

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ซึ่งมีขั้นตอนวิธี
การดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและตัวอย่างประชากร

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ป่วยในที่รับไว้ในแผนกสามัญใน
โรงพยาบาลชุมชนเขต 2 จำนวน 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลองค์กรักษ์ จังหวัด
นครนายก โรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โรงพยาบาลอุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
จำนวน 24,886 คน (ข้อมูลผู้ป่วยในปีงบประมาณ 2539)

2. ตัวอย่างประชากรและการสุ่มตัวอย่างประชากร

ตัวอย่างประชากรได้จากการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ตัวอย่างประชากรที่ดี ผู้วิจัย
ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) โดยมีขั้นตอนคือ

ก. สุ่มตัวอย่างโรงพยาบาล

1. ทำการเลือกแบบเจาะจง คือโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นในแต่ละกลุ่มขนาด
ของโรงพยาบาล 30 เดียง และ 60 เดียงขึ้นไป ตามผลการประกวดโรงพยาบาลชุมชนคือ
โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก และโรงพยาบาลอุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ตามลำดับ

2. สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากทำการ
สุ่มเลือกโรงพยาบาลชุมชนที่ไม่ได้รับรางวัล โดยแบ่งกลุ่มออกตามขนาดของโรงพยาบาล 30
เดียง และ 60 เดียงขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 7 และ 3 โรงพยาบาล ตามลำดับ สุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ
1 โรงพยาบาล ได้รายชื่อโรงพยาบาลขนาด 30 เดียงคือ โรงพยาบาลองค์กรักษ์ จังหวัด
นครนายก และโรงพยาบาลขนาด 60 เดียง คือ โรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ซึ่งโรงพยาบาลที่ใช้ในการวิจัยทั้ง 4 โรงพยาบาลนี้เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด
กลาง และขนาดใหญ่ ซึ่งมีโครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารงานในรูปแบบเดียวกัน

ตารางที่ 1 รายชื่อ โรงพยาบาลชุมชนในเขต 2 กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามจังหวัด และขนาดของโรงพยาบาล

จังหวัด	โรงพยาบาล	
	ขนาด 30 เตียง	ขนาด 60 เตียงขึ้นไป
สระบุรี	หนองแค	-
ลพบุรี	ท่าวัง พัฒนาคม	โคกสำโรง ชัยบาดาล
นครนายก	บ้านนา อองครักษ์	-
สุพรรณบุรี	ดอนเจดีย์	อู่ทอง
	เดิมบางนางบวช	สมเด็จพระสังฆราช
	สามชุก	ที่ 17
รวม	8	4

หมายเหตุ แสดงเฉพาะจังหวัดที่มีโรงพยาบาลขนาด 30 เตียงขึ้นไป
ชื่อโรงพยาบาลที่เป็นตัวเข้มคือโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น
ชื่อโรงพยาบาลที่ขีดเส้นใต้คือโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง

ข. สุ่มตัวอย่างผู้ป่วย

1. รวบรวมจำนวนผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยในของทั้ง 4 โรงพยาบาล ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2538 - 30 กันยายน 2539 ซึ่งมีจำนวนผู้รับบริการในกลุ่มโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น (โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลอู่ทอง) จำนวนทั้งสิ้น 11,841 คน และจำนวนผู้รับบริการในกลุ่มโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป (โรงพยาบาลองครักษ์ โรงพยาบาลโคกสำโรง) จำนวนทั้งสิ้น 13,024 คน

2. กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป เลือกขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.05 (Taro Yamanae อ้างถึงใน ประคองกรรมสูตร, 2538:357) ได้ขนาดตัวอย่างในกลุ่มโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และกลุ่มโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป จำนวน 390 คนเท่ากัน

3. คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีคำนวณตามสัดส่วนของแต่ละโรงพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป ให้ได้จำนวน 390 คน ได้กลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลบ้านนา และโรงพยาบาลอู่ทอง เท่ากับ 196 และ 164 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลองครักษ์ และโรงพยาบาลโคกสำโรงเท่ากับ 100 และ 290 ตามลำดับ

4. ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาลในหอผู้ป่วย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์คุณลักษณะดังนี้

4.1 เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลมาแล้วอย่างน้อย 2 วัน

4.2 มีสติสัมปชัญญะดี

4.3 ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนผู้รับบริการที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโรงพยาบาล

โรงพยาบาล	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น		
บ้านนา	5,954	196
อุ้มทอง	5,887	194
รวม	11,841	390
กลุ่มโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป		
องครักษ์	3,339	100
โคกสำโรง	9,685	290
รวม	13,024	390

