L. (1975) และ Ware, Davies - Avery and Steward (1970, quoted in Eck, T.A. et al., 1988:3) แสดงให้เห็นว่าการมีอัธยาศัยไมตรี เป็นการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการที่จะสร้างความรู้สึกกับรัฐร่วมกัน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น และมีความสำคัญต่อการประเมินคุณภาพบริการของโรงพยาบาล โดยเฉพาะผู้ป่วยใน ภาคใต้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อตัวแปรในกลุ่มนี้เป็นอันดับหนึ่ง

3.1.2 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงจริยธรรม และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ มี 7 ตัวแปร คือ ข้อ52) ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ (.61387) ข้อ51) ให้ความสำคัญและใส่ใจในลักษณะเฉพาะของผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง (.49008) ข้อ59) ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ (.45363) ข้อ54) ให้ความสำคัญส่วนตัวกับผู้ป่วย (.39628) ข้อ67) เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยังแก่ผู้ป่วยได้ (.38101) ข้อ58) บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนลงมือให้การรักษายาบาล (.37047) ข้อ56) ให้ข้อมูลการรักษายาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยเข้าใจ และสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้ (.35747)

กลุ่มตัวแปรดังกล่าว ครอบคลุมสิทธิของผู้ป่วย 4 ด้าน คือ สิทธิที่จะได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตน สิทธิที่จะเลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสมกับสภาพของตน สิทธิที่จะได้รับการรักษายาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่จะได้รับการรักษายาบาลที่ดี เช่นเดียวกับคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2541

จากผลการวิจัย แสดงว่าตัวประกอบความคาดหวังด้านอัธยาศัยไมตรี และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ เป็นตัวประกอบที่ผู้ป่วยใน ภาคใต้ ให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมทางสังคม และบุคลิกภาพของคนในภาคใต้ ซึ่งเป็นคนมีความจริงจัง เป็นกันเอง ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน และนิยมความเสมอภาค เคารพในความเป็นมนุษย์ของกันและกัน และต้องยกย่องผู้อาวุโส ให้ความสำคัญกันตามวัย (สุธีวงศ์ พงศ์ไพบูลย์, 2527) และลักษณะความเป็นอยู่ส่วนใหญ่จะเป็นสังคมชนบท ซึ่งต่างคนต่างมีอัธยาศัยไมตรีต่อกัน แต่ละคนในหมู่บ้านจะรู้จักสนิทสนมกัน ดุจญาติมิตร ดังนั้นเมื่อมาใช้บริการของโรงพยาบาลผู้ป่วยจึงมีความคาดหวังด้านอัธยาศัยไมตรีและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการมาเป็นอันดับหนึ่ง

### 3.2 ตัวประกอบความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ และความเร็วในการให้บริการ

เป็นตัวประกอบที่มีความสำคัญอันดับ 2 มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 3.48 สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวประกอบได้ร้อยละ 4.70 ของความแปรปรวนทั้งหมด อธิบายได้ด้วยตัวแปร จำนวน 21 ตัวแปร มีค่า นำหนักตั้งแต่ .37260 - .65132

เมื่อพิจารณาตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบด้านความน่าเชื่อถือ และความเร็วในการให้บริการ พบว่า ตัวประกอบนี้เป็นแหล่งรวมของตัวแปร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงความน่าเชื่อถือในการรักษาพยาบาล และกลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนี้

