

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ใช้วิธีวิจัยแบบศึกษาหาความสัมพันธ์ (Correlation Study) เพื่อศึกษาตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ป่วยนอกทั้งเพศชาย และหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ที่มารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 สังกัด คือ โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม กระทรวงสาธารณสุข และทบวงมหาวิทยาลัย ของรัฐ จำนวน 13 แห่ง โดยมีจำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร	จำนวน 1,271,755 คน
2. โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงมหาดไทย	จำนวน 499,162 คน
3. โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม	จำนวน 1,414,577 คน
4. โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	จำนวน 1,355,846 คน
5. โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ	จำนวน 3,398,426 คน
รวม	7,939,866 คน

2. กลุ่มตัวอย่างและ วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 สุ่มตัวอย่างโรงพยาบาล ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยแบ่งโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ออกเป็น 5 สังกัด ได้แก่ โรงพยาบาลสังกัด กรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม กระทรวงสาธารณสุข และทบวง

มหาวิทยาลัยของรัฐ จากนั้นสุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลโดยวิธีการจับฉลาก เลือก 1 โรงพยาบาล จากแต่ละสังกัด ได้จำนวนโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลวชิระ โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลศิริราช

2.2 สุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอก ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาล ที่ได้ผ่านการตรวจรักษาในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก สูติ-นรีเวชกรรม ตา หู-คอ-จมูก และ ห้องตรวจผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสังคม เสร็จเรียบร้อยแล้ว และกำลังรอรับยาที่ห้องจ่ายยา ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม 2542 โดยกลุ่มตัวอย่างมีเกณฑ์คุณลักษณะดังนี้

- 1) มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ
- 2) สติสัมปชัญญะดี ช่วยเหลือตัวเองได้
- 3) ไม่เป็นโรคร้ายแรง หรือมีสติพินเพื่อน
- 4) ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- 5) ได้รับการตรวจรักษาเสร็จเรียบร้อยแล้วในวันนั้น

การวิเคราะห์ตัวประกอบต้องใช้ประชากรขนาดใหญ่ คือ ประมาณ 10 เท่า ของ ตัวแปร หรือมากกว่า (Lindeman,1980) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้ประชากรทั้งหมด 650 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 ขนาดประชากร และขนาดตัวอย่างประชากรผู้ป่วยนอกที่มารับบริการตรวจรักษา ใน
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

สังกัด	โรงพยาบาล	ผู้ป่วยนอก (คน)	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กรุงเทพมหานคร	กลาง	266,324	-
	เจริญกรุงประชารักษ์	251,276	-
	ตากสิน	307,095	-
	วชิระ	447,060	100
กระทรวงมหาดไทย	ตำรวจ	499,162	100
กระทรวงกลาโหม	พระมงกุฎเกล้า	723,697	-
	ภูมิพลอดุลยเดช	454,232	-
	สมเด็จพระปิ่นเกล้า	236,648	100
กระทรวงสาธารณสุข	ราชวิถี	687,235	-
	เลิดสิน	298,189	100
	นพรัตนราชธานี	370,422	-
ทบวงมหาวิทยาลัย	ศิริราช	2,317,069	250
	รามธิบดี	1,081,357	-
	รวม	7,939,866	650

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนและวิธีการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวกับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ทั้งในด้านการบริการทั่วไปและบริการในโรงพยาบาล จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ และจากกรอบแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ(1990) ซึ่งพบว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยนอกใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพ มี 5 หมวด คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการทันที 4) ความน่าเชื่อถือได้ 5) การเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีรายการความคาดหวังคุณภาพบริการ 22 รายการ ดังนี้

ตารางที่ 2 ความคาดหวังคุณภาพบริการตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1990)

คุณภาพบริการ	ตัวแปรความคาดหวัง
1. <u>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</u>	1. มีเครื่องมือ เครื่องใช้ดูทันสมัย 2. การตกแต่งภายในที่สวยงาม สะอาดตา 3. เจ้าหน้าที่แต่งการประณีต สะอาดเรียบร้อย 4. เอกสารสิ่งพิมพ์สวยงาม
2. <u>ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้</u>	5. บริการเสร็จเรียบร้อยตามที่กำหนด 6. แสดงออกถึงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ 7. ให้บริการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง 8. ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ 9. การบันทึกรายงานที่ถูกต้อง
3. <u>ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการทันที</u>	10. บอกเวลาบริการที่แน่นอน 11. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการทันที 12. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือเสมอ 13. เจ้าหน้าที่มีเวลาที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยร้องขอ
4. <u>ด้านความน่าเชื่อถือได้</u>	14. การพูดการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ สร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ 15. ความรู้สึกปลอดภัย 16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีอย่างสม่ำเสมอ 17. เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอ ในการตอบคำถาม
5. <u>ด้านการเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ</u>	18. ให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน 19. เปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก 20. เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล 21. มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด 22. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้ป่วย

2. การรวบรวมความคิดเห็นเบื้องต้น

ในเดือน ธันวาคม 2541 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเบื้องต้นเพื่อค้นหาความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก จำนวน 28 คน ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร อย่างน้อย 2 ครั้งขึ้นไป โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร 3 แห่ง คือ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาล เลิดสิน ในช่วงเดือน ธันวาคม 2541 ที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยมีลักษณะคำถามดังนี้

1) โรงพยาบาลควรให้บริการอย่างไร จึงจะเป็นบริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของท่าน

