

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่เป็นตัวอย่างประชากร นำเสนอเป็นจำนวนและค่าร้อยละในตารางที่ 1, 2, 3 และ 4

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test statistic) นำเสนอในตารางที่ 5

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test statistic) นำเสนอในตารางที่ 6

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่ปฏิบัติจริง โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test statistic) นำเสนอในตารางที่ 7

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test statistic) นำเสนอในตารางที่ 8

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ป่วยในและพยาบาลประจำการที่เป็นตัวอย่างประชากร

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ (n = 397)

สถานภาพของผู้ป่วยใน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
ชาย		183	46.1
หญิง		214	53.9
<b>สถานภาพสมรส</b>			
โสด		112	28.2
คู่		243	61.2
หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่		42	10.6
<b>อายุ</b>			
15 - 20 ปี		60	15.1
21 - 30 ปี		84	21.2
31 - 40 ปี		105	26.4
41 - 50 ปี		54	13.6
51 - 60 ปี		30	7.6
61 ปีขึ้นไป		64	16.1
<b>ศาสนา</b>			
พุทธ		379	95.5
คริสต์		7	1.8
อิสลาม		11	2.7

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ป่วยใน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ไม่ได้ศึกษา		19	4.8
ป.1 - ป.6		172	43.3
ม.1 - ม.3		54	13.6
ม.4 - ม.6 หรือ ปวช.		82	20.7
อนุปริญญาหรือ ปวส.		22	5.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		42	10.6
สูงกว่าปริญญาตรี		6	1.5
<b>อาชีพ</b>			
รับราชการ		58	14.6
รัฐวิสาหกิจ		9	2.3
รับจ้าง		152	38.3
ธุรกิจส่วนตัว		36	9.1
เกษตรกร		33	8.3
ไม่ได้ประกอบอาชีพ		36	9.1
แม่บ้าน		37	9.3
นักเรียน / นักศึกษา / นิสิต		36	9.0
<b>รายได้</b>			
ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน		169	42.6
3,001 - 6,000 บาท/เดือน		104	26.2
6,001 - 9,000 บาท/เดือน		46	11.6
9,001 - 12,000 บาท/เดือน		37	9.3
12,001 - 15,000 บาท/เดือน		17	4.3
15,001 บาทขึ้นไป/เดือน		24	6.0

จากตารางที่ 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 53.9 และร้อยละ 46.1 ตามลำดับ) มีสถานภาพคู่ จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 61.2) รองลงมา มีสถานภาพโสด และเป็นหม้าย ส่วนที่หย่าร้าง หรือแยกกัน อยู่ มีจำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 10.6)

และอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 26.4) รองลงมาอยู่ใน ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 21.2) และที่มีจำนวนต่ำสุดอยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 7.6)

ซึ่งนับถือศาสนาพุทธจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 95.5) รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม (ร้อยละ 2.7) และนับถือศาสนาคริสต์ มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.8) ส่วนการศึกษาอยู่ในระดับ ป.1 - ป.6 จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 43.3) รองลงมา การศึกษาอยู่ในระดับ ม.4 - ม.6 หรือ ปวช. (ร้อยละ 20.7) และการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.5)

สำหรับการประกอบอาชีพ มีอาชีพรับจ้างจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 38.3) รองลงมา มี อาชีพรับราชการ (ร้อยละ 14.6) และรัฐวิสาหกิจ จำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 2.3) ส่วนรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 42.6) รองลงมา มีรายได้ 3,001 - 4,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 26.2) และรายได้ 12,000 - 15,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 4.3)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาพยาบาล  
ระยะเวลาเข้ารับการรักษาพยาบาล ประเภทของผู้ป่วย แผนกที่เข้ารับการรักษา  
พยาบาล และเหตุผลที่มาใช้บริการ (n = 397)

สถานภาพของผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล</b>		
ครั้งแรก	178	44.8
ครั้งที่ 2	108	27.2
ครั้งที่ 3	45	11.3
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	66	16.6
<b>ระยะเวลาที่รับการรักษาในโรงพยาบาล</b>		
2 - 7 วัน	233	58.7
8 - 14 วัน	60	15.1
15 - 21 วัน	43	10.8
21 วันขึ้นไป	61	15.4
<b>ประเภทของผู้ป่วย</b>		
สามัญ	245	61.7
พิเศษรวม	58	14.6
พิเศษเดี่ยว	83	20.9
พิเศษวิไอที	11	2.8
<b>แผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาล</b>		
อายุรกรรม	151	38.0
ศัลยกรรมทั่วไป	86	21.7
ศัลยกรรมกระดูก	77	19.4
สูติ - นรีเวชกรรม	63	15.9
ตา - หู - คอ - จมูก	20	5.0