3.2.1 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงความน่าเชื่อถือในการรักษาพยาบาล มี 16 ตัวแปร คือ ข้อ5) ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการทุกครั้ง (.65132) ข้อ7) ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย (.63262) ข้อ8) ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ (.61817) ข้อ4) ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก (.59010) ข้อ9) แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว น่าเชื่อถือไว้วางใจ (.57391) ข้อ3) แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจในการรักษาพยาบาล (.56563) ข้อ11) ให้การรักษาพยาบาลหาย ตามกำหนดที่ควรจะหาย (.56519) ข้อ17) รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง และตรงเวลา (.54732) ข้อ15) มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ (.53931) ข้อ14) ให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง (.53468) ข้อ1) ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ (.53254) ข้อ2) มีจำนวน แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เพียงพอ (53070) ข้อ16) ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียด ก่อนให้การรักษาพยาบาล (.50742) ข้อ12) ช่วยบรรเทาอาการปวดให้หายทันทีเมื่อผู้ป่วยปวด (.50447) ข้อ18) ให้การรักษาพยาบาลอย่าง นุ่มนวล เบามือ (.49448) ข้อ10) แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (.43508)

กลุ่มตัวแปรดังกล่าว เป็นกิจกรรมบริการของโรงพยาบาล โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของชีวิตเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย และถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่งในการให้บริการของโรงพยาบาล เพราะเมื่อผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการมาใช้บริการแล้วเกิดความศรัทธา และมีความเชื่อมั่นในบริการของโรงพยาบาล ก็จะมีคามพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Lynch, J. and Schuler, D. (1990) และ Parasuraman และคณะ (1988)

3.2.2 กลุ่มตัวแปรที่อธิบายถึงความรวดเร็วในการให้บริการ มี 5 ตัวแปร คือ ข้อ13) พร้อมทั้งจะให้การช่วยเหลือรักษาพยาบาลทันที (.57561) ข้อ6) พยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินได้ทันที โดยไม่ต้องรอให้แพทย์มาถึง (.56736) ข้อ21) ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน (.42813) ข้อ19) ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน (.41873) ข้อ26) มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอและพร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา (.37260)

กลุ่มตัวแปรดังกล่าว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวีโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ (2539) และ Parasuraman และคณะ (1988) เนื่องจากความไม่สะดวก และการรอคอย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคับข้องใจ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่อยู่ในภาวะเจ็บป่วยด้วยแล้ว เขารู้สึกคับข้องใจ และมีความทุกข์ทรมาน (เรณูมาศ วิจิตรวัตนะ, 2523 : 87) ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงมีความคาดหวังว่าบริการของโรงพยาบาลควรจะมีความสะดวก รวดเร็ว ทั้งในเรื่องเวลาในการติดต่อขอใช้บริการ และสถานที่ให้บริการ

**3.3 ตัวประกอบความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** เป็นตัวประกอบที่มีความสำคัญอันดับ 3 มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 2.92 สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวประกอบได้ร้อยละ 3.90 ของความแปรปรวนทั้งหมด อธิบายได้ด้วยตัวแปร จำนวน 13 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตั้งแต่ .40433 - .67543 คือ ข้อ37) มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย (.67543) ข้อ30) ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู (.61459) ข้อ25) ห้องพักรักษา ขวาง อากาศโปร่งเย็นสบาย และร่มรื่น สวยงามด้วยไม้ดอกไม้ประดับ (.60634) ข้อ39) มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับการให้บริการ ที่ดูดี และน่าสนใจ (.58879) ข้อ28) มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก (เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท์ กระติก น้ำร้อน แก้วน้ำ เป็นต้น) ที่สะอาด เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา (.58190) ข้อ38) มีที่จอดรถเพียงพอ (.57448) ข้อ31) มีอาหารร้อนๆ ที่อร่อยถูกปาก ถูกกับโรค ถูกหลักศาสนาของผู้ป่วยนับถือ และจัดอย่างสวยงามในภาชนะที่สะอาด และมีอุปกรณ์ครบ (.56066) ข้อ24) อาคาร สถานที่โอโถง เป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่น และไม่มีสิ่งรบกวน เช่น ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค (.53556) ข้อ32) เตียงนอนสบาย ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าห่มสะอาด ปราศจากกลิ่น (.50110) ข้อ29) เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด ขนาดพอเหมาะ และอยู่ในสภาพดี (.49531) ข้อ35) มีร้านค้าและร้านอาหาร บริการด้วยราคายุติธรรม ตลอด 24 ชั่วโมง (.47936) ข้อ36) มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย (.41526) ข้อ22) มีบริการนัดตรวจล่วงหน้า ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (เช่น นัดทางโทรศัพท์) และเมื่อมาถึง ก็ได้ตรวจรักษาตรงเวลาที่นัดไว้ (.40433)