และทำการถอดเทปเสียงผู้ป่วยที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์เนื้อหา ได้รายการความคาดหวัง 520 ข้อ รวบรวมรายการความคาดหวังที่เหมือน หรือคล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน และจากการศึกษาเบื้องต้น ผู้วิจัยได้นำมาจัดหมวดหมู่ได้ 8 หมวด 69 ตัวแปร ดังยกทรงครั้งที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 3 คุณภาพบริการ / ตัวแปรความคาดหวัง จากการศึกษาเบื้องต้น

คุณภาพบริการ	ตัวแปรความคาดหวัง
1. <u>ด้านความสะดวกในการใช้บริการ</u>	1. แผนกต่างๆ ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน 2. แพทย์ออกตรวจรักษาตรงต่อเวลา 3. ตรวจเป็นไปตามคิว (ใครมาก่อนตรวจก่อน) 4. การเรียกชื่อผู้ป่วยชัดเจน 5. แผนกตรวจต่างๆ ควรอยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อสะดวกในการไปตรวจรักษา 6. ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณเดียวกัน 7. ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน 8. ชี้นะ บอกทาง หรือสถานที่ภายในโรงพยาบาล 9. บอกระยะเวลาในการรอตรวจ และรอผลการตรวจทุกชนิด ให้ท่านทราบ 10. เปิดบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น มีคลินิกนอกเวลา, เปิดบริการชื้อยาตอนกลางวัน เป็นต้น 11. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถามทุกจุด 12. มีระบบการส่งต่อผู้ป่วย ไปตรวจแผนกต่างๆ ได้รวดเร็ว 13. จัดเก็บประวัติของท่านเป็นอย่างดี ไม่สูญหาย
2. <u>ด้านอภัยภัยไมตรี</u>	14. พุดจาโอภาปราศัย 15. ยิ้มแย้ม แจ่มใส 16. พุดจาดี พุดจาไพเราะ 17. อภัยภัยดี สุภาพเรียบร้อย อ่อนโยน 18. เป็นมิตร เป็นกันเอง รู้สึกรอบอุ้ม 19. เห็นอกเห็นใจ เข้าใจจิตใจท่าน 20. เต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน 21. สงสาร เอื้ออาทร ห่วงใยท่าน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ตัวแปรความคาดหวัง
	22. ปลอดภัย ให้กำลังใจแก่ท่าน 23. ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ ไม่หงุดหงิดง่ายกับท่าน 24. ดูแลสนใจ เอาใจใส่ท่าน 25. เอาใจใส่ใต้ถ่มอาการ 26. เข้ามาทักทายใต้ถ่มเมื่อรอนาน 27. เปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อข้องใจ 28. ให้ความพุดคุยกับท่านมากๆ
3. <u>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</u>	29. อาคารสถานที่จัดเป็นสัดส่วน มีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีแสงสว่างเพียงพอ 30. อากาศดี ถ่ายเทได้สะดวก ไม่ร้อน ไม่แออัดคับแคบ 31. มีต้นไม้ สวนหย่อมให้ความร่มรื่น และสดชื่น 32. มีที่นั่งรอทำบัตร รอตรวจ และรอรับยาอย่างเพียงพอ 33. มีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศร ชี้บอกสถานที่แนะนำ จุดต่างๆที่ชัดเจน 34. มีตัวอักษรวิ่ง แนะนำเกี่ยวกับโรคต่างๆ, เวลาที่มาตรวจ เป็นต้น 35. มีบริการน้ำดื่ม 36. มีโทรทัศน์ให้ท่านดูขณะรอตรวจ 37. มีที่จอดรถเพียงพอ 38. มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ 39. มีร้านอาหารอยู่ใกล้ๆ และให้บริการอย่างเพียงพอ
4. <u>ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา</u>	40. แนะนำ อธิบายวิธีปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง 41. บอกชื่อยา แนะนำวิธีการรับประทานยา อธิบายสรรพคุณยา และฤทธิ์ข้างเคียงของยา 42. อธิบายเรื่องโรค อาการของโรค แผนการรักษา และอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์แก่ท่าน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ตัวแปรความคาดหวัง
	43. อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ฟังชัดเจน 44. ได้รับคำปรึกษาดี 45. บริการให้คำแนะนำ ปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพทางโทรศัพท์ 46. ช่วยแนะนำสถานที่ที่จะไปรักษาต่อ
5. <u>ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้</u>	47. แพทย์ พยาบาล มีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล 48. แพทย์ พยาบาล ให้การรักษาพยาบาลถูกต้อง ตามเทคนิค และวิธีการ 49. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค รักษาโรคได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด 50. มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย 51. ปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน
6. <u>ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล</u>	52. จำนวนแพทย์ และพยาบาลมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ 53. มีอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอ และพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา 54. แพทย์ตรวจอย่างละเอียด 55. ให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง 56. ให้อาดี 57. ให้การรักษาพยาบาลที่นุ่มนวล เบามือ 58. ขณะตรวจต้องก้มมาน และเปิดร่างกายให้มิดชิด มีพยาบาลอยู่เป็นเพื่อนท่านขณะตรวจ
7. <u>ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่</u>	59. ให้ความสำคัญแก่ท่าน ในฐานะบุคคลหนึ่ง 60. ให้บริการเสมอภาค ไม่แบ่งชั้นวรรณะ 61. รักษาความลับของท่าน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ตัวแปรความคาดหวัง
	62. บอกให้ท่านทราบว่าทำอะไร ก่อนลงมือปฏิบัติการ พยาบาล 63. ให้ท่านได้ทราบข้อมูล ประวัติการรักษาของท่าน เมื่อ ท่านร้องขอ 64. ให้ข้อมูลการรักษาที่ถูกต้อง ไม่พูดในสิ่งที่เกินความ จริง 65. ให้การช่วยเหลือทันทีในกรณีรีบด่วน
8. <u>ด้านราคา</u>	66. อัตราค่าบริการพยาบาลไม่แพง เหมาะสมกับบริการที่ ได้รับ 67. บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ท่านทราบ 68. ลดหย่อนค่าบริการตามควรแก่กรณี 69. ราคาอาหารเหมาะสม และยุติธรรม

3. การทำสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ในเดือน มกราคม 2542 ผู้วิจัยจะได้คัดเลือกผู้ป่วยนอก ที่มารับการตรวจในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จำนวน 11 คน เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นด้วยการทำสนทนากลุ่ม โดยแบ่งผู้ป่วยนอกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในแผนกสูติ-นรีเวชกรรม จำนวน 6 คน 1 กลุ่ม และกลุ่มผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในแผนกอายุรกรรม จำนวน 5 คน 1 กลุ่ม โดยเชิญผู้ป่วยนอกที่ได้ผ่านขั้นตอนของการตรวจรักษา และกำลังรอรับยา ที่ให้ความร่วมมือ และยินดีเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นด้วยการทำสนทนากลุ่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 เกณฑ์ในการเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

3.1.1 เป็นผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ณ. โรงพยาบาลแห่งนี้ เป็นจำนวนอย่างน้อย 2 ครั้งขึ้นไป

3.1.2 ไม่จำกัดเพศ

3.1.3 มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

3.1.4 มีสติสัมปชัญญะดี ไม่เป็นโรคร้ายแรง หรือมีสภาพจิตฟั่นเฟือน

3.1.5 วุฒิการศึกษาผู้ป่วยนอกที่เข้าร่วมสนทนากลุ่มคือระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอาชีวศึกษา

3.1.6 ยินดี และให้ความร่วมมือในการทำสนทนากลุ่ม

3.2 การดำเนินการสนทนากลุ่ม

3.2.1 ผู้ดำเนินรายการแนะนำตนเอง และทีมงาน อันประกอบด้วย ผู้จัดบันทึก ผู้บริการทั่วไป และแนะนำสมาชิกกลุ่มสนทนาให้รู้จักกัน จากนั้นกล่าวถึงจุดมุ่งหมายและวิธีการศึกษาโดยสังเขป

3.2.2 ขออนุญาตกลุ่มสนทนาในการบันทึกเสียง

3.2.3 ผู้ดำเนินรายการ ดำเนินการสนทนากลุ่ม โดยชี้แจงวาระของการสนทนากลุ่ม ดังนี้คือ ขอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก ตามที่ผู้ป่วยคาดหวัง มีลักษณะคำถามดังนี้

1) โรงพยาบาลควรให้บริการอย่างไร จึงจะเป็นบริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามความคาดหวังของท่านต้องการ

3.2.4 กล่าวขอบคุณ ปิดการสนทนากลุ่ม ใช้เวลาในการทำสนทนากลุ่มรวม 1 ชั่วโมง - 1 ชั่วโมง 30 นาที ดังนี้

1) กลุ่มผู้ใช้บริการแผนกสูติ-นรีเวชกรรม ตั้งแต่ 08.00น. – 09.00น.
รวม 1 ชั่วโมง

2) กลุ่มผู้ใช้บริการแผนกอายุรกรรม ตั้งแต่ 10.00น. – 11.30น. รวม
1 ชั่วโมง 30 นาที

3.2.5 ปิดการสนทนากลุ่มและมอบของที่ระลึกให้กับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

3.3 ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทำสนทนากลุ่ม โดยผู้ปวยนอกที่เข้าร่วม
ทำสนทนากลุ่มได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความคาดหวังในคุณภาพบริการของ
แผนกผู้ปวยนอก ได้รายการความคาดหวัง 8 หมวด 63 ตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 4 คุณภาพบริการ / ตัวแปรความคาดหวัง จากการสนทนากลุ่ม

คุณภาพบริการ	ตัวแปรความคาดหวัง
1. <u>ด้านความสะดวกในการใช้บริการ</u>	1. แผนกต่างๆ ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน 2. ตรวจรักษาตรงเวลา 3. จัดเบอร์การเข้าตรวจเป็นไปตามคิว (ใครมาก่อนตรวจก่อน) 4. เรียกชื่อ - นามสกุลผู้ป่วยชัดเจน 5. ชี้นะ บอกรหัส หรือสถานที่ภายในโรงพยาบาล 6. บอกระยะเวลาในการรอตรวจ และรวมผลการตรวจต่างๆ ให้ท่านทราบ 7. ชั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 8. มีประชาสัมพันธ์ ให้สอบถาม 9. มีระบบการส่งต่อผู้ป่วย ไปตรวจแผนกต่างๆ ได้เร็ว
2. <u>ด้านอัยาศยไม่ตรี</u>	10. ทักทายโอบาปราศย 11. อัยาศยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 12. พุดจาดี พุดไพเราะ 13. กริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย อ่อนโยน 14. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สวยงาม มีแบบฟอร์ม 15. เป็นกันเอง 16. เห็นอก เห็นใจ เข้าใจจิตใจท่าน 17. เอาใจใส่ ถามความต้องการ ช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านต้องการ 18. เต็มใจที่จะให้บริการ 19. ปรลอบโยน ให้กำลังใจแก่ท่าน 20. สนใจ ดูแลเอาใจใส่ท่าน 21. เอาใจใส่ ใต้ตามอาการ 22. เข้ามาทักทาย ใต้ถามเมื่อรอนาน 23. ให้เวลาพุดคุยกับท่านและยินดีตอบข้อซักถามของท่าน

