

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ป่วยนำเสนอเป็นจำนวนและร้อยละ ในตารางที่ 3

ตอนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและ โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปคาดหวังและรับรู้นำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย(Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) นำเสนอในตารางที่ 4-13

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) นำเสนอในตารางที่ 14-15

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ในตาราง ผู้วิจัยขอกำหนด สัญลักษณ์และอักษรทางสถิติดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม
n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างในกลุ่ม
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส นับถือศาสนา อาชีพ รายได้ สาเหตุที่ตัดสินใจมารับบริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ จำนวนวัน และแผนกที่เข้าอยู่ในโรงพยาบาล

ข้อมูลส่วนบุคคล	โรงพยาบาลชุมชน		โรงพยาบาลชุมชน		รวม	
	ดีเด่น		ทั่วไป			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ						
หญิง	263	67.44	222	56.92	485	62.18
ชาย	127	32.6	150	38.46	277	35.51
ไม่ระบุ	-	-	18	4.62	18	2.31
2. อายุ						
15-20 ปี	62	15.90	64	16.41	126	16.15
21-30 ปี	114	29.23	107	27.44	221	28.33
31-40 ปี	80	20.57	108	27.69	188	24.10
41-50 ปี	50	12.82	51	13.08	101	12.95
51-60 ปี	40	10.26	36	9.23	76	9.74
61 ปีขึ้นไป	39	10.00	23	5.90	62	7.95
ไม่ระบุ	5	1.28	1	0.26	6	0.77
3. วุฒิการศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	88	22.57	24	6.16	112	14.36
ป.1 - ป.6	206	52.82	197	50.51	403	51.67
ม.1 - ม.3	19	4.87	61	15.64	80	10.26
ม.4 - ม.6 หรือ ปวช.	27	6.29	69	17.69	96	12.31
อนุปริญญา หรือ ปวส.	27	6.92	17	4.36	44	5.64
ปริญญาตรี	20	5.13	17	4.36	37	4.74
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	2	0.51	2	0.26
อื่นๆโปรดระบุ	1	0.26	-	-	1	0.13
ไม่ระบุ	2	0.51	3	0.77	5	0.64

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	โรงพยาบาลชุมชน		โรงพยาบาลชุมชน		รวม	
	ดีเด่น		ทั่วไป			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรส						
โสด	94	24.10	141	36.15	235	30.13
คู่	263	67.44	226	57.95	489	62.69
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	18	4.61	15	3.85	33	4.23
ไม่ระบุ	14	3.85	9	2.05	23	2.95
5. นับถือศาสนา						
พุทธ	376	96.41	351	90.00	727	93.21
คริสต์	4	1.03	11	2.82	15	1.9
อิสลาม	5	1.28	27	6.92	32	4.1
อื่น ๆ (โปรเตสแตนต์)	-	-	1	0.26	1	0.1
ไม่ระบุ	5	1.28	-	-	5	0.6
6. อาชีพ						
รับจ้าง	173	44.36	167	42.82	340	43.59
รับราชการ	24	6.15	39	10.00	63	8.08
รัฐวิสาหกิจ	5	1.28	8	2.05	13	1.67
ค้าขาย	32	8.21	47	12.05	79	10.13
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	30	7.69	16	4.10	46	5.90
แม่บ้าน	17	4.36	18	4.62	35	4.49
นักเรียน/นักศึกษา	19	4.87	41	10.51	60	7.69
เกษตรกรรม	89	22.82	53	13.59	142	18.21
ไม่ระบุ	1	0.26	1	0.26	2	0.26
7. รายได้						
0 - 3,000บาท/เดือน	247	63.33	190	48.72	437	56.03
3,001 - 6,000บาท/เดือน	67	17.18	114	29.23	181	23.21
6,001 - 9,000บาท/เดือน	32	8.20	49	12.56	81	10.38
9,001 - 12,000บาท/เดือน	19	4.87	15	3.85	34	4.36
12,001 - 15,000บาท/เดือน	6	1.54	6	1.54	12	1.54