กลุ่มตัวแปรดังกล่าว แสดงถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจน ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lynch, J. and Schuler, D. (1990), และ Parasuraman และคณะ (1988) ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะต่างๆ แสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการสามารถคาดคะเน คุณภาพบริการของโรงพยาบาลได้ง่ายและชัดเจน

**3.4 ตัวประกอบความคาดหวังด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล** เป็นตัวประกอบที่มีความสำคัญอันดับ 4 มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 2.38 สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวประกอบได้ร้อยละ 3.20 ของความแปรปรวนทั้งหมด อธิบายได้ด้วยตัวแปร จำนวน 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตั้งแต่

.39400 - .63858 คือ ข้อ 71) ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามควรแก่กรณี (.63858) ข้อ 73) ปรีกษา หรือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้ (.63077) ข้อ 72) สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ (.55956) ข้อ 69) มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบอย่างละเอียด (53719) ข้อ 74) มีเอกสารบอก รายการที่เบิกได้และเบิกไม่ได้ (.52963) ข้อ 68) อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ (.48754) ข้อ 61) แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เหมาะสมกับโรคให้ผู้ป่วย อย่างละเอียด ตรงประเด็น ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จนผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้ (.39400)

กลุ่มตัวแปรดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ (2539) เรื่องคุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย ที่พบว่า สาเหตุหนึ่งที่เลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ เนื่องจากค่ารักษาพยาบาลไม่แพง และผู้ป่วยส่วนใหญ่ตอบว่า ค่ารักษาพยาบาลเหมาะสมร้อยละ 77 แต่อย่างไรก็ตามผู้ป่วยก็ยังคงมีความคาดหวังว่า ควรจะมีการลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามควรแก่ กรณี และสามารถปรีกษา หรือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายของสถานบริการของรัฐ ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุขที่จะจัดให้กับประชาชนในรัฐสวัสดิการ ดังนั้นการกำหนด ราคา ค่ารักษาพยาบาล จึงเป็นการกำหนดราคาแบบไม่มุ่งผลกำไร และคำนึงถึงความสามารถในการซื้อของ ประชาชนเป็นหลัก

แต่ตัวประกอบนี้ไม่พบในงานวิจัยของ Lynch, J. and Schuler, D. (1990) และ Parasuraman และคณะ (1988) เนื่องจากเป็นความคาดหวังของผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการทางด้านสุขภาพในประเทศไทย ซึ่งมี ภาวะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ Lynch, J. and Schuler, D. (1990) และ Parasuraman และคณะ (1988) ได้ศึกษาไว้

**3.5 ตัวประกอบความคาดหวังด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ** เป็นตัวประกอบที่มีความ สำคัญอันดับ 5 มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบ เท่ากับ 1.63 สามารถอธิบายความแปรปรวนของ ตัวประกอบได้ ร้อยละ 2.20 ของความแปรปรวนทั้งหมด อธิบายได้ด้วยตัวแปร จำนวน 4 ตัวแปร มีค่าน้ำ หนักตั้งแต่ .38604 - 51795 คือ ข้อ 64) อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา (.51795) ข้อ 65) เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา ข้อข้องใจ และเต็มใจตอบข้อซักถามที่ผู้ป่วยสงสัย (.48653) ข้อ 62) บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา (.45805) ข้อ 66) ให้เวลาพูดคุยกับ ผู้ป่วยมากๆ (.38604)