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ตัวแปรความคาดหวัง
3. <u>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</u>	24. อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัดคับแคบ 25. อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีกลิ่นเหม็น 26. มีต้นไม้ และสวนหย่อมให้ความร่มรื่น และสดชื่น 27. มีที่นั่งรถตรวจ รอรับยาอย่างเพียงพอ 28. มีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่ แนะนำจุดต่างๆที่ชัดเจน 29. มีตัวอักษรวิ่งแนะนำให้ความรู้ต่างๆ 30. มีป้าย บอกขั้นตอนในการตรวจรักษา รอรับยาอย่างละเอียด และชัดเจน 31. มีบริการน้ำดื่ม 32. มีโทรทัศน์ วีดีโอ ให้ท่านดูขณะรถตรวจ 33. มีที่จอดรถเพียงพอ 34. มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ 35. มีร้านอาหารอยู่ใกล้ๆ
4. <u>ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา</u>	36. อธิบายให้ความรู้ คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง 37. เขียนชื่อยา แนะนำวิธีการรับประทานยา สรรพคุณของยา และฤทธิ์ข้างเคียงของยา ที่ชื่อยา 38. อธิบายเรื่องโรค อาการของโรค แผนการรักษา การป้องกันโรค และอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์แก่ท่าน 39. อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ละเอียดและชัดเจน 40. ให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพทางโทรศัพท์ 41. มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอให้ความรู้ 42. แนะนำสถานที่ ที่จะไปรักษาต่อ
5. <u>ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้</u>	43. แพทย์ พยาบาลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ตัวแปรความคาดหวัง
	44. ให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง ตามเทคนิค และมี ความมั่นใจในการรักษาพยาบาล 45. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค รักษาโรคได้ถูกต้อง 46. มั่นใจว่ารักษาแล้ว โรคจะทุเลาจนหาย 47. ปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน 48. จัดบันทึกข้อมูล การตรวจรักษาอย่างถูกต้อง
6. <u>ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษา พยาบาล</u>	49. จำนวนแพทย์ พยาบาลมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ 50. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ ตลอดเวลา 51. แพทย์ตรวจอย่างละเอียด 52. ให้การรักษาและติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง 53. ให้การรักษาพยาบาลที่นุ่มนวล เบามือ 54. ขณะตรวจต้องกันม่าน ปิดร่างกายให้มิดชิด มี พยาบาลอยู่เป็นเพื่อนท่านขณะตรวจ
7. <u>ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่</u>	55. ให้เกียรติ ให้ความสำคัญแก่ท่าน 56. ให้บริการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน 57. บอกให้ท่านทราบว่าจะทำอะไร ก่อนลงมือปฏิบัติการ พยาบาล 58. ให้ท่านได้ทราบข้อมูล และประวัติการรักษาของท่าน 59. ให้การช่วยเหลือทันที ในกรณีรีบด่วน
8. <u>ด้านราคา</u>	60. ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง 61. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ท่านทราบ 62. ลดหย่อนค่ายาได้ 63. มีร้านอาหารบริการด้วยราคายุติธรรม

4. กำหนดกรอบโครงสร้าง ความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก

ผู้วิจัยได้ศึกษาหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ แนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ (1990) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการของโรงพยาบาล จำนวน 28 คน และจากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยนอก 11 คน มาวิเคราะห์เพื่อสรุปเป็นข้อคำถามตามความคาดหวังในคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก และขจัดความซ้ำซ้อนของตัวแปร โดยผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อความเหมาะสม สรุปกรอบโครงสร้างคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้ 8 ด้าน 65 ตัวแปร ดังนี้

- 1) ความสะดวกในการใช้บริการ
- 2) อธิยาศัยไมตรี
- 3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 4) การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา
- 5) ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้
- 6) ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล
- 7) จริยธรรมของเจ้าหน้าที่
- 8) ราคา