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ป่วยใน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
12. เหตุผลที่มาใช้บริการ		
สะดวกในการเดินทาง	179	45.1
ประทับใจจากที่เคยใช้บริการครั้งก่อน	47	11.8
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	23	5.8
ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล	8	2.0
คนอื่นแนะนำมา	24	6.1
ความต้องการของผู้ป่วยเอง	116	29.2

จากตารางที่ 2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นครั้งแรกจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 44.8) รองลงมาคือ ครั้งที่ 2 (ร้อยละ 27.2) และครั้งที่ 3 มีจำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 11.3) ระยะเวลาที่รับการรักษาในโรงพยาบาล 2-7 วันจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 58.7) รองลงมา คือ 21 วันขึ้นไป (ร้อยละ 15.4) และ 15-21 วันมีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 10.8) ประเภทของผู้ป่วยคือ ผู้ป่วยตามัญญ์มีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 61.7) รองลงมาคือ ผู้ป่วยพิเศษเดี่ยว (ร้อยละ 20.9) ผู้ป่วยวีไอพีมีจำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 2.8) สำหรับแผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาล คือ แผนกอายุรกรรมมีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 38.0) รองลงมาเป็นแผนกศัลยกรรมทั่วไป และแผนกตา หู คอ จมูก มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 4.8)

และเหตุผลที่มาใช้บริการจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 21.7) คือ สะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 45.1) รองลงมาคือความต้องการของผู้ป่วยเอง (ร้อยละ 29.2) และจากประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลมีจำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 2.0)

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตามอายุ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาสูงสุด (n = 380)

สถานภาพของพยาบาลประจำการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
หญิง		372	97.9
ชาย		8	2.1
<b>สถานภาพสมรส</b>			
โสด		180	47.4
คู่		192	50.5
หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่		8	2.1
<b>อายุ</b>			
21 - 25 ปี		65	17.1
26 - 30 ปี		92	24.2
31 - 35 ปี		124	32.6
36 - 40 ปี		61	16.1
40 ปีขึ้นไป		38	10.0
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
ต่ำกว่าปริญญาตรี		14	3.7
ปริญญาตรี		356	93.7
ปริญญาโทขึ้นไป		10	2.6

จากตารางที่ 3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 97.9 และร้อยละ 2.1) มี

สถานภาพสมรสคู่จำนวนสูงสุด (ร้อยละ 50.5) รองลงมา มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 47.4) และเป็นหม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ จำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 2.1)

และอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 32.6) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี (ร้อยละ 24.2) และมีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 10.0)

ส่วนระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับปริญญาตรี มีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 93.7) รองลงมา คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 3.7) และระดับปริญญาโทขึ้นไป มีจำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 2.6)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตามสถานที่ทำงาน ประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพพยาบาล ระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาลนี้ และแผนกที่ปฏิบัติงาน (n = 380)

สถานภาพของพยาบาลประจำการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานที่ทำงาน</b>		
โรงพยาบาลศูนย์	181	47.6
โรงพยาบาลทั่วไป	199	52.4
<b>ประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพพยาบาล</b>		
1 - 5 ปี	109	28.7
6 - 10 ปี	96	25.3
11 - 15 ปี	110	28.9
16 - 20 ปี	35	9.2
20 ปีขึ้นไป	30	7.9
<b>ระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาลนี้</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	24	6.3
1 - 5 ปี	98	25.8
6 - 10 ปี	90	23.7
11 - 15 ปี	113	29.7
15 ปีขึ้นไป	55	14.5
<b>แผนกที่ปฏิบัติงาน</b>		
อายุรกรรม	128	33.7
ศัลยกรรม	115	30.3
สูติ - นรีเวชกรรม	64	16.8
ตา - หู - คอ - จมูก	15	3.9
พิเศษ	58	15.3

จากตารางที่ 4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง สถานที่ทำงานเป็นโรงพยาบาลทั่วไปมากกว่าโรงพยาบาลศูนย์ (ร้อยละ 52.4 และร้อยละ 47.6) ประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพพยาบาล อยู่ในช่วง 11-15 ปี มีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 28.9) รองลงมาอยู่ในช่วง 1-5 ปี (ร้อยละ 28.7) และ 20 ปีขึ้นไปมีจำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 7.9) ส่วนระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาลนี้ อยู่ในช่วง 11-15 ปี มีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 29.7) รองลงมาอยู่ในช่วง 1-5 ปี (ร้อยละ 25.8) และต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 6.3) และแผนกที่ปฏิบัติงานเป็นแผนกอายุรกรรม มีจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 53.7) รองลงมาคือแผนกศัลยกรรม (ร้อยละ 30.3) และแผนกตา หู คอ จมูก มีจำนวนต่ำสุด (ร้อยละ 3.9)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวัง และตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน จำแนกตามรายหมวด และโดยรวม