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดคุณภาพบริการตามแนวคิดทางการตลาด โดยมีขั้นตอนและวิธีการสร้างดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 เตรียมการก่อนสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าวิจัยกำหนดคุณภาพบริการจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะกรอบแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ
2. วิเคราะห์วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด
3. สัมภาษณ์ผู้ป่วยจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล

4. นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปตรวจสอบและปรับปรุงกรอบแนวคิด

ขั้นที่ 2 สร้างเครื่องมือ

โดยนำองค์ความรู้ที่ได้จากข้อ 1-4 มาสร้างแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด สำหรับผู้ป่วยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ประกอบข้อความเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ป่วยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่คาดหวัง

ตอนที่ 3 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่รับรู้

ลักษณะของแบบสอบถามมีดังนี้

1. แบบสอบถามในตอนที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ลักษณะคำถามเป็นประเภทคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

2. แบบสอบถามในตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง มีทั้งหมด 22 ข้อ

3. แบบสอบถามในตอนที่ 3 ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ผู้ป่วยรับรู้มีทั้งหมด 22 ข้อ

ข้อรายการของข้อมูล ในตอนที่ 2 และ 3 แบ่งตามหมวดได้ดังนี้

หมวดที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีข้อมูลอยู่ 4 ข้อรายการ เริ่มตั้งแต่ ข้อ 1 ถึง 4

หมวดที่ 2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีข้อมูลอยู่ 5 ข้อรายการ เริ่มตั้งแต่ ข้อ 5 ถึง 9

หมวดที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที มีข้อมูลอยู่ 4 ข้อรายการ เริ่มตั้งแต่ ข้อ 10 ถึง 13

หมวดที่ 4 ความน่าเชื่อถือ มีข้อมูลอยู่ 4 ข้อรายการ เริ่มตั้งแต่ ข้อ 14 ถึง 17

หมวดที่ 5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีข้อมูลอยู่ 5 ข้อรายการ เริ่มตั้งแต่ ข้อ 18 ถึง 22

โดยมีลักษณะเป็นอัตราส่วนให้ค่า (Rating scale) มี 7 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมากที่สุด
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

- 3 หมายถึง ไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก
- 4 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 5 หมายถึง เห็นด้วยค่อนข้างมาก
- 6 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก
- 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมากที่สุด

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงตามเนื้อหาและการหาความเที่ยง

การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและตำรารวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามขึ้นผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อเรื่องและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้โดยถือเกณฑ์ 8 ใน 10 ท่านของจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิยอมรับแล้วนำ แบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

การหาความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้สอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ซึ่งเป็นผู้ช่วยในจำนวน 30 คน ใช้เกณฑ์ความคงที่ภายนอก (External Consistency) โดยวิธีการวัดแบบแทนที่กันได้ หรือแบบคู่ขนาน (Alternated or Paralleled Form Method) คือใช้แบบสอบถาม 2 ชุด โดยชุดที่ 1 ให้ค่าคะแนนในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ด้วยตัวเลข 1 - 7 เพียงอย่างเดียว ส่วนชุดที่ 2 ให้ค่าคะแนนในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ด้วยตัวเลข 1 - 7 และมีรูปภาพใบหน้าประกอบควบคู่กับตัวเลข ซึ่งรูปภาพใบหน้านี้ได้ประยุกต์มาจากแบบวัดความพึงพอใจในงาน ของ Dunham,R.B. และ Herman,J.B.(1975:629) นำคะแนนที่ได้จากการกรอกแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ได้ค่า .97 และนำค่าคะแนนมาวิเคราะห์หาความเที่ยงภายในโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient or Cronbach Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงในแบบสอบถามชุดที่ 1 และ 2 เป็น .93 และ .95 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 คือให้คะแนนด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 1-7 และมีรูปภาพกำกับ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ขอบหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 4 แห่ง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 4 แห่ง พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยและตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

3. นำหนังสืออนุมัติให้ทำการวิจัยจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลถึงหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย รายละเอียด วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนและคุณสมบัติของกลุ่ม ตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

4. เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยมีผู้ช่วยวิจัยเป็นบุคลากรสาธารณสุขที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับโรงพยาบาล เข้าใจลักษณะงานของพยาบาล และธรรมชาติของผู้ป่วย ผู้วิจัยจึงเลือกพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2 ซึ่งไม่ใช่เป็นโรงพยาบาลที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ช่วยวิจัยรวมทั้งสิ้น 5 คน ซึ่งก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการมีขั้นตอนดังนี้