ตารางที่ 5 โครงสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการ และตัวแปรที่อธิบายความคาดหวังคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
-	1. แผนกต่างๆให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน 2. ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1. แผนกต่างๆให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน 2. ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	ก) ด้านความสะดวกในการใช้บริการ 1. แผนกต่างๆให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน
8. ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	3. แพทย์ออกตรวจรักษาตรงเวลา	3. ตรวจรักษาตรงเวลา	2. แพทย์ออกตรวจรักษาตรงเวลา
-	4. ตรวจเป็นไปตามคิว (ใครมาก่อนตรวจก่อน)	4. จัดเบอร์การเข้าตรวจเป็นไปตามคิว (ใครมาก่อนตรวจก่อน)	3. ตรวจเป็นไปตามคิว (ใครมาก่อนได้ตรวจก่อน)
-	5. การเรียกชื่อผู้ป่วยชัดเจน	5. เรียกชื่อ- นามสกุลผู้ป่วยชัดเจน	4. เรียกชื่อ-นามสกุลให้ผู้ป่วยได้ชัดเจน
-	6. แผนกตรวจต่างๆควรรออยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อสะดวกในการไปตรวจรักษา 7. ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณเดียวกัน	-	5. ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณเดียวกัน
10. บอกเวลาบริการที่แน่นอน	8. บอกระยะเวลาในการตรวจ และรอผลการตรวจทุกชนิดให้ท่านทราบ	6. บอกระยะเวลาในการตรวจ และรอผลการตรวจต่างๆให้ท่านทราบ	6.บอกระยะเวลาในการตรวจและระยะเวลาที่ต้องรอผลการตรวจทุกชนิดให้ท่านทราบ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
19. เปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	9. เปิดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่นมีคลินิกนอกเวลา, เปิดบริการชื้อยาตอนกลางวัน เป็นต้น	-	7. เปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก เช่นมีคลินิกนอกเวลา, เปิดบริการชื้อยาตอนกลางวัน เป็นต้น
-	10. มีเจ้าหน้าที่ชี้แนะ บอกทาง หรือ สถานที่ภายในโรงพยาบาล 11. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถามทุกจุด	7. มีเจ้าหน้าที่ชี้แนะ บอกทาง หรือ สถานที่ภายในโรงพยาบาล 8. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม	8. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม
-	12. มีระบบการส่งต่อผู้ป่วย ไปตรวจแผนกต่างๆได้เร็ว	9. มีระบบการส่งต่อผู้ป่วย ไปตรวจแผนกต่างๆได้เร็ว	9. ส่งต่อผู้ป่วย ไปตรวจแผนกต่างๆได้รวดเร็ว
-	13. จัดเก็บประวัติของท่านเป็นอย่างดี ไม่สูญหาย	-	10. จัดเก็บประวัติของท่านเป็นอย่างดี ไม่สูญหาย
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี อย่างสม่ำเสมอ	14. พุดจา โสภาปราศัย 15. ยิ้มแย้ม แจ่มใส 16. พุดจาดี พุดไพเราะ 17. อัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย อ่อนโยน	10. ทักทาย โสภาปราศัย 11. อัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส 12. พุดจาดี พุดไพเราะ 13. กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย	ข) ด้านอัธยาศัยไมตรี 11. เจ้าหน้าที่ทักทาย โสภาปราศัย พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายประณีต สะอาด เรียบร้อย	-	14. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย สวยงาม มีแบบฟอร์ม	12. เจ้าหน้าที่แต่งกายประณีต สะอาด เรียบร้อย สวยงาม
-	18. เป็นมิตร เป็นกันเอง รู้สึกอบอุ่น	15. เป็นกันเอง	13. เป็นมิตร เป็นกันเอง รู้สึกอบอุ่น
22. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ เฉพาะของผู้ป่วย	19. เห็นอกเห็นใจ เข้าใจจิตใจ และ ความต้องการของท่าน	16. เห็นอกเห็นใจ เข้าใจจิตใจท่าน	14. เห็นอกเห็นใจ เข้าใจจิตใจท่าน
21. มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด	-	17. เอาใจใส่ ถามความต้องการ ช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านต้องการ	15. มีความตั้งใจ ที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ ท่าน
12.เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือเสมอ	20.เต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ แก่ท่าน	18. เต็มใจที่จะให้บริการ	16. มีความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะให้ บริการแก่ท่าน
-	21.สงสาร เอื้ออาทร ห่วงใยท่าน	-	17.เอื้ออาทร ห่วงใยท่าน
20. เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ ผู้รับ บริการเป็นรายบุคคล	22. ปลอดภัย ให้กำลังใจแก่ท่าน 23. ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ ไม่ หงุดหงิดง่ายกับท่าน	19. ปลอดภัย ให้กำลังใจแก่ท่าน	18. ปลอดภัย ให้กำลังใจแก่ท่าน 19. เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
18. ให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน	24. ดูแล สนใจ เอาใจใส่ท่าน 25. เอาใจใส่ ใต้ตามอาการ 26. เข้ามาทักทาย ใต้ตามเมื่อรอนาน	20. สนใจ ดูแลเอาใจใส่ท่าน 21. เอาใจใส่ ใต้ตามอาการ 22. เข้ามาทักทาย ใต้ตามเมื่อรอนาน	20. ดูแลสนใจ เอาใจใส่ ใต้ตามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน
6. แสดงออกถึงความสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้	27. เปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อข้องใจ 28. ให้ความพุดคุยกับท่านมากๆ	23. ให้ความพุดคุยกับท่าน และยินดีตอบข้อซักถามของท่าน	21. ให้ความพุดคุย เปิดโอกาสให้ท่านซักถามและยินดีตอบข้อซักถามของท่าน
2. การตกแต่งภายในที่สวยงาม สะอาดตา	29. อาคารสถานที่ จัดเป็นสัดส่วน มีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีแสงสว่างเพียงพอ	24. อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัดคับแคบ	ค) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 22. อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง ไม่แออัดคับแคบ
-	30. อากาศดี ถ่ายเทสะดวก ไม่ร้อน ไม่แออัดคับแคบ	25. อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีกลิ่นเหม็น	23. อาคารสถานที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีกลิ่น
-	31. มีต้นไม้ สวนหย่อม ให้ความร่มรื่นและสดชื่น	26. มีต้นไม้ สวนหย่อม ให้ความร่มรื่นและสดชื่น	24. มีต้นไม้ สวนหย่อม ให้ความร่มรื่น และสดชื่น
-	32. มีที่นั่งรอทำบัตร รอตรวจ และรอรับยาอย่างเพียงพอ	27. มีที่นั่งรอตรวจ รอรับยาอย่างเพียงพอ	25. มีที่นั่งรอทำบัตร รอตรวจ และรอรับยาอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
-	33. มีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่ แนะนำจุดต่างๆที่ชัดเจน 34. มีตัวอักษรวิ่ง แนะนำเกี่ยวกับโรค, เวลาที่มาตรวจ เป็นต้น	28. มีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่ แนะนำจุดต่างๆที่ชัดเจน 29. มีตัวอักษรวิ่ง แนะนำให้ความรู้ต่างๆ	26.มีเครื่องหมาย ป้าย ลูกศร ตัวอักษรวิ่งชี้บอกสถานที่ แนะนำจุดต่างๆที่ชัดเจน
-	-	30. มีป้ายบอกขั้นตอนการตรวจรักษา รอรับยา อย่างละเอียดและชัดเจน	27. มีป้ายบอกขั้นตอนในการตรวจรักษา รอรับยา อย่างชัดเจน
4. เอกสารสิ่งพิมพ์ สวยงาม	-	-	28. มีเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการที่สวยงาม
-	35. มีบริการน้ำดื่ม	31. มีบริการน้ำดื่ม	29. มีบริการน้ำดื่มให้ท่านขณะรอตรวจ
-	36. มีโทรทัศน์ ให้ท่านดูขณะรอตรวจ	32. มีโทรทัศน์ วิดีโอ ให้ท่านดูขณะรอตรวจ	30. มีโทรทัศน์ วิดีโอ ให้ท่านดูขณะรอตรวจ
-	37. มีที่จอดรถเพียงพอ	33. มีที่จอดรถเพียงพอ	31. มีที่จอดรถเพียงพอ
-	38. มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ	34. มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ	32. มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ
-	39. มีร้านอาหารอยู่ใกล้ๆ และให้บริการอย่างเพียงพอ	35. มีร้านอาหารอยู่ใกล้ๆ	33. มีร้านอาหารอยู่ใกล้ๆ และให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
-	40. แนะนำ อธิบายวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง	36. อธิบายให้ความรู้ คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง	ง) ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา 34. มีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง
-	41. บอกชื่อยา แนะนำวิธีรับประทาน อธิบายสรรพคุณยา และฤทธิ์ข้างเคียงของยา	37. เขียนชื่อยา แนะนำวิธีการรับประทานยา สรรพคุณของยา และฤทธิ์ข้างเคียงของยาที่ชองยา	35. เขียนชื่อยา วิธีการรับประทานยา สรรพคุณของยา และฤทธิ์ข้างเคียงของยาที่ชองยาให้ชัดเจน
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เพียงพอในการตอบคำถาม	42. อธิบายเรื่องโรค อาการของโรค แผนการรักษา และอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์แก่ท่าน	38. อธิบายเรื่องโรค อาการของโรค แผนการรักษา การป้องกันโรค และอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์แก่ท่าน	36. อธิบายเรื่องโรค อาการของโรค แผนการรักษา และอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์แก่ท่าน
-	43. อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ฟังชัดเจน	39. อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ละเอียด และฟังชัดเจน	37. อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ฟังชัดเจน
-	44. ได้รับคำปรึกษาดี 45. บริการให้คำแนะนำ ปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพทางโทรศัพท์	40. ให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพทางโทรศัพท์	38. ให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาสุขภาพทางโทรศัพท์

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
-	-	41. มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอ ให้ความรู้	39. มีนิทรรศการ ป้ายนิเทศ วีดีโอ ให้ความรู้
-	46. ช่วยแนะนำสถานที่ ที่จะไปรักษาต่อ	42. แนะนำสถานที่ ที่จะไปรักษาต่อ	40. แนะนำสถานที่ ที่จะไปรักษาต่อ
-	47. แพทย์ พยาบาลมีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล	43. แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล	๑) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ 41. แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล
-	48. แพทย์ พยาบาลให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง ตามเทคนิค และวิธีการ	44. ให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง ตามเทคนิค และมีความมั่นใจในการให้การรักษาพยาบาล	42. ให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง ตามเทคนิค และมีความมั่นใจในการให้การรักษาพยาบาล
7. ให้บริการการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง	49. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค รักษาโรคได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	45. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค รักษาโรคได้ถูกต้อง	43. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค รักษาโรคได้ถูกต้อง
14. การพูดการแสดงออกของเจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	50. มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	46. มั่นใจว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	44. มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย
15. ความรู้สึกปลอดภัย	51. ปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน	47. ปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน	45. ปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
9. บันทึกรายงานที่ถูกต้อง	-	48. จัดบันทึกข้อมูล การตรวจรักษาอย่างถูกต้อง	46. แพทย์ พยาบาลจัดบันทึกรายงานการตรวจรักษาที่ถูกต้อง
11. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการทันที	52. จำนวนแพทย์ และพยาบาล มีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	49. จำนวนแพทย์ และพยาบาล มีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	จ) ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาศพยาบาล 47. จำนวนแพทย์ พยาบาลมีเพียงพอและพร้อมที่จะให้บริการ
1. มีเครื่องมือ เครื่องใช้ ดูทันสมัย	53. มีอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ และพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา	50. มีอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ และพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา	48. มีอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ และพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา
	54. แพทย์ตรวจอย่างละเอียด	51. แพทย์ตรวจอย่างละเอียด	49. แพทย์ตรวจอย่างละเอียด
	55. ให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง	52. ให้การรักษา และติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	50. ให้การรักษา และติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง
5. บริการเสร็จเรียบร้อยตามที่กำหนด	-	-	51. ให้การรักษาพยาบาลหายตามกำหนดที่ควรจะหาย
-	56. ให้ยาดี	-	52. ให้ยาดี มีคุณภาพ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
-	57. ให้การรักษาพยาบาลที่นุ่มนวล เบามือ	53. ให้การรักษาพยาบาลที่นุ่มนวล เบามือ	53. ให้การรักษาพยาบาลที่นุ่มนวล เบามือ
-	58. ขณะตรวจต้องก้มม่าน และปิดร่างกายให้มิดชิด มีพยาบาลอยู่เป็นเพื่อนท่านขณะตรวจ	54. ขณะตรวจต้องก้มม่าน และปิดร่างกายให้มิดชิด มีพยาบาลอยู่เป็นเพื่อนท่านขณะตรวจ	54. ก้มม่าน ปิดร่างกายผู้ป่วยให้มิดชิดขณะตรวจร่างกาย 55. มีพยาบาลอยู่เป็นเพื่อนท่านขณะตรวจ
-	59. ให้ความสำคัญแก่ท่าน ในฐานะบุคคลหนึ่ง	55. ให้เกียรติ ให้ความสำคัญแก่ท่าน	ข) ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ 56. ให้เกียรติ ให้ความสำคัญแก่ท่าน
-	60. ให้บริการเสมอภาค ไม่แบ่งชั้นวรรณะ	56. ให้บริการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน	57. ให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ
-	61. รักษาความลับของท่าน	-	58. รักษาความลับของท่าน
-	62. บอกให้ท่านทราบว่าจะทำอะไร ก่อนลงมือปฏิบัติการพยาบาล	57. บอกให้ท่านทราบว่าจะทำอะไร ก่อนลงมือปฏิบัติการพยาบาล	59. บอก ชี้แจงให้ท่านทราบว่าจะทำอะไร ก่อนลงมือปฏิบัติการพยาบาล