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	โรงพยาบาลชุมชน		โรงพยาบาลชุมชน		รวม	
	ดีเด่น		ทั่วไป			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
15,000บาท/เดือนขึ้นไป	12	3.08	4	1.03	16	2.05
ไม่ระบุ	7	1.79	12	3.08	19	2.44
8. สาเหตุที่ตัดสินใจมารับ บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้						
ใกล้บ้านสะดวกในการ เดินทาง	227	58.21	202	51.79	429	55.00
เคยรับบริการมาก่อน	130	33.33	128	32.82	258	33.08
จากคำบอกเล่าของคนอื่น	13	3.33	11	2.82	24	3.08
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	10	2.56	15	3.85	25	3.21
ส่งต่อจากโรงพยาบาลอื่น	6	1.54	15	3.85	21	2.69
จากการประชาสัมพันธ์ ของโรงพยาบาล	4	1.03	15	3.85	19	2.44
ไม่ระบุ	-	-	4	1.03	4	0.51
9. จำนวนวันที่เข้ารับการ รักษาในโรงพยาบาลจนถึง วันนี้						
2-7 วัน	332	85.13	234	60.00	566	72.56
8-14 วัน	28	7.18	81	20.77	109	13.97
15-21 วัน	16	4.10	50	12.82	66	8.46
22 วันขึ้นไป	12	3.08	21	5.38	33	4.23
ไม่ระบุ	2	0.51	4	1.03	6	0.77
10.แผนกที่เข้ารับการรักษา						
อายุรกรรม	257	65.90	181	46.41	437	56.02
ศัลยกรรม	50	12.81	92	23.59	142	18.21
สูติ-นรีเวชกรรม	65	16.67	54	13.85	119	15.26
อื่น ๆ โปรดระบุ	18	4.62	63	16.15	82	10.51

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.18 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 35.51 ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.10 การศึกษาของผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับ ป.1 - ป.6 คิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงมาไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.36 ในเรื่องของสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่อยู่เป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 62.69 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.13 การนับถือศาสนาส่วนใหญ่ก็นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 93.21 รองลงมาคือนับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 4.10 สำหรับการประกอบอาชีพพบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 43.59 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 18.21 และมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 0-3,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 56.03 รองลงมาคือ 3,001-6,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 23.21 ส่วนสาเหตุที่ตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ใกล้บ้านสะดวกในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือผู้ป่วยเก่าซึ่งเคยมารับบริการครั้งก่อนแล้ว คิดเป็นร้อยละ 33.08 จำนวนวันที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะอยู่โรงพยาบาล 2-7 วัน คิดเป็นร้อยละ 72.56 รองลงมาคือ 8-14 วัน คิดเป็นร้อยละ 13.97 และผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เข้าอยู่ในโรงพยาบาลแผนกอายุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 56.03 รองลงมาคือ ศัลยกรรม และสูติ-นรีเวชกรรม คิดเป็นร้อยละ 18.21 และ ร้อยละ 15.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป คาดหวัง และรับรู้

2.1 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นคาดหวังและรับรู้

2.1.1 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นคาดหวังและรับรู้โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่คาดหวังกับบริการพยาบาลที่รับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านโดยใช้ค่าที

ด้านที่	บริการพยาบาล	บริการพยาบาลที่รับรู้		บริการพยาบาลที่คาดหวัง		t	ผลต่าง	แปลความ
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.97	0.93	5.91	0.93	17.35*	-0.94	ไม่พึงพอใจ
2.	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	5.02	0.94	5.89	0.93	15.88*	-0.87	ไม่พึงพอใจ
3.	การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการทันที	4.95	1.04	5.89	0.92	16.29*	-0.94	ไม่พึงพอใจ
4.	ความน่าเชื่อถือ	5.10	1.09	6.00	0.95	15.24*	-0.90	ไม่พึงพอใจ
5.	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	4.72	1.00	5.70	0.98	16.48*	-0.98	ไม่พึงพอใจ
	รวม	4.95	0.87	5.87	0.84	19.23*	-0.92	ไม่พึงพอใจ