4.1 ประชุมชี้แจงผู้ช่วยวิจัยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม ขั้นตอนการสอบถาม และวิธีการได้มาของข้อมูลคือ ในกรณีที่ผู้ป่วยอ่านออก เขียนได้นัดในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามเอง แต่ถ้าผู้ป่วยอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ให้ทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม และในการเลือกผู้ป่วยซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 วัน สติสัมปชัญญะดี ตามตอบรูเรื่อง และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4.2 ประสานงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยนำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้รับอนุญาตเรียบร้อยแล้ว พร้อมแบบสอบถาม 1 ชุด ชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ทราบเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วย

4.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย

4.3.1 คณะผู้วิจัยสำรวจแฟ้มข้อมูลประวัติผู้ป่วยแต่ละรายเพื่อตรวจสอบจำนวนวันในการนอนโรงพยาบาลเพื่อทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

4.3.2 ปรีกษาและแบ่งกลุ่มตัวอย่างให้ผู้ช่วยวิจัยรับผิดชอบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ได้สำรวจมาในข้อ 4.3.1 ต่อจากนั้นคณะผู้วิจัยได้เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับ

ผู้ป่วยเพื่อตรวจสอบความมีสติสัมปชัญญะ ตรวจสอบการอ่านออก เขียนได้เพื่อให้สามารถเลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

4.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเข้าไปทำความเข้าใจกับคุณเคย และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล และเก็บข้อมูล

4.3.4 ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของการเก็บข้อมูล และหากพบว่ามี ความบกพร่องของข้อมูล คณะผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมภายในวันเดียวกัน

4.3.5 ประชุมปรึกษาปัญหาที่พบในการเก็บข้อมูลในแต่ละวัน เพื่อหาแนวทางและวางแผนการเก็บข้อมูลในวันต่อไป

4.3.6 คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยไม่จำกัดเวลาจนกว่าจะได้กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จึงจะไปเก็บรวบรวมข้อมูลในโรงพยาบาลอื่นต่อไป โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในวันที่ 16 เมษายน 2540 – 30 มิถุนายน 2540 รวมระยะเวลา 2 เดือน 15 วัน ได้ข้อมูลทั้งสิ้น 780 ชุด อยู่ในสภาพสมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

การเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้พบข้อสังเกตคือ การได้มาซึ่งข้อมูลใช้เวลานานเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อย คือไม่ได้ศึกษา และจบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 1 – 6 ทำให้ต้องใช้การสัมภาษณ์จากแบบสอบถามซึ่งจะใช้เวลาในแต่ละรายค่อนข้างมาก และโรงพยาบาลที่ศึกษาทั้ง 4 โรงพยาบาลอยู่ห่างไกลกันทำให้ต้องใช้เวลาในการเดินทาง และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่อนข้างสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X (Statistical Package for the Social Science X) ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ป่วย นำมาแจกแจงในรูปความถี่ กำหนดเป็นค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของความคาดหวัง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของการรับรู้บริการ นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยบริการพยาบาลที่คาดหวังกับบริการพยาบาลที่รับรู้ของโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นโดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t – test)
5. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยบริการพยาบาลที่คาดหวังกับบริการพยาบาลที่รับรู้ของโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปโดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t – test)

6. คะแนนคุณภาพบริการตามการรับรู้ กำหนดโดยนำค่าเฉลี่ยของการรับรู้บริการในข้อ 3 เป็นตัวตั้งลบด้วยคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง ใน ข้อ 2 จะได้ผลต่างเป็นคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการโดยตีค่าการรับรู้คุณภาพเป็น 3 ระดับ (Parasuraman,1985)คือ

6.1 คะแนนความคาดหวังสูงกว่าคะแนนการรับรู้บริการ ผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าผู้ป่วยในไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาล

6.2 คะแนนความคาดหวังเท่ากับคะแนนการรับรู้บริการ ผลต่างมีค่าเท่ากับ ศูนย์แสดงว่าผู้ป่วยในพึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาล

6.3 คะแนนความคาดหวังต่ำกว่าคะแนนการรับรู้บริการ ผลต่างมีค่าเป็นบวก แสดงว่าผู้ป่วยในประทับใจต่อคุณภาพบริการพยาบาล หรือคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับเกินกว่าที่ผู้ป่วยในคาดหวังไว้

7. เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ระหว่างกลุ่มผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และกลุ่มผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป โดยนำคะแนนคุณภาพบริการตามการรับรู้ในข้อ 6 ไปทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test)