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ผู้ป่วยใน (n = 397)				t
	คาดหวังบริการ		รับรู้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
1. ความสะดวกในการใช้บริการ	5.51	1.10	5.10	1.19	6.21*
2. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	5.57	1.00	4.92	0.89	11.90*
3. ปฏิสัมพันธ์	5.76	1.09	5.36	1.07	6.56*
4. บริการรักษาพยาบาล	5.86	1.04	5.43	1.01	7.35*
5. จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	5.82	1.02	5.45	0.92	7.09*
6. การให้ความรู้	5.71	1.04	5.22	0.98	8.49*
7. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	5.93	0.99	5.57	0.90	6.63*
8. ราคาค่าบริการพยาบาล	5.69	1.17	5.13	1.11	9.35*
รวม	5.74	0.93	5.26	0.80	9.71*

\*P < .05

จากตารางที่ 5 แสดงว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและที่ผู้ป่วยในรับรู้ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งที่เป็นรายหมวดและโดยรวม โดยค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพบริการโรงพยาบาล ที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน จำแนกตามรายหมวด และโดยรวม

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ผู้ป่วยในคาดหวัง (n = 397)		พยาบาลประจำการรับรู้ ความคาดหวังของผู้ป่วยใน (n = 380)		t
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
1. ความสะดวกในการให้บริการ	5.51	1.10	5.34	1.41	1.85
2. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	5.57	1.00	5.26	1.27	3.77*
3. ปฏิสัมพันธ์	5.76	1.09	5.74	1.13	0.03
4. บริการรักษาพยาบาล	5.86	1.04	5.85	1.11	0.29
5. จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	5.82	1.02	6.00	0.96	2.55*
6. การให้ความรู้	5.71	1.07	5.83	1.06	1.57
7. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	5.93	0.99	5.91	1.00	0.34
8. ราคาค่ารักษาพยาบาล	5.69	1.17	5.76	1.07	0.85
รวม	5.74	0.93	5.69	1.00	0.65

\*P < .05

จากตารางที่ 6 แสดงว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า หมวดความเป็นรูปธรรมของบริการที่ผู้ป่วยในคาดหวังสูงกว่าที่พยาบาลประจำการรับรู้ และหมวดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่พบว่า พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในสูงกว่าที่ผู้ป่วยในคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนหมวดอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่ปฏิบัติจริง

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในกับที่ปฏิบัติจริง จำแนกตามรายหมวด และโดยรวม

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ (n = 380)				t
	รับรู้ ความคาดหวัง		ปฏิบัติได้จริง		
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
1. ความสะดวกในการใช้บริการ	5.34	1.41	4.41	1.18	11.73*
2. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	5.26	1.27	4.29	0.92	14.83*
3. ปฏิสัมพันธ์	5.74	1.13	4.88	0.85	14.01*
4. บริการรักษาพยาบาล	5.84	1.11	5.04	0.74	14.94*
5. จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	6.00	0.96	5.50	0.82	10.46*
6. การให้ความรู้	5.83	1.06	5.09	0.89	13.70*
7. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	5.91	1.00	5.22	0.72	14.22*
8. ราคาค่าบริการพยาบาล	5.76	1.07	4.98	1.01	13.30*
รวม	5.69	1.00	4.90	0.64	16.70*

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 7 แสดงว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในกับที่ปฏิบัติจริง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งรายหมวดและโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในสูงกว่าที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ จำแนกตามหมวด และโดยรวม

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	พยาบาลประจำการ ปฏิบัติจริง (n = 380)		ผู้ป่วยในรับรู้ (n = 397)		t
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
	1. ความสะดวกในการใช้บริการ	4.41	1.18	5.10	
2. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.29	0.92	4.92	0.89	9.60*
3. ปฏิสัมพันธ์	4.88	0.85	5.36	1.07	6.86*
4. บริการรักษาพยาบาล	5.04	0.74	5.43	1.01	6.01*
5. จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	5.50	0.82	5.45	0.92	0.85
6. การให้ความรู้	5.09	0.89	5.22	0.98	1.92
7. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	5.22	0.72	5.57	0.90	5.94*
8. ราคาค่าบริการพยาบาล	4.98	1.01	5.13	1.11	2.07*
รวม	4.90	0.64	5.26	0.80	6.97*

\*P < .05

จากตารางที่ 8 แสดงว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้โดยรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้สูงกว่าที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า มี 2 หมวดที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ หมวดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการสูงกว่าคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ และหมวดการให้ความรู้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้สูงกว่าคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