

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ใช้วิธีวิจัยแบบศึกษาความสัมพันธ์ (Correlational Studies) เพื่อศึกษาตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยในทั้งหญิงและชาย ที่มีสัญชาติไทย เขียน อ่าน และ ฟังภาษาไทยได้ ผู้ป่วยสามัญในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ตา-หู-คอ-จมูก สูติ-นรีเวชกรรม และผู้ป่วย พิเศษในตึกพิเศษรวม พิเศษเดี่ยว และพิเศษ วิ ไอ พี ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งแพทย์พิจารณาเข้ารับการรักษา ตัวในโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 วันขึ้นไป ไม่ป่วยหนักเกินไป ช่วยเหลือตัวเองได้ มีสติสัมปชัญญะดี และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ (เขต11และ12) สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 19 โรงพยาบาล ประมาณประชากรทั้งหมด 430,418 คน ( รายงานสถิติการให้บริการของโรงพยาบาลศูนย์ / โรงพยาบาลทั่วไป ปีงบประมาณ 2540 )

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

##### 2.1 สุ่มตัวอย่างโรงพยาบาล

โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ใช้วิธีจับฉลากทำการสุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลศูนย์ จากในเขต 11 และ 12 เขตละ 1 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช และโรงพยาบาลยะลา ตามลำดับ และจากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลทั่วไปของแต่ละ

เขตฯ ละ 2 โรงพยาบาล ได้โรงพยาบาลทั่วไปในเขต 11 จำนวน 2 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลกระบี่  
โรงพยาบาลระนอง และโรงพยาบาลทั่วไปในเขต 12 จำนวน 2 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลพัทลุง และ  
โรงพยาบาลสงขลา

## 2.2 สุ่มตัวอย่างผู้ป่วย

โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากผู้ป่วยที่รับไว้ในหอผู้ป่วย  
สามัญในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ตา-หู-คอ-จมูก สตรี-นรีเวชกรรม และผู้ป่วยพิเศษในตึกพิเศษรวม  
พิเศษเดี่ยว และพิเศษ วี ไอ พี ที่เข้ารับการรักษาในระหว่างวันที่ 16 กุมภาพันธ์ ถึง วันที่ 19 มีนาคม 2542

เนื่องจากการวิเคราะห์ตัวประกอบต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 10 เท่า ของตัวแปร หรือมากกว่า  
(Lindeman, 1990) ในกรณีนี้มี 74 ตัวแปร จะใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 740 คน

**ตารางที่ 1** ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ เขต 11 และเขต12

เขต	โรงพยาบาล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
11	<b>โรงพยาบาลศูนย์</b>		
	1. โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช*	44,498	170
	2. โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	45,844	-
	<b>โรงพยาบาลทั่วไป</b>		
	1. โรงพยาบาลกระบี่*	22,840	100
	2. โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต	27,099	-
	3. โรงพยาบาลชุมพร	23,645	-
	4. <b>โรงพยาบาลระนอง*</b>	<b>12,731</b>	<b>100</b>
	5. โรงพยาบาลตะกั่วป่า พังงา	11,551	-
	6. โรงพยาบาลพังงา	14,219	-
7. โรงพยาบาลเกาะสมุย สุราษฎร์ธานี	5,778	-	
12	<b>โรงพยาบาลศูนย์</b>		
	1. โรงพยาบาลหาดใหญ่ สงขลา	40,629	-
	2. <b>โรงพยาบาลยะลา*</b>	<b>33,471</b>	<b>170</b>
	3. โรงพยาบาลตรัง	18,652	-

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	โรงพยาบาล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
12	<b>โรงพยาบาลทั่วไป</b>		
	1. <b>โรงพยาบาลสงขลา*</b>	<b>29,430</b>	<b>100</b>
	2. โรงพยาบาลปัตตานี	18,348	-
	3. โรงพยาบาลนราธิวาส	17,350	-
	4. <b>โรงพยาบาลพัทลุง*</b>	<b>18,652</b>	<b>100</b>
	5. โรงพยาบาลสตูล	13,291	-
	6. โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก	10,675	-
	7. โรงพยาบาลเบตง ยะลา	9,722	-
	<b>รวม</b>	<b>430,418</b>	<b>740</b>

หมายเหตุ ตัวอักษรเข้ม และมีเครื่องหมาย (\*) คือโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้กรอบโครงสร้างคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้ โดยมีขั้นตอน และวิธีการสร้างดังต่อไปนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 เตรียมการก่อนสร้างเครื่องมือ