$P^* < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นจำแนกโดยรวมและเป็นรายด้านมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำให้ระดับคุณภาพบริการพยาบาลมีค่าเป็นลบ แสดงว่าผู้ป่วยในไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับ

2.1.2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นคาดหวัง และรับรู้ จำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่คาดหวัง กับบริการพยาบาลที่รับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าที

รายการ	บริการพยาบาล ที่รับรู้		บริการพยาบาล ที่คาดหวัง		t	ผลต่าง	แปลความ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ							
1.เครื่องมือเครื่องใช้ดูทันสมัย	4.79	1.25	5.97	1.12	15.64*	-1.18	ไม่พึงพอใจ
2. การตกแต่งภายในสวยงาม	4.97	1.10	5.85	1.21	12.20*	-0.87	ไม่พึงพอใจ
3. พยาบาลแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย	5.45	1.23	6.13	0.99	10.16*	-0.68	ไม่พึงพอใจ
4. วัสดุสิ่งพิมพ์สวยงาม	4.67	1.34	5.68	1.23	11.78*	-1.01	ไม่พึงพอใจ
2.ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้							
5. บริการเสร็จเรียบร้อยตามที่ กำหนด	4.90	1.20	5.83	1.10	13.06*	-0.94	ไม่พึงพอใจ
6. แสดงออกถึงความสนใจอย่าง จริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้	4.98	1.16	6.04	1.04	14.09*	-1.05	ไม่พึงพอใจ
7. ให้บริการได้ทันทีที่ผู้ป่วยมาถึง	5.07	1.19	5.87	1.21	11.36*	-0.08	ไม่พึงพอใจ
8. ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ไว้	4.98	1.20	5.75	1.21	9.71*	-0.77	ไม่พึงพอใจ
9. การบันทึกรายงานถูกต้อง	5.17	1.24	5.95	1.12	10.92*	-0.78	ไม่พึงพอใจ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับ บริการทันที							
10. บอกเวลาบริการพยาบาลที่แน่นอน	4.88	1.24	5.67	1.22	9.69*	-0.79	ไม่พึงพอใจ
11. พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการ ทันที	5.02	1.27	5.98	1.12	13.05*	-0.97	ไม่พึงพอใจ
12. พยาบาลเต็มใจที่จะช่วยเหลือ เสมอ	5.05	1.26	5.99	1.07	12.99*	-0.94	ไม่พึงพอใจ
13. พยาบาลมีเวลาพอที่จะช่วย เหลือเมื่อผู้ป่วยร้องขอ	4.85	1.33	5.01	1.07	14.33*	-1.06	ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	บริการพยาบาล ที่รับรู้		บริการพยาบาล ที่คาดหวัง		t	ผลต่าง	แปลความ
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
4. ด้านความน่าเชื่อถือ							
14. การพูดการแสดงออกของ พยาบาลทำให้เกิดความมั่นใจ	5.06	1.29	5.97	1.08	12.84*	-0.91	ไม่พึงพอใจ
15. ความรู้สึกปลอดภัย	5.14	1.30	5.96	1.09	11.40*	-0.82	ไม่พึงพอใจ
16. พยาบาลให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีอย่างสม่ำเสมอ	5.16	1.29	6.05	1.07	11.92*	-0.89	ไม่พึงพอใจ
17. พยาบาลมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถาม	5.05	1.32	6.02	1.11	12.74*	-0.97	ไม่พึงพอใจ
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ							
18. ให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน	5.06	1.25	5.95	1.12	11.47*	-0.89	ไม่พึงพอใจ
19. เปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	5.09	1.32	5.87	1.13	10.98*	-0.78	ไม่พึงพอใจ
20. มีพยาบาลคอยดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล	4.06	1.61	5.19	1.51	11.17*	-1.13	ไม่พึงพอใจ
21. มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด	4.77	1.29	5.92	1.12	15.34*	-1.15	ไม่พึงพอใจ
22. พยาบาลเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้ป่วย	4.63	1.27	5.59	1.29	12.39*	-0.96	ไม่พึงพอใจ