กลุ่มตัวแปรดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการวิจัยของสมทรง เฟ่งสุวรรณ และคณะ (2541), Pollert, I.E. (1971) อ้างถึงใน เรณูมาศ วิจิตรรัตน์, 2523) และ Hay and Anderson (1963) อ้าง ถึงใน มนัสสินธ์ บุญยทรรศพ, 2536) เนื่องจาก การให้ความรู้ และคำแนะนำปรีกษา เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทาง

โรงพยาบาลควรจัดให้แก่ผู้ป่วยหรือผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ป่วยคลายความกังวล ทำให้เกิดความมั่นใจในการรักษา ให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล และทำให้การรักษาพยาบาลบรรลุเป้าหมาย (Skipper, 1965 อ้างถึงใน ยูนิ พงศ์จตุรวิทย์, 2534 : 42)

จะเห็นว่ากลุ่มตัวแปรดังกล่าวไม่พบในงานวิจัยของ Lynch, J. and Schuler, D. (1990) และ Parasuraman และคณะ (1988) เนื่องจากเป็นความคาดหวังของผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการทางด้านสุขภาพในประเทศไทย ซึ่งมีระดับการศึกษาที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ Lynch, J. and Schuler, D. (1990) และ Parasuraman และคณะ (1988) ได้ศึกษาไว้

**3.6 ตัวประกอบความคาดหวังด้านความสะดวกในการใช้บริการ** เป็นตัวประกอบที่มีความสำคัญอันดับสุดท้าย มีค่าความแปรปรวนของตัวประกอบเท่ากับ 1.39 สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวประกอบได้ร้อยละ 1.90 ของความแปรปรวนทั้งหมด อธิบายได้ด้วยตัวแปร จำนวน 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตั้งแต่ .38548 - .51487 คือ ข้อ33) เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม (.51487) ข้อ34) มีแผนผัง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือป้ายบอกทิศทาง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน (.41742) ข้อ55) ไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วย (.41160) ข้อ27) ท่าเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทาง การจราจรไม่ติดขัด (.38548)

กลุ่มตัวแปรดังกล่าวอธิบายตัวประกอบที่มีความสำคัญอันดับสุดท้าย เนื่องจากเป็นบริการที่ไม่เกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลทางคลินิกโดยตรง ผู้ป่วยจึงให้ความสำคัญต่อตัวประกอบด้านนี้น้อยที่สุด แต่ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อบริการมากขึ้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวได้แก่ ความสวยงาม ความสะดวกสบาย ความสะอาด และความเป็นส่วนตัว (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล, 2536 : 125)

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ มี 6 ตัวประกอบ และตัวประกอบที่มีความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ตัวประกอบความคาดหวังด้านอรรถาภิเษกและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารควรมีการวางแผน และจัดอบรมผู้ให้บริการในหน่วยงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ป่วย กล่าวคือ การให้บริการโดยเน้นด้านอรรถาภิเษกและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการเป็นหลักและในขณะเดียวกันก็ต้องผสมผสานกับแนวคิดการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพด้วย เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อบริการมากที่สุด

2. นำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการสร้างเกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในการตอบสนองความคาดหวังของผู้ป่วย และสามารถนำไปประเมินเป็นระยะๆ เพื่อดูความก้าวหน้า

3. ใช้ผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบแก่ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติตามเกณฑ์และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ป่วย ซึ่งจะเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ให้บริการคนอื่นๆ ต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยนี้มุ่งวิจัยเฉพาะความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ ซึ่งตัวประกอบที่ได้จะมีความผันแปรไปตามสภาพภูมิศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี และพื้นฐานบุคลิกภาพของคนในแต่ละพื้นที่ การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในแต่ละภาค แต่ละเขตของประเทศไทย เพื่อศึกษาความแตกต่างและผลที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพบริการให้เหมาะสมกับแต่ละเขต แต่ละพื้นที่

2. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยในแต่ละแผนกกว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร