

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการประเมินระดับความสำคัญของรายการ ความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ในการแสดงผลข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติ และอักษรย่อ ซึ่งมีความหมายต่างๆ ดังนี้

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (Median)

S.D = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

r = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

$h^2_j$  = ค่าความร่วมกัน (Communality) ของตัวแปรที่ j

SSQ = ผลรวมของความแปรปรวนของตัวแปรต่างๆ บนตัวประกอบนั้น (Sum of Square Variance)

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เข้ารับ การรักษาพยาบาล แผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ชาย	216	33.20
หญิง	434	66.80
สถานภาพสมรส		
โสด	224	34.50
คู่	397	61.10
หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	29	4.50
อายุ		
15 – 20 ปี	76	11.70
21 – 30 ปี	253	38.90
31 – 40 ปี	167	25.70
41 – 50 ปี	74	11.40
51 – 60 ปี	37	5.70
60 ปีขึ้นไป	43	6.60
ศาสนา		
พุทธ	624	96.00
คริสต์	12	1.80
อิสลาม	14	2.20

## ตารางที่ 7 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	12	1.80
ประถมศึกษา	145	22.30
มัธยมศึกษา	181	27.80
อาชีวศึกษา	49	7.50
อนุปริญญา	57	8.80
ปริญญาตรี	171	26.30
สูงกว่าปริญญาตรี	27	4.20
อื่นๆ โปรดระบุ.....	8	1.20
อาชีพ		
รับราชการ	104	16.00
รัฐวิสาหกิจ	26	4.00
รับจ้าง	245	37.70
ธุรกิจส่วนตัว	71	10.90
เกษตรกร	5	0.80
ไม่ได้ทำงาน	104	16.00
นักเรียน / นักศึกษา / นิสิต	70	10.80
อื่นๆ โปรดระบุ.....	25	3.80
รายได้		
ต่ำกว่า 3,000 บาท / เดือน	161	24.80
3,001 - 6,000 บาท / เดือน	176	27.10
6,001 - 9,000 บาท / เดือน	117	18.00
9,001 - 12,000 บาท / เดือน	65	10.00
12,001 - 15,000 บาท / เดือน	53	8.20
15,001 - 20,000 บาท / เดือน	39	6.00
20,000 บาท / เดือน ขึ้นไป	39	6.00

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษายาบาล		
ครั้งแรก	145	22.30
ครั้งที่ 2	101	15.50
ครั้งที่ 3	82	12.60
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป โปรดระบุ.....	322	49.60
แผนกที่ท่านเข้ารับการรักษายาบาล		
อายุรกรรม	186	28.60
ศัลยกรรมทั่วไป	75	11.10
ศัลยกรรมกระดูก	66	10.20
สูติ-นรีเวชกรรม	150	23.10
ตา	53	8.20
หู-คอ-จมูก	71	10.90
อื่นๆ โปรดระบุ.....	49	7.50

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 650 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.80 และร้อยละ 33.20 ตามลำดับ สถานภาพสมรสส่วนใหญ่สมรสแล้วอยู่เป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมา มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีเพียงส่วนน้อยที่เป็นหม้าย/หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.50 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปีมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมา คืออายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.70 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.70 ศาสนาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือศาสนา อิสลามคิดเป็นร้อยละ 2.20 นับถือศาสนาคริสต์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.80

ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.30 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อื่นๆโปรดระบุ...(ปวช ปวส) คิดเป็นร้อยละ 1.20 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.70

รองลงมาคือ รับราชการ และไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อื่นๆ ไปรตระนู...(ข้าราชการบำนาญ , ค้าขาย) คิดเป็นร้อยละ 3.80 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมารายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 200,000 บาทต่อเดือน และตั้งแต่ 20,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.00

ในส่วนของจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาพยาบาลพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด เข้ารับการตรวจรักษาพยาบาลมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมาคือมารับการตรวจรักษาพยาบาลครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 22.30 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ เข้ารับการตรวจรักษาพยาบาลเป็นครั้งที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 12.60 แผนกที่เข้ารับการตรวจรักษาพยาบาล ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ แผนกอายุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมาคือ แผนกสูติ -นรีเวชกรรม คิดเป็นร้อยละ 23.10 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อื่นๆไปรตระนู...(แผนกประกันสังคม แผนกเวชปฏิบัติทั่วไป แผนกผิวหนัง แผนกศัลยกรรมประสาท แผนกประสาทวิทยา) คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตอนที่ 2 ผลการประเมินระดับความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนก  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
40	แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค และรักษาพยาบาลได้ถูกต้อง	6.122	1.202	มาก
39	แพทย์ พยาบาลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษา พยาบาล	6.066	1.204	มาก
47	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อม ที่จะใช้ได้ตลอดเวลา	6.058	1.273	มาก
42	มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	6.002	1.273	มาก
41	เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้การรักษาพยาบาล	5.994	1.144	มาก
52	ได้รับยาตามขนาดที่เหมาะสม ถูกกับโรค	5.971	1.251	มาก
53	ให้การรักษาพยาบาลแก่ท่าน จนทุเลาหายตามกำหนดที่ ควรจะหาย	5.952	1.266	มาก
43	มั่นใจว่าการรักษาพยาบาลที่ได้รับไม่ผิดพลาด และ ปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน	5.940	1.334	มาก
57	เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยความลับของท่าน เว้นแต่ท่านจะ ยินยอม	5.935	1.311	มาก
48	แพทย์ตรวจอย่างละเอียด ก่อนให้การรักษาพยาบาล	5.925	1.325	มาก
54	ให้การรักษา และติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	5.897	1.303	มาก
44	แพทย์ พยาบาลจัดบันทึกการตรวจรักษาอย่างละเอียด ถูกต้อง เชื่อถือได้	5.878	1.313	มาก
59	บอกสภาพการเจ็บป่วย และทางเลือกในการรักษา เพื่อให้ ท่านเข้าใจโรคที่ท่านเป็นอยู่ และสามารถตัดสินใจเลือกวิธี การรักษาได้	5.877	1.307	มาก
62	ค่ารักษาพยาบาลค่ายาไม่แพงเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	5.832	1.350	มาก

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
11	จัดเก็บประวัติของท่านเป็นอย่างดี ไม่สูญหาย	5.812	1.534	มาก
58	เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบก่อนเสมอว่าจะทำการตรวจหรือลงมือให้การรักษายาบาลอะไรแก่ท่าน	5.786	1.285	มาก
34	เขียนชื่อยา วิธีการรับประทานยา สรรพคุณของยา และฤทธิ์ข้างเคียงของยา ที่ของยาให้ชัดเจน	5.783	1.396	มาก
35	อธิบายแก่ท่าน เรื่องโรค อาการของโรค และอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายฟังชัดเจน	5.762	1.439	มาก
56	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ	5.748	1.519	มาก
3	การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ใครมาก่อนได้ตรวจก่อน)	5.729	1.584	มาก
13	เจ้าหน้าที่เป็นมิตร เป็นกันเอง ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจากับท่านด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ	5.726	1.484	มาก
60	ให้การช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ หรือในกรณีรีบด่วน	5.726	1.446	มาก
45	จำนวนแพทย์ พยาบาล มีเพียงพอ	5.694	1.425	มาก
25	มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศรหรือตัวอักษรวิ่ง ชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่างๆชัดเจน	5.685	1.320	มาก
46	แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีความพร้อมที่จะให้บริการทันที	5.682	1.452	มาก
26	มีป้ายบอกขั้นตอนในการตรวจรักษา และรอรับยาอย่างชัดเจน	5.668	1.331	มาก
55	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ ให้ความสำคัญแก่ท่าน ในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลคนหนึ่ง	5.660	1.435	มาก
14	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อยเหมาะสม	5.648	1.308	มาก
4	เจ้าหน้าที่เรียกชื่อ - นามสกุลของท่านให้ได้ยินชัดเจน	5.640	1.458	มาก

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
63	บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้รับทราบ และเพื่อการตัดสินใจในการรักษา	5.620	1.467	มาก
20	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านซักถาม และยินดีตอบข้อซักถามของท่าน	5.618	1.436	มาก
10	อำนวยความสะดวกแก่ท่านในการส่งต่อท่านไปยังแผนกต่างๆ	5.617	1.430	มาก
49	แพทย์ พยาบาล ให้การรักษาพยาบาลที่นุ่มนวล เบามือ	5.611	1.301	มาก
50	กั้นม่าน หรือปิดร่างกายของท่านให้มีมิติชัดเจน ก่อนทำการตรวจรักษา	5.603	1.362	มาก
22	อาคารสถานที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น อุนนหภูมิ พอเหมาะ อากาศถ่ายเทได้สะดวก	5.548	1.447	มาก
9	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม	5.545	1.497	มาก
16	เจ้าหน้าที่ตั้งใจ เต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน	5.535	1.465	มาก
61	ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ท่านตัดสินใจได้ว่า จะเข้าร่วม หรือไม่เข้าร่วมในการทดลอง เพื่อการศึกษาวิจัยทางการแพทย์ หรือทางการพยาบาล	5.525	1.494	มาก
2	แพทย์ออกตรวจรักษาตรงตามเวลาที่กำหนด	5.511	1.495	มาก
64	ลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี	5.506	1.490	มาก
21	อาคารสถานที่กว้างขวาง ไม่แออัดคับแคบ	5.502	1.430	มาก
32	มีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องแก่ท่าน	5.480	1.461	ค่อนข้างมาก
24	มีที่นั่งรอทำบัตร รอตรวจ และรอรับยา อย่างเพียงพอ	5.451	1.504	ค่อนข้างมาก
15	เจ้าหน้าที่เอื้ออาทร ห่วงใย เห็นอกเห็นใจ และเข้าใจจิตใจของท่าน	5.438	1.489	ค่อนข้างมาก
18	เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้คงที่ สม่่าเสมอ	5.409	1.515	ค่อนข้างมาก



ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
19	เจ้าหน้าที่ดูแลสนใจ เอาใจใส่ ถามความต้องการ และช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านต้องการ	5.357	1.494	ค่อนข้างมาก
30	มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ	5.352	1.699	ค่อนข้างมาก
5	ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน	5.337	1.452	ค่อนข้างมาก
8	เปิดบริการนอกเวลาเพื่อความสะดวกแก่ท่าน	5.311	1.642	ค่อนข้างมาก
65	ให้การช่วยเหลือ เมื่อท่านมีปัญหาด้านการเงิน	5.278	1.747	ค่อนข้างมาก
7	บอกระยะเวลาที่ท่านต้องรอผลการตรวจทุกชนิดให้ท่านทราบ	5.240	1.581	ค่อนข้างมาก
1	แผนกต่างๆ ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน	5.215	1.786	ค่อนข้างมาก
6	บอกระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจให้ท่านทราบ	5.166	1.617	ค่อนข้างมาก
17	เจ้าหน้าที่ปลอบโยน ให้กำลังใจแก่ท่าน	5.131	1.544	ค่อนข้างมาก
31	มีร้านอาหารที่สะอาด อยู่ใกล้ๆ และมีบริการอย่างเพียงพอ	5.071	1.614	ค่อนข้างมาก
23	มีต้นไม้ สวนหย่อม ให้ความร่มรื่น	5.068	1.501	ค่อนข้างมาก
51	มีพยาบาล หรือเจ้าหน้าที่อื่น อยู่เป็นเพื่อนท่านขณะตรวจ	4.985	1.542	ค่อนข้างมาก
33	มีเอกสาร สิ่งพิมพ์แจกเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเฉพาะโรคที่สวยงาม เหมาะสม และเพียงพอ	4.926	1.567	ค่อนข้างมาก
29	มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	4.891	1.885	ค่อนข้างมาก
27	มีบริการน้ำให้ท่านดื่มขณะรอตรวจ	4.820	1.697	ค่อนข้างมาก
38	แนะนำสถานบริการแห่งอื่นที่เชี่ยวชาญกว่า ให้ท่านไปรับการรักษาคต่อ	4.811	1.691	ค่อนข้างมาก
36	มีบริการสอบถาม ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพ	4.800	1.724	ค่อนข้างมาก
12	มีบริการต่อเนื่องภายหลังรับการตรวจ เช่น โทรศัพท์ หรือจดหมายติดตามข่าวคราว หรืออาการของท่าน	4.705	1.894	ค่อนข้างมาก
37	มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอให้ความรู้แก่ท่าน	4.628	1.585	ค่อนข้างมาก
28	มีโทรศัพท์ วีดีโอให้ท่านดูขณะรอตรวจ	4.472	1.755	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ตัวแปรทั้ง 65 ตัวแปร มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.472 – 6.122 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 1.144 – 1.894 แสดงว่าผู้ตอบแบบวัดมีความเห็นว่าคุณภาพการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกทั้งหมด เป็นความคาดหวังที่มีระดับความคาดหวังที่สำคัญปานกลาง ถึงสำคัญมาก ต่อคุณภาพการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ โดยความคาดหวังที่สำคัญในระดับมาก มี 41 ตัวแปร ความคาดหวังที่สำคัญในระดับค่อนข้างมาก มี 23 ตัวแปร ความคาดหวังที่สำคัญในระดับปานกลาง มี 1 ตัวแปร คือ มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ท่านดูขณะรอตรวจ ดังรายละเอียดที่ได้แสดงในตาราง

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

วิเคราะห์ตัวประกอบโดยการคำนวณค่าความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรทั้ง 65 ตัวแปร ได้เมตริกความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมขนาด  $65 \times 65$  และเมื่อวิเคราะห์ตัวประกอบโดยวิธีตัวประกอบภาพพจน์ (Image Factoring) และหมุนแกนตัวประกอบแบบออร์ทogonal (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) ได้ตัวประกอบ 9 ตัวประกอบ และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนด ว่าตัวประกอบที่สำคัญนั้นต้องมีค่าไอเกน (Eigen value) มากกว่า หรือเท่ากับ 1.0 และมีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบนั้นตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป โดยแต่ละตัวแปรจะต้องมีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป พบว่าเหลือตัวประกอบสำคัญ 6 ตัวประกอบ

ตารางที่ 9 ค่าไอเกิน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนในแต่ละตัวประกอบของความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตัวประกอบที่	ค่าไอเกิน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละสะสมของความแปรปรวน
1	28.55776	43.9	43.9
2	2.94660	4.5	48.5
3	2.08022	3.2	51.7
4	1.63261	2.5	54.2
5	1.52483	2.3	56.5
6	1.31523	2.0	58.5
7	1.21752	1.9	60.4
8	1.14538	1.8	62.2
9	1.12204	1.7	63.9

จากตารางที่ 9 แสดงว่าตัวประกอบที่ 1 – 9 มีค่าไอเกินอยู่ระหว่าง 1.12204 – 28.55776 ร้อยละของความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 1.7 – 43.9 ร้อยละสะสมของความแปรปรวนเท่ากับ 63.9

ตารางที่ 10 น้ำหนักตัวประกอบของตัวแปร ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวน ในแต่ละตัวประกอบของความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ITEM	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8	Factor 9	$\lambda_{h_j}^2$
42	.72946	.21765	.16636	.15822	.06762	.11705	.03347	-.12917	-.07271	.32643
48	.71788	.17183	.21687	.18959	.19573	.12903	.10832	.18956	.03591	.26822
43	.71515	.17961	.21334	.22442	.14976	.08626	-.00432	-.13606	-.05104	.30941
40	.70739	.17975	.22239	.14845	.13722	.11093	.03013	-.04733	.15755	.33669
41	.70164	.18213	.21603	.15478	.08971	.13013	.07787	-.06490	.11223	.35606
39	.67674	.15664	.17926	.17641	.13028	.09104	.03084	-.02013	.22970	.37485
44	.67468	.16840	.18756	.24351	.15938	.06816	.05508	.02087	-.01476	.38823
52	.65915	.24273	.17538	.09321	.23381	.19273	.11907	.00891	-.05006	.35858
53	.62783	.23116	.22447	.13457	.22975	.17216	.05726	.01650	-.15827	.37287
47	.62605	.17596	.20105	.19403	.22673	.17056	.06495	.27150	.03744	.33920
54	.60407	.24811	.22055	.16381	.18510	.21808	.06343	.13924	-.11953	.37854
58	.56458	.25019	.17343	.17530	.09763	.25876	.29200	.13657	.06275	.37375
34	.55769	.30056	.16941	.15836	.20297	.12327	.05046	.05569	.19869	.44336
49	.54990	.28576	.27468	.12789	.22907	.13185	.29013	.12733	-.04874	.35153
46	.54167	.27640	.27459	.18589	.21538	.15877	-.03913	.37488	.01237	.30640
45	.53058	.24315	.20334	.21464	.24249	.12375	-.01537	.39121	.02310	.34401
57	.52545	.14408	.15757	.14194	.06710	.27585	.14588	.08155	.07140	.54455
59	.51901	.25404	.18842	.22854	.05018	.20881	.24505	.08090	.09133	.45730
35	.51107	.39405	.21772	.21508	.15427	.16795	.00280	.06012	.13019	.41729
50	.50120	.27736	.19777	.09917	.26421	.12850	.24480	.11696	-.03956	.46143
60	.48594	.35799	.30480	.18811	.08009	.26561	.05602	.16574	.06369	.39580
56	.46852	.25489	.39006	.20768	.08372	.21259	.06141	.16984	.13218	.41795
61	.45829	.37768	.17922	.20519	.06101	.30392	.07938	.09192	.11117	.44990
55	.44099	.28412	.42665	.15685	.10896	.117710	.14761	.13557	.01616	.43451
37	.22844	.64593	.11695	.15527	.08877	.12775	.11495	.02843	.01156	.45444
33	.20868	.60460	.25260	.18635	.12060	.14298	.07145	.09702	.06337	.43886
36	.23834	.56391	.22219	.18775	.07469	.19869	-.00783	.06491	.03569	.48997
38	.32032	.53711	.22207	.19380	.11892	.10823	.00932	.01609	.08575	.48848
28	.11648	.51115	.17421	.14888	.21991	.10053	.15819	-.05671	-.05785	.58259
27	.18499	.49940	.17156	.16486	.20267	.15561	.09070	-.00821	.01041	.58608
29	.29126	.48832	.22072	.12494	.34132	.08194	-.01869	.00394	.00920	.48872
31	.26275	.48188	.18000	.21197	.33130	.12604	.06253	.08672	.02809	.48356
32	.37021	.48004	.33660	.17849	.19170	.17767	.02177	-.00075	.11446	.40545

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ITEM	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8	Factor 9	$h_j^2$
30	.32440	.47774	.30849	.23306	.36344	.07772	-.06196	.08005	.07147	.36356
23	.14439	.39579	.14304	.17471	.39022	.11888	.18240	.03047	-.03400	.56976
19	.31866	.30464	.61734	.21071	.15155	.13825	.12127	.02211	.00895	.32276
15	.30032	.28097	.57847	.25648	.15781	.08600	.06535	.02917	-.01960	.39265
16	.30562	.26556	.57694	.28565	.18826	.09990	-.00895	.06609	.01019	.37164
18	.33333	.26359	.57379	.19099	.25794	.07796	.14005	-.01092	.07828	.35523
17	.20715	.29642	.55598	.28260	.12136	.11645	.17652	.03170	-.00155	.41979
20	.36652	.26219	.49989	.25037	.2269	.12084	.09584	.00002	.09868	.40122
13	.32988	.20091	.48367	.24012	.18322	.12445	.07717	.07784	.02124	.49770
6	.07094	.22099	.08698	.58896	.10547	.06289	.09363	.13079	-.02750	.54998
7	.13431	.25916	.16942	.56585	.08484	.06197	.07965	.07588	-.00638	.54273
2	.34378	.11741	.26308	.48699	.15868	.06383	-.09965	-.00713	-.06092	.51871
4	.25725	.07179	.20635	.42526	.18138	.09112	.15852	-.11001	.01581	.62656
10	.26654	.28170	.28528	.41782	.12989	.15943	.14483	.03762	.19986	.48902
5	.20646	.17363	.29744	.41170	.08447	.14257	.21662	-.06355	.04838	.58849
3	.28999	.13112	.21443	.41014	.19842	.16530	.01358	-.01460	.06559	.61313
1	.26611	.15896	.35355	.35392	.15289	.07179	-.16103	.01918	.00582	.59880
9	.20808	.22665	.28823	.35112	.15987	.15435	.10817	.03183	.22738	.58517
22	.28559	.26862	.20120	.19787	.58765	.10241	.06762	.00758	-.04039	.40457
21	.24296	.26007	.21474	.23762	.55765	.14485	.08557	.05375	.00136	.42859
25	.30262	.35021	.15960	.16923	.47707	.11567	.17267	.05790	.23912	.40035
24	.28254	.37307	.28314	.21786	.44157	.08156	.00842	.08050	.08555	.43785
26	.30261	.33057	.21647	.21245	.38764	.19592	14429	.04698	.22948	.44285
64	.32331	.22536	.11337	.12192	.12886	.61080	.07814	.02596	-.01633	.42023
65	.24407	.27492	.13132	.12855	.08104	.56669	.08325	.04968	-.00665	.49393
63	.44962	.22706	.14953	.14456	.16024	.47343	.08800	.05857	.05163	.43938
62	.43045	.14420	.12446	.14047	.15420	.46074	.01745	-.06242	.11304	.50566
14	.19398	.13082	.17257	.27346	.16352	.11855	.43800	-.0638	.09050	.59585

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ITEM	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8	Factor 9	$h^2_{ij}$
8	.15713	.22797	.23362	.26929	.10455	.08782	.05485	.03482	.13806	.75433
11	.34126	.13538	.25152	.34190	.18399	.09672	.15282	-.01260	.19423	.58061
12	.22661	.32723	.31941	.33018	.04644	.13970	.00809	.08022	.01197	.60222
51	.30288	.31181	.09320	.13208	.15524	.14622	.33837	.08457	-.07582	.61203
SSQ	28.55776	2.94660	2.08022	1.63261	1.52483	1.31523	1.21752	1.14538	1.12204	
Pct of Var	43.9	4.5	3.2	2.5	2.3	2.0	1.9	1.8	1.7	
Cum Pct	43.9	48.5	51.7	54.2	56.5	58.5	60.4	62.2	63.9	

จากตารางที่ 10 แสดงน้ำหนักตัวประกอบของตัวแปร ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวน ในแต่ละตัวประกอบ ของคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร หลังการสกัดตัวประกอบโดยวิธีตัวประกอบภาพพจน์ ( Image Factoring ) และหมุนแกนตัวประกอบแบบออร์ทอกอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax) จำนวน 9 ตัวประกอบ ซึ่งพบว่าใน 9 ตัวประกอบนั้นมีเพียง 6 ตัวประกอบ คือ ตัวประกอบที่ 1 – 6 เท่านั้นที่มีค่าไอเกน (Eigen value) มากกว่า หรือเท่ากับ 1.0 และมีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบนั้นตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป โดยแต่ละตัวแปร มีน้ำหนักตัวประกอบ ตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป คือมีค่าอยู่ระหว่าง 1.31523 – 28.55776 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 65 ตัวแปร มีองค์ประกอบร่วม (Common Factor) 6 ตัวประกอบ ทั้งนี้โดยรวมแล้ว มีร้อยละสะสมของความแปรปรวน เท่ากับ 58.5

ตารางที่ 11 ตัวประกอบที่ 1 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
ด้านความน่าเชื่อถือ และ จริยธรรมของเจ้าหน้าที่

ตัวแปร	รายการความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร	น้ำหนัก ตัวประกอบ
42	มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	.72946
48	แพทย์ตรวจอย่างละเอียดก่อนให้การรักษาพยาบาล	.71788
43	มั่นใจว่าการรักษาพยาบาลที่ได้รับไม่ผิดพลาด และปลอดภัยจากโรค แทรกซ้อน	.71515
40	แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค และรักษาพยาบาลได้ถูกต้อง	.70739
41	เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้การรักษาพยาบาล	.70164
39	แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล	.67674
44	แพทย์ พยาบาล จัดบันทึกรายงานการตรวจรักษาอย่างละเอียด ถูกต้อง เชื่อถือได้	.67468
52	ได้รับยาตามขนาดที่เหมาะสม ถูกกับโรค	.65915
53	ให้การรักษาพยาบาลแก่ท่านจนทุเลาหาย ตามกำหนดที่ควรจะหาย	.62783
47	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ได้ ตลอดเวลา	.62605
54	ให้การรักษา และติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	.60407
58	เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบก่อนเสมอว่าจะทำการตรวจ หรือลงมือให้ การรักษาพยาบาลอะไรแก่ท่าน	.56458
34	เขียนชื่อยา วิธีการรับประทานยา สรรพคุณของยา และฤทธิ์ข้างเคียง ของยา ที่ชื่อยาให้ชัดเจน	.55769
49	แพทย์ พยาบาลให้การรักษาพยาบาลที่นุ่มนวล เบามือ	.54990
46	แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีความพร้อมที่จะให้บริการทันที	.54167
45	จำนวนแพทย์ พยาบาล มีเพียงพอ	.53058
57	เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยความลับของท่าน เว้นแต่ท่านจะยินยอม	.52545
59	บอกสภาพการเจ็บป่วย และทางเลือกในการรักษา เพื่อให้ท่านเข้าใจ โรคที่ท่านเป็นอยู่ และสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้	.51901



ตารางที่ 11 (ต่อ)

ตัวแปร	รายการความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร	น้ำหนัก ตัวประกอบ
35	อธิบายแก่ท่านเรื่องโรค อาการของโรค และอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ฟังชัดเจน	.51107
50	กั้นม่าน หรือปิดร่างกายของท่านให้มิดชิด ก่อนทำการตรวจรักษา	.50120
60	ให้การช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ หรือในกรณีรีบด่วน	.48594
56	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ	.46852
61	ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ท่านตัดสินใจได้ว่าจะเข้าร่วมหรือไม่ เข้าร่วมในการทดลอง เพื่อการศึกษาวิจัยทางการแพทย์ หรือทางการแพทย์	.45829
55	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ ให้ความสำคัญแก่ท่าน ในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลคนหนึ่ง	.44099
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	43.9
	ค่าไอเกน	28.55776

จากตารางที่ 11 ตัวประกอบที่ 1 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความน่าเชื่อถือ และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ บรรยายได้ด้วยตัวแปร 24 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .44099 - .72946 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ตัวแปรข้อ 42 มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย ตัวแปรข้อ 48 แพทย์ตรวจอย่างละเอียดก่อนให้การรักษาพยาบาล และตัวแปรข้อ 43 มั่นใจว่าการรักษาพยาบาลที่ได้รับไม่ผิดพลาด และปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน ตามลำดับ ตัวประกอบนี้มีค่าความแปรปรวนร้อยละ 43.9 มีค่าไอเกน 28.55776

ตารางที่ 12 ตัวประกอบที่ 2 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
ด้านการให้ความรู้ และบริการเสริม

ตัวแปร	รายการความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร	น้ำหนัก ตัวประกอบ
37	มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอให้ความรู้แก่ท่าน	.64593
33	มีเอกสาร สิ่งพิมพ์แจกเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเฉพาะโรค ที่สวยงาม เหมาะสม และเพียงพอ	.60460
36	มีบริการสอบถาม ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพ	.56391
38	แนะนำสถานบริการแห่งอื่นที่เชี่ยวชาญกว่าให้ท่านไปรับการรักษาต่อ	.53711
28	มีโทรทัศน์ วีดีโอ ให้ท่านดูขณะรอตรวจ	.51115
27	มีบริการน้ำให้ท่านดื่มขณะรอตรวจ	.49940
29	มีที่จอดรถที่สะดวก และเพียงพอ	.48832
31	มีร้านอาหารที่สะอาด อยู่ใกล้ๆ และมีบริการอย่างเพียงพอ	.48188
32	มีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องแก่ท่าน	.48004
30	มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ	.47774
23	มีต้นไม้ สวนหย่อม ให้ความร่มรื่น	.39579
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	4.5
	ค่าไอเกน	2.94660

จากตารางที่ 12 ตัวประกอบที่ 2 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความรู้ และบริการเสริม บรรยายได้ด้วย ตัวแปร 11 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .39579 - .64593 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ตัวแปรข้อ 37 มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอให้ความรู้แก่ท่าน ตัวแปรข้อ 33 มีเอกสาร สิ่งพิมพ์แจกเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเฉพาะโรคที่สวยงาม เหมาะสมและเพียงพอ และตัวแปรข้อ 36 มีบริการสอบถาม ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพ ตามลำดับ ตัวประกอบนี้มีค่าความแปรปรวนร้อยละ 4.5 มีค่าไอเกน 2.94660

ตารางที่ 13 ตัวประกอบที่ 3 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
ด้านอรรถาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่

ตัวแปร	รายการความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร	น้ำหนัก ตัวประกอบ
19	เจ้าหน้าที่ดูแลสนใจ เอาใจใส่ ถามความต้องการ และช่วยเหลือในสิ่ง ที่ท่านต้องการ	.61734
15	เจ้าหน้าที่เอื้ออาทร ห่วงใย เห็นอกเห็นใจ และเข้าใจจิตใจท่าน	.57847
16	เจ้าหน้าที่ตั้งใจ เต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน	.57694
18	เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้คงที่สม่ำเสมอ	.57379
17	เจ้าหน้าที่ปลอบโยน ให้กำลังใจแก่ท่าน	.55598
20	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านซักถาม และยินดีตอบข้อซักถามของท่าน	.49989
13	เจ้าหน้าที่เป็นมิตร เป็นกันเอง ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจากับ ท่านด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพ	.48367
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	3.2
	ค่าไอเกน	2.08022

จากตารางที่ 13 ตัวประกอบที่ 3 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนก  
ผู้ป่วยนอก ด้านอรรถาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ บรรยายได้ด้วย ตัวแปร 7 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบ  
ตั้งแต่ .48367 - .61734 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ตัวแปรข้อ 19  
เจ้าหน้าที่ดูแลสนใจ เอาใจใส่ ถามความต้องการ และช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านต้องการ ตัวแปรข้อ 15  
เจ้าหน้าที่เอื้ออาทร ห่วงใย เห็นอกเห็นใจ และเข้าใจจิตใจท่าน และตัวแปรข้อ 16 เจ้าหน้าที่ตั้งใจ  
เต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน ตามลำดับ ตัวประกอบนี้มีค่าความแปรปรวนร้อยละ 3.2  
มีค่าไอเกน 2.08022

ตารางที่ 14 ตัวประกอบที่ 4 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
ด้านให้บริการตรงเวลา และความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ

ตัวแปร	รายการความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร	น้ำหนัก ตัวประกอบ
6	บอกระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจให้ท่านทราบ	.58896
7	บอกระยะเวลาที่ท่านต้องรอผลการตรวจทุกชนิดให้ท่านทราบ	.56585
2	แพทย์ออกตรวจรักษาตรงตามเวลาที่กำหนด	.48699
4	เจ้าหน้าที่เรียกชื่อ – นามสกุลของท่านให้ท่านได้ยินชัดเจน	.42526
10	อำนวยความสะดวกในการส่งต่อท่านไปยังแผนกต่างๆ	.41782
5	ให้บริการครบทุกอย่างทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน	.41170
3	การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ใครมาก่อนได้ตรวจก่อน)	.41014
1	แผนกต่างๆให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน	.35392
9	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม	.35112
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	2.5
	ค่าไอเกน	1.63261

จากตารางที่ 14 ตัวประกอบที่ 4 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านให้บริการตรงเวลา และความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ บรรยายได้ด้วย ตัวแปร 9 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .35112 - .58896 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ตัวแปรข้อ 6 บอกระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจให้ท่านทราบ ตัวแปรข้อ 7 บอกระยะเวลาที่ท่านต้องรอผลการตรวจทุกชนิดให้ท่านทราบ และตัวแปรข้อ 2 แพทย์ออกตรวจรักษาตรงตามเวลาที่กำหนด ตามลำดับ ตัวประกอบนี้มีค่าความแปรปรวนร้อยละ 2.5 มีค่าไอเกน 1.63261

ตารางที่ 15 ตัวประกอบที่ 5 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ตัวแปร	รายการความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร	น้ำหนัก ตัวประกอบ
22	อาคารสถานที่ มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่นเหม็น อุณหภูมิพอเหมาะ อากาศถ่ายเทได้สะดวก	.58765
21	อาคารสถานที่กว้างขวาง ไม่แออัด คับแคบ	.55765
25	มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศร หรือตัวอักษรวิ่ง ชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่างๆชัดเจน	.47707
24	มีที่นั่งรอทำบัตร รอดตรวจ และรอรับยาอย่างเพียงพอ	.44157
26	มีป้ายบอกขั้นตอนในการตรวจรักษา และรอรับยาอย่างชัดเจน	.38764
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	2.3
	ค่าไอเกน	1.52483

จากตารางที่ 15 ตัวประกอบที่ 5 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ บรรยายได้ด้วย ตัวแปร 5 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .38764 - .58765 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ตัวแปรข้อ 22 อาคารสถานที่ มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่นเหม็น อุณหภูมิพอเหมาะ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ตัวแปรข้อ 21 อาคารสถานที่กว้างขวาง ไม่แออัด คับแคบ และตัวแปร ข้อ 25 มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศร หรือตัวอักษรวิ่ง ชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่างๆชัดเจน ตามลำดับ ตัวประกอบนี้มีค่าความแปรปรวนร้อยละ 2.3 มีค่าไอเกน 1.52483

ตารางที่ 16 ตัวประกอบที่ 6 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
ด้านราคา

ตัวแปร	รายการความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร	น้ำหนัก ตัวประกอบ
64	ลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี	.61080
65	ให้การช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาด้านการเงิน	.56669
63	บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้รับทราบ และเพื่อการตัดสินใจในการรักษา	.47343
62	ค่ารักษาพยาบาล ค่ายาไม่แพง เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	.46074
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	2.0
	ค่าไอเกน	1.31523

จากตารางที่ 16 ตัวประกอบที่ 6 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านราคา บรรยายได้ด้วย ตัวแปร 4 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .46074 - .61080 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ตัวแปรข้อ 64 ลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี ตัวแปรข้อ 65 ให้การช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาด้านการเงิน และตัวแปรข้อ 63 บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้รับทราบ และเพื่อการตัดสินใจในการรักษา ตามลำดับ ตัวประกอบนี้มีค่าความแปรปรวนร้อยละ 2.0 มีค่าไอเกน 1.31523