P* < .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นจำแนกเป็นรายข้อทุกข้อมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำให้ระดับคุณภาพบริการพยาบาลมีค่าเป็นลบ แสดงว่าผู้ป่วยไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับทุกรายการ

2.2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปคาดหวังและรับรู้

2.2.1 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปคาดหวังและรับรู้โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่คาดหวังกับบริการพยาบาลที่รับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านโดยใช้ค่าที

ด้านที่	บริการพยาบาล	บริการพยาบาลที่รับรู้		บริการพยาบาลที่คาดหวัง		t	ผลต่าง	แปลความ
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	5.49	1.08	5.95	0.89	7.89*	-0.46	ไม่พึงพอใจ
2.	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	5.56	1.00	6.02	0.84	8.88*	-0.46	ไม่พึงพอใจ
3.	การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการทันที	5.63	0.97	6.04	0.86	7.79*	-0.41	ไม่พึงพอใจ
4.	ความน่าเชื่อถือ	5.62	1.06	6.05	0.88	7.96*	-0.43	ไม่พึงพอใจ
5.	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	5.50	1.05	5.94	0.87	8.57*	-0.44	ไม่พึงพอใจ
	รวม	5.56	0.94	6.00	0.76	9.83*	-0.44	ไม่พึงพอใจ

P* < .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกโดยรวมและเป็นรายด้านมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำให้ระดับคุณภาพบริการพยาบาลมีค่าเป็นลบทุกด้านแสดงว่าผู้ป่วยไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับ

2.2.2 คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปคาดหวังและรับรู้ จำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่คาดหวังกับบริการพยาบาลที่รับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าที

รายการ	บริการพยาบาลที่รับรู้		บริการพยาบาลที่คาดหวัง		t	ผลต่าง	แปลความ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ							
1.เครื่องมือ เครื่องใช้ที่คู่ทันสมัย	5.47	1.23	6.02	1.12	7.42*	-0.55	ไม่พึงพอใจ
2.การตกแต่งภายในสวยงาม	5.47	1.29	5.92	1.20	5.92*	-0.45	ไม่พึงพอใจ
3.พยาบาลแต่งกายประณีตสะอาดเรียบร้อย	5.72	1.18	5.99	1.05	3.95*	-0.27	ไม่พึงพอใจ
4.วัสดุสิ่งพิมพ์สวยงาม	5.29	1.33	5.86	1.10	7.38*	-0.57	ไม่พึงพอใจ
2.ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้							
5.บริการเสร็จเรียบร้อยตามที่กำหนด	5.37	1.28	6.00	1.04	9.04*	-0.63	ไม่พึงพอใจ
6.แสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้	5.49	1.26	6.02	1.13	6.93*	-0.53	ไม่พึงพอใจ
7.ให้บริการทันทีที่ผู้ป่วยมาถึง	5.73	1.11	6.02	1.03	4.59*	-0.29	ไม่พึงพอใจ
8.ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	5.62	1.20	5.97	1.10	5.45*	-0.35	ไม่พึงพอใจ
9.การบันทึกรายงานถูกต้อง	5.57	1.19	6.05	1.02	7.10*	-0.48	ไม่พึงพอใจ
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที							
10.บอกเวลาบริการที่แน่นอน	5.49	1.21	6.01	1.11	7.07*	-0.52	ไม่พึงพอใจ
11.พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการทันที	5.67	1.19	6.10	1.06	6.33*	-0.43	ไม่พึงพอใจ
12.พยาบาลเต็มใจที่จะช่วยเหลือเสมอ	5.67	1.13	6.06	1.00	5.74*	-0.39	ไม่พึงพอใจ
13.พยาบาลมีเวลาพอที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยร้องขอ	5.69	1.18	5.99	1.09	4.65*	-0.30	ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

รายการ	บริการพยาบาล		บริการพยาบาลที่		t	ผลต่าง	แปลความ
	ที่รับร		คาดหวัง				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
4. ด้านความน่าเชื่อถือ							
14. การพูดการแสดงออกของพยาบาลทำให้เกิดความมั่นใจ	5.61	1.27	6.05	1.07	6.89*	-0.44	ไม่พึงพอใจ
15. ความรู้สึกปลอดภัย	5.59	1.21	6.02	1.08	6.33*	-0.43	ไม่พึงพอใจ
16. พยาบาลให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีอย่างสม่ำเสมอ	5.66	1.23	6.08	1.08	5.84*	-0.42	ไม่พึงพอใจ
17. พยาบาลมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถาม	5.61	1.18	6.04	1.07	6.17*	-0.43	ไม่พึงพอใจ
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ							
18. ให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน	5.59	1.25	6.15	0.98	8.16*	-0.56	ไม่พึงพอใจ
19. เปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	5.65	1.18	5.96	1.10	4.59*	-0.31	ไม่พึงพอใจ
20. มีพยาบาลคอยดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล	5.21	1.54	5.78	1.28	7.04*	-0.57	ไม่พึงพอใจ
21. มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด	5.61	1.15	6.03	1.01	6.71*	-0.42	ไม่พึงพอใจ
22. พยาบาลเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้ป่วย	5.45	1.28	5.80	1.16	5.05*	-0.35	ไม่พึงพอใจ

P* < .05

จากตารางที่ 7 พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อทุกข้อมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำให้ระดับคุณภาพบริการพยาบาลมีค่าเป็นลบทุกข้อ แสดงว่าผู้ป่วยไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้รับทุกรายการ

2.3 อันดับที่ยอมรับของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาล
ชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป

2.3.1 อันดับที่ยอมรับของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 8 อันดับที่ยอมรับ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ด้าน	บริการพยาบาล	โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น	
		อันดับที่	ผลต่าง
2	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	1	-0.87
4	ความน่าเชื่อถือ	2	-0.90
3	การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	3.5	-0.94
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.5	-0.94
5	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	5	-0.98

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลมากที่สุดคือด้านที่ 2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลน้อยที่สุดคือด้านที่ 5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

2.3.2 อันดับี่ ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 9 อันดับี่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ด้าน	บริการพยาบาล	โรงพยาบาลชุมชนทั่วไป	
		อันดับที่	ผลต่าง
3	การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	1	-0.41
4	ความน่าเชื่อถือ	2	-0.43
5	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3	-0.44
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.5	-0.46
2	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.5	-0.46

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลมากที่สุดคือด้านที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที และรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลน้อยที่สุดคือด้านที่ 1 และ 2 คือความเป็นรูปธรรมของบริการ และความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ตามลำดับ



2.3.3 อันดับที่ ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 10 อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายด้าน

ด้าน	บริการพยาบาล	โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น		โรงพยาบาลชุมชนทั่วไป	
		อันดับที่	ผลต่าง	อันดับที่	ผลต่าง
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.5	-0.94	4.5	-0.46
2	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	1	-0.87	4.5	-0.46
3	การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	3.5	-0.94	1	-0.41
4	ความน่าเชื่อถือ	2	-0.90	2	-0.43
5	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	5	-0.98	3	-0.44

จากตารางที่ 10 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบอันดับที่ของบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปพบว่าอันดับที่ตรงกันในด้านที่ 4 คือ ด้านความน่าเชื่อถือ

2.3.4 อันดับที่ ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น จำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 11 อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นจำแนกเป็นรายข้อ

ด้าน	ข้อที่	บริการพยาบาล	อันดับที่	ผลต่าง
1	3	พยาบาลแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย	1	-0.68
2	8	ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	2	-0.77
5	19	เปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	3.5	-0.78
2	9	การบันทึกรายงานที่ถูกต้อง	3.5	-0.78
3	10	บอกเวลาบริการที่แน่นอน	5	-0.79
2	7	ให้บริการทันทีที่ผู้ป่วยมาถึง	6	-0.80
4	15	ความรู้สึกลดท้อ	7	-0.82
1	2	การตกแต่งภายในที่สวยงาม สะอาดตา	8	-0.87
4	16	พยาบาลให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีอย่าง สม่ำเสมอ	9.5	-0.89
5	18	ให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน	9.5	-0.89
4	14	การพูดการแสดงออกของพยาบาลทำให้เกิดความมั่นใจ	11	-0.91
3	12	พยาบาลเต็มใจที่จะช่วยเหลือเสมอ	12.5	-0.94
2	5	บริการเสร็จเรียบร้อยตามที่กำหนด	12.5	-0.94
5	22	พยาบาลเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้ป่วย	14	-0.96
3	11	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการทันที	15.5	-0.97
4	17	พยาบาลมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถาม	15.5	-0.97
1	4	วัสดุสิ่งพิมพ์สวยงาม	17	-1.01
2	6	แสดงออกถึงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้	18	-1.05
3	13	พยาบาลมีเวลาที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยร้องขอ	19	-1.06
5	20	มีพยาบาลคอยดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล	20	-1.13
5	21	มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด	21	-1.15
1	1	เครื่องมือ เครื่องใช้ดูทันสมัย	22	-1.18

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นรับรู้คุณภาพบริการน้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้ายมีจำนวน 2 ข้ออยู่ในด้านที่ 5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ซึ่งผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลน้อยเป็นอันดับที่ 20 และ 21 คือโรงพยาบาลมีพยาบาลคอยดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล และโรงพยาบาลมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการน้อยที่สุดคือการมีเครื่องมือ เครื่องใช้และ

อุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่ดูทันสมัย ซึ่งอยู่ในด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ สำหรับการรับรู้คุณภาพบริการมากที่สุด 5 อันดับแรกมีจำนวน 2 ข้ออยู่ในด้านที่ 2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ซึ่งผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลมากเป็นอันดับที่ 2 และ 3.5 คือโรงพยาบาลให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดและมีการบันทึกรายงานการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องไม่ผิดพลาด ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลมากที่สุดคือ พยาบาลแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย ซึ่งอยู่ในด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

2.3.5 อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 12 อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อ

ด้าน	ข้อที่	บริการพยาบาล	อันดับที่	ผลต่าง
1	3	พยาบาลแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย	1	-0.27
2	7	ให้บริการได้ทันทีที่ผู้ป่วยมาถึง	2	-0.29
3	13	พยาบาลมีเวลาที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยร้องขอ	3	-0.30
5	19	เปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	4	-0.31
2	8	ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	5.5	-0.35
5	22	พยาบาลเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้ป่วย	5.5	-0.35
3	12	พยาบาลเต็มใจที่จะช่วยเหลือเสมอ	7	-0.39
4	16	พยาบาลให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีอย่างสม่ำเสมอ	8.5	-0.42
5	21	มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด	8.5	-0.42
4	15	ความรู้สึกละอาย	10.5	-0.43
3	11	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการทันที	10.5	-0.43
4	17	พยาบาลมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถาม	10.5	-0.43
4	14	การพูด การแสดงออกของพยาบาลทำให้เกิดความมั่นใจ	13	-0.44
1	2	การตกแต่งภายในที่สวยงาม สะอาดตา	14	-0.45
2	9	การบันทึกรายงานถูกต้อง	15	-0.48
3	10	บอกเวลาบริการที่แน่นอน	16	-0.52
2	6	แสดงออกถึงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้	17	-0.53
1	1	เครื่องมือ เครื่องใช้ ดูทันสมัย	18	-0.55
5	18	ให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน	19	-0.56
5	20	มีพยาบาลคอยดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล	20.5	-0.57
1	4	วัสดุ สิ่งพิมพ์ สวยงาม	20.5	-0.57
2	5	บริการเสร็จเรียบร้อยตามที่กำหนด	22	-0.63