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของParasuraman และคณะ	จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก (N=28)	จากการสนทนากลุ่ม (N=11)	สรุปเป็นแบบสอบถาม
-	63. ให้ท่านได้ทราบข้อมูล ประวัติการ รักษาของท่าน เมื่อท่านร้องขอ 64. ให้ข้อมูลการรักษาที่ถูกต้อง ไม่พูด ในสิ่งที่เกินความจริง	58. ให้ท่านได้ทราบข้อมูล และประวัติ การรักษาของท่าน	60. ให้ท่านได้ทราบประวัติการรักษาที่ถูก ต้อง เมื่อท่านร้องขอ
13. เจ้าหน้าที่มีเวลาที่จะช่วยเหลือ เมื่อ ผู้ป่วยร้องขอ	65. ให้การช่วยเหลือทันที ในกรณี รีบด่วน	59. ให้การช่วยเหลือทันที ในกรณี รีบด่วน	61. ให้การช่วยเหลือทันที เมื่อผู้ป่วยร้องขอ หรือในกรณีรีบด่วน
	66. อัตราค่าบริการพยาบาลไม่แพง เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	60. ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง	ซ) ด้านราคา 62. ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง เหมาะสมกับ บริการที่ได้รับ
-	67. บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ท่าน ทราบ	61. บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ท่าน ทราบ	63. บอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ท่าน ทราบ
-	68. ลดหย่อนค่าบริการพยาบาลตาม ควรแก่กรณี	62. ลดหย่อนค่ายาได้	64. ลดหย่อนค่าบริการพยาบาลตามควรแก่ กรณี
-	69. ราคาอาหารเหมาะสม และ ยุติธรรม	63. มีร้านอาหารบริการด้วยราคา ยุติธรรม	65. มีร้านค้า ร้านอาหาร บริการด้วยราคา ยุติธรรม

5. นำองค์ความรู้ที่ได้มาสร้างแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา รายได้ อาชีพ วุฒิการศึกษา จำนวนครั้งที่เข้ารับการตรวจรักษาในโรงพยาบาลแห่งนี้ แผนกที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษายาบาล และสาเหตุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้

ตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ลักษณะของแบบสอบถามมีดังนี้

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามทั้งประเภทปลายปิด (Close - ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open - ended Question) จำนวน 10 ข้อ

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 65 ข้อ

ข้อรายการของข้อมูลความคาดหวังและความต้องการต่อคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก แบ่งตามรายด้านได้ดังนี้

หมวดที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ	มีข้อมูลอยู่ 12 ข้อรายการ	เริ่มตั้งแต่ ข้อที่ 1 - 12
หมวดที่ 2 อธิยาศัยไมตรี	มีข้อมูลอยู่ 8 ข้อรายการ	เริ่มตั้งแต่ ข้อที่ 13 - 20
หมวดที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	มีข้อมูลอยู่ 11 ข้อรายการ	เริ่มตั้งแต่ ข้อที่ 21 - 31
หมวดที่ 4 การให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษามีข้อมูลอยู่	7 ข้อรายการ	เริ่มตั้งแต่ข้อที่ 32 - 38
หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้	มีข้อมูลอยู่ 6 ข้อรายการ	เริ่มตั้งแต่ ข้อที่ 39 - 44
หมวดที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล	มีข้อมูลอยู่ 10 ข้อรายการ	เริ่มตั้งแต่ข้อที่ 45 - 54
หมวดที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	มีข้อมูลอยู่ 7 ข้อรายการ	เริ่มตั้งแต่ ข้อที่ 55 - 61
หมวดที่ 8 ราคา	มีข้อมูลอยู่ 4 ข้อรายการ	เริ่มตั้งแต่ ข้อที่ 62 - 65

ข้อคำถามจะมีคำตอบให้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกว่ามีในระดับใด เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบ 7 ระดับ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและให้คะแนน ดังนี้

ระดับที่ 1	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	หมายถึง	คาดหวังน้อย
ระดับที่ 3	หมายถึง	คาดหวังค่อนข้างน้อย
ระดับที่ 4	หมายถึง	คาดหวังปานกลาง
ระดับที่ 5	หมายถึง	คาดหวังค่อนข้างมาก
ระดับที่ 6	หมายถึง	คาดหวังมาก
ระดับที่ 7	หมายถึง	คาดหวังมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความตรงตามเนื้อหา และการหาความเที่ยง

1. การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแก้ไขเนื้อหา ภาษา แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 ท่าน ตรวจสอบด้านเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา ความตรงและความครอบคลุมตามเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง โดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องและยอมรับ ของผู้ทรงคุณวุฒิ ร้อยละ 80 ในกรณีการวิจัยครั้งนี้มีผู้ทรงคุณวุฒิ 9 ท่าน จึงถือความเห็นสอดคล้องกัน 7 ใน 9 ท่าน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข โดยเพิ่มเติมข้อความ ปรับข้อความให้มีความเหมาะสมทางภาษา ความชัดเจนของเนื้อหา การเรียงลำดับข้อความ และตัดข้อความที่มีความซ้ำซ้อนออกหรือรวมเป็นข้อเดียวกัน ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมกับคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ได้รายการความคาดหวัง 8 หมวด 65 ตัวแปร แบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ถือว่ามีความตรงตามเนื้อหา แล้วนำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

2. การหาความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหามาแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ป่วยนอกที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำคำตอบที่ได้มาหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS / PC (Statistic Package for the Social Science / Personal Computer)

ตารางที่ 6 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก	ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ	
	กลุ่มทดลอง (N = 30)	กลุ่มตัวอย่าง (N = 650)
ความสะดวกในการใช้บริการ	.9069	.8772
อริยาบดียไมตรี	.9262	.9097
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.9494	.9135
การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา	.9656	.8890
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	.9526	.9183
ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล	.9534	.9305
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	.9135	.9021
ราคา	.8875	.8402
รวม	.9869	.9786

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 แห่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย พร้อมกับแนบตัวอย่างแบบสอบถามการวิจัย จำนวน 1 ชุด เพื่อประกอบการพิจารณา

2. นำหนังสืออนุมัติให้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย จากผู้อำนวยการโรงพยาบาล ถึงรองผู้อำนวยการกลุ่มงานการพยาบาล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย รายละเอียด วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนและคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

3. หลังจากได้รับการอนุญาตให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัย ได้เดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งก่อนเก็บข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประสานงานกับหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก แต่ละแผนก โดยนำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับอนุญาตเรียบร้อยแล้ว พร้อมแบบสอบถาม 1 ชุด ชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ทราบ เพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยนอก

3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเข้าไปทำความรู้จัก คั่นเคยกับผู้ป่วย และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล ในกรณีที่ผู้ป่วยอ่านออก เขียนได้ ถนัดในการตอบแบบสอบถาม ให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามเอง โดยผู้วิจัยได้อธิบายการทำแบบสอบถามให้ผู้ป่วยทราบ ในกรณีที่ผู้ป่วยอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ หรือผู้ป่วยที่ไม่ต้องการทำแบบสอบถามเอง ผู้วิจัยก็จะทำการสัมภาษณ์ผู้ป่วยตามแบบสอบถาม และในการเลือกผู้ป่วยซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น ต้องเป็นผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ มีสติสัมปชัญญะดี ไม่เป็นโรคร้ายแรง หรือมีสติฟั่นเฟือน ตามตอบรู้เรื่อง ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยได้รับการตรวจรักษาเสร็จเรียบร้อยแล้ว และกำลังรอรับยาอยู่ที่ห้องจ่ายยา

3.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ถ้าแบบสอบถามใดไม่สมบูรณ์ให้นำกลับมาให้ผู้ตอบแบบสอบถามคนเดิมตอบให้ครบ ภายในวันเดียวกัน

3.4 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในแต่ละวัน เมื่อพบปัญหาผู้วิจัยนำปัญหานั้นมาทบทวน เพื่อหาแนวทางแก้ไข และวางแผนการเก็บข้อมูลในวันต่อไป

3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ ในเดือน กุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม 2542

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS /PC (Statistical Package for the Social Science / Personal Computer) ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เข้ารับการตรวจรักษา แผนกที่เข้ารับการตรวจรักษาพยาบาล และสาเหตุที่มาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้ นำมาแจกแจงในรูปของ ความถี่ คำนวณเป็นค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 7 ระดับ นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ของแต่ละตัวแปรของแบบสอบถามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ต่อระดับความสำคัญของรายการความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 6.50 - 7.00 ถือว่า ผู้ป่วยนอกคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 5.50 - 6.49 ถือว่า ผู้ป่วยนอกคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.49 ถือว่า ผู้ป่วยนอกคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 ถือว่า ผู้ป่วยนอกคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 ถือว่า ผู้ป่วยนอกคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 ถือว่า ผู้ป่วยนอกคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่อนข้างน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 ถือว่า ผู้ป่วยนอกคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลน้อยที่สุด

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละข้อ ซึ่งให้เห็นถึงลักษณะการกระจายของความคิดเห็นของประชากร ที่มีต่อรายการความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

3. วิเคราะห์ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS /PC ตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัว โดยใช้สูตรของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient แสดงออกในรูปเมตริกสหสัมพันธ์ พร้อมทดสอบความมีนัยสำคัญของเมตริกสหสัมพันธ์

3.2 นำตัวแปรที่มีสหสัมพันธ์ กับตัวแปรอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ไปสกัดตัวประกอบ (Factor extraction) โดยวิธีตัวประกอบภาพพจน์ (Image Factoring Method) เนื่องจากมีความเหมาะสมกับการวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งอาจมีค่าความคาดเคลื่อนได้

3.3 หมุนแกนตัวประกอบแบบอโรทอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิมแม็กซ์ (Varimax) ผู้วิจัยพิจารณาตัวประกอบตามเกณฑ์ที่ว่า ตัวประกอบนั้นต้องมีค่าไอเกนมากกว่า หรือเท่ากับ 1 และตัวแปร ที่อธิบายตัวประกอบนั้นๆ ตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป โดยในแต่ละตัวแปรต้องมีค่าน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป (Comrey, 1973 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2532)

3.4 นำผลการวิเคราะห์ตัวประกอบไปแปลผล และกำหนดชื่อตัวประกอบ