##### 1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านการบริการทั่วไป และบริการด้านการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล จากหนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยเฉพาะ

กรอบแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ ซึ่งพบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการมี 5 หมวด ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness) 4) ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ (Assurance) และ 5) การเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy) ดังนี้

**ตารางที่ 2** ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1988)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	รายการย่อย
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	1. มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย 2. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่สวยงาม และน่าสนใจ 3. ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะท่าทางดูสง่า คล่องแคล่ว 4. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับการให้บริการ ที่ดูดี และน่าสนใจ
2. ความน่าเชื่อถือ วางใจได้ (Reliability)	5. ให้บริการตามสัญญา ตรงต่อเวลา และเสร็จตามที่กำหนด 6. แสดงความจริงใจ และสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ 7. ให้บริการด้วยความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก 8. ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ 9. ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นเลย
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness)	10. บอกให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนลงมือกระทำสิ่งใด 11. ให้บริการอย่างรวดเร็ว 12. เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการเสมอ 13. ตอบสนองต่อการร้องขอของผู้ใช้บริการทันที
4. ความเชื่อมั่นในบริการ (Assurance)	14. ผู้ให้บริการสร้างความรู้สึกมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ 15. ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ 16. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน 17. ผู้ให้บริการมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้
5. การเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Empathy)	18. ให้ความใส่ใจในลักษณะเฉพาะของบุคคล 19. เปิดให้บริการตามความสะดวกของผู้ใช้บริการ 20. ดูแล เอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล 21. มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด 22. เข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้ใช้บริการแต่ละคน

## 1.2 จากการศึกษาสำรวจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเชิงลึกร่วมกับ พนิดา ดามาพงศ์ และคณะ (2541) เพื่อศึกษานำร่อง เรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน พบว่า ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล มี 8 หมวด ได้แก่ 1) ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้และปลอดภัยในการใช้บริการ 2) การให้บริการดูแลรักษาพยาบาล 3) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ 4) ความเป็นรูปธรรมของบริการหรือลักษณะทางกายภาพ 5) ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร 6) จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ 7) การสอน ให้ความรู้ และการให้คำแนะนำปรึกษา และ 8) ราคา ค่ารักษาพยาบาล ดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 3 การศึกษานำร่องเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล	รายการย่อย
1. ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้และ ความปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีทีมแพทย์ พยาบาลที่เชี่ยวชาญ มีคุณภาพสูงและมีจำนวนเพียงพอ</li> <li>2. ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการทุกครั้ง</li> <li>3. พยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินได้ทันท่วงที โดยไม่ต้องรอแพทย์</li> <li>4. มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย</li> <li>5. มั่นใจว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ</li> <li>6. เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ความชำนาญ</li> <li>7. ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลถูกต้องไม่ผิดพลาด</li> <li>8. บุคลิกของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ</li> </ol>
2. การให้บริการดูแลรักษา พยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงเวลาที่กำหนดไว้</li> <li>10. เมื่อมีอาการปวด บรรเทาอาการปวดให้หายทันที</li> <li>11. ดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง</li> <li>12. ให้ความช่วยเหลือจนสุดความสามารถ</li> <li>13. รักษาหายเร็ว</li> <li>14. ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียดก่อนให้การรักษาพยาบาล</li> <li>15. ให้ยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ตรงเวลา</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	รายการย่อย
3. ความสะดวก รวดเร็วในการ ใช้บริการ	16. รักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล เบามือ 17. พร้อมที่จะให้บริการ ดูแลช่วยเหลือทันที่ 18. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ชั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน 19. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม และอำนวยความสะดวกทุกจุด 20. ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณเดียวกัน 21. มีบริการนัดตรวจทางโทรศัพท์ และเมื่อมาถึงก็ได้ตรวจตรงเวลาที่นัดไว้
4. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	22. ตัวอาคารและเฟอร์นิเจอร์สะอาดทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบและได้ รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลา 23. ไม่มีสิ่งรบกวน เช่น กลิ่น เสียง ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค 24. อากาศโปร่งเย็นสบาย รมรื่นด้วยต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับ 25. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอและพร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา เวลาทำเลที่ตั้ง สะดวกในการเดินทาง การจราจรไม่ติดขัด 26. มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก (เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์โทรศัพท์ ) ที่สะอาด เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา 27. เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด สวยงาม ขนาดพอเหมาะ อยู่ในสภาพดี 28. ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มี โทรทัศน์ วีดีโอให้ดู 29. มีอาหารร้อนๆ ที