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลน้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้ายมีจำนวน 2 ข้ออยู่ในด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งผู้ป่วยในโรงพยาบาล ชุมชนทั่วไปรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลน้อยเป็นอันดับที่ 18 และ 20.5 คือการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่ดูทันสมัย และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวกับการให้บริการสวยงามสะอาดตา และพบว่ามีจำนวน 2 ข้ออยู่ในด้านที่ 5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการซึ่งผู้ป่วยรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลน้อยเป็นอันดับที่ 19 และ 20.5 คือโรงพยาบาลให้

ความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนเป็นอย่างดี และโรงพยาบาลมีพยาบาลดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล โดยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลน้อยที่สุด คือการให้บริการเสร็จเรียบร้อยตามที่สัญญาซึ่งอยู่ในด้านที่ 2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลมากที่สุด 5 อันดับแรกมีจำนวน 2 ข้ออยู่ในด้านที่ 2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้คือโรงพยาบาลให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และมีจำนวน 2 ข้ออยู่ในด้านที่ 5 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการคือโรงพยาบาลเปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวกที่จะมารับบริการ และพยาบาลเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้ป่วย โดยรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลมากที่สุดคือพยาบาลแต่งกายประณีตสะอาดเรียบร้อย ซึ่งอยู่ในด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

2.3.6 เปรียบเทียบ อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 13 อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อ

ด้าน	ข้อที่	บริการพยาบาล	โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น		โรงพยาบาลชุมชนทั่วไป	
			อันดับที่	ผลต่าง	อันดับที่	ผลต่าง
1	3	พยาบาลแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย	1	-0.68	1	-0.27
2	8	ให้บริการตรงตามเวลาที่ กำหนดไว้	2	-0.77	5.5	-0.35
5	19	เปิดให้บริการตามเวลาที่ ผู้ป่วยสะดวก	3.5	-0.78	4	-0.31
2	9	การบันทึกรายงานถูกต้อง	3.5	-0.78	15	-0.48
3	10	การบอกเวลาบริการที่แน่นอน	5	-0.79	16	-0.52
2	7	ให้บริการได้ทันทีที่ผู้ป่วยมา	6	-0.80	2	-0.29
4	15	ความรู้สึกลดท้อ	7	-0.82	10.5	-0.43
1	2	การตกแต่งภายในที่สวยงาม	8	-0.87	14	-0.45
4	16	พยาบาลให้บริการด้วยรอยยิ้ม ไมตรีอันดีอย่างสม่ำเสมอ	9.5	-0.89	8.5	-0.42
5	18	ให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ แต่ละคน	9.5	-0.89	19	-0.56
4	14	การพูดการแสดงออกของ พยาบาลทำให้เกิดความมั่นใจ	11	-0.91	13	-0.44
3	12	พยาบาลเต็มใจที่จะช่วยเหลือ เสมอ	12.5	-0.94	7	-0.39
2	5	บริการเสร็จเรียบร้อยตามที่ กำหนด	12.5	-0.94	22	-0.63
5	22	พยาบาลเข้าใจความต้องการ เฉพาะของผู้ป่วย	14	-0.96	5.5	-0.35

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้าน	ข้อที่	บริการพยาบาล	โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น		โรงพยาบาลชุมชนทั่วไป	
			อันดับที่	ผลต่าง	อันดับที่	ผลต่าง
3	11	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการ ได้ทันที	15.5	-0.97	10.5	-0.43
4	17	พยาบาลมีความรู้เพียงพอใน การตอบคำถาม	15.5	-0.97	10.5	-0.43
1	4	วัสดุสิ่งพิมพ์สวยงามสะอาดตา	17	-1.01	20.5	-0.57
2	6	แสดงออกถึงความสนใจที่จะ ช่วยแก้ปัญหาให้	18	-1.05	17	-0.53
3	13	พยาบาลมีเวลาที่จะช่วยเหลือ เมื่อผู้ป่วยร้องขอ	19	-1.06	3	-0.30
5	20	มีพยาบาลคอยดูแลเอาใจใส่ผู้ รับบริการเป็นรายบุคคล	20	-1.13	20.5	-0.57
5	21	มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี ที่สุด	21	-1.15	8.5	-0.42
1	1	เครื่องมือ เครื่องใช้ดูทันสมัย	22	-1.18	18	-0.55

จากตารางที่ 13 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบอันดับที่การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปพบว่าอันดับที่ตรงกันในข้อที่ 3 คือพยาบาลแต่งกายประณีตสะอาดเรียบร้อยซึ่งเป็นอันดับที่ของการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย
โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็น
รายด้าน

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรง
พยาบาลชุมชนดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็นราย
ด้านโดยใช้ค่าที

ด้าน	บริการพยาบาล	คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของ ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน		
		ดีเด่น	ทั่วไป	t
		ผลต่าง	ผลต่าง	
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	-0.94	-0.46	6.00*
2	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	-0.87	-0.46	5.50*
3	การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	-0.94	-0.41	6.84*
4	ความน่าเชื่อถือ	-0.90	-0.43	5.87*
5	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	-0.98	-0.44	6.84*
	รวม	-0.92	-0.44	7.39*

$p^* < .05$

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาล
ชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป เมื่อจำแนกตามรายด้านและโดยรวมมีความแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 5 ด้าน และพบว่าคุณภาพบริการพยาบาลตามการ
รับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปมีค่าคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้สูงกว่าการ
รับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นในทุกด้าน

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบ ผลต่างของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อโดยใช้ค่าที

รายการ	คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของ ผู้ป่วยใน โรงพยาบาล ชุมชน		t
	ดีเด่น	ทั่วไป	
	ผลต่าง	ผลต่าง	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ			
1. เครื่องมือ เครื่องใช้ ดูทันสมัย	-1.18	-0.55	5.99*
2. การตกแต่งภายในที่สวยงาม สะอาดตา	-0.87	-0.45	4.08*
3. พยาบาลแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย	-0.68	-0.27	4.20*
4. วัสดุสิ่งพิมพ์สวยงาม	-1.01	-0.57	3.85*
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้			
5. บริการเสร็จเรียบร้อยตามที่กำหนด	-0.94	-0.63	3.02*
6. แสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วย แก้ปัญหาให้	-1.05	-0.53	4.98*
7. ให้บริการได้ ทันทีที่ผู้ป่วยมาถึง	-0.80	-0.29	5.40*
8. ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	-0.77	-0.35	4.13*
9. การบันทึกรายงานที่ถูกต้อง	-0.78	-0.48	3.13*
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที			
10. บอกเวลาบริการที่แน่นอน	-0.79	-0.52	2.55*
11. พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที	-0.97	-0.43	5.41*
12. พยาบาลเต็มใจที่จะช่วยเหลือเสมอ	-0.94	-0.39	5.56*
13. พยาบาลมีเวลาพอที่จะให้ช่วยเหลือเมื่อผู้ ป่วยร้องขอ	-1.06	-0.30	7.77*
4. ด้านความน่าเชื่อถือ			
14. การพูดการแสดงออกของพยาบาลทำให้เกิด ความมั่นใจ	-0.91	-0.44	4.93*
15. ความรู้ลึกปลอดภัย	-0.82	-0.43	3.95*
16. พยาบาลให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี อย่างสม่ำเสมอ	-0.89	-0.42	4.62*
17. พยาบาลมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถาม	-0.97	-0.43	5.21*

ตารางที่ 15 (ต่อ)

รายการ	คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาล ชุมชน		t
	ดีเด่น	ทั่วไป	
	ผลต่าง	ผลต่าง	
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ			
18.ให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน	-0.89	-0.56	3.17*
19.เปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	-0.78	-0.31	4.77*
20.มีพยาบาลคอยดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล	-1.13	-0.57	4.33*
21.มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด	-1.15	-0.42	7.43*
22.พยาบาลเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้ป่วย	-0.96	-0.35	5.87*
P* < .05			

จากตารางที่ 15 พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่าทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปมีค่าคุณภาพบริการตามการรับรู้สูงกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นในทุกข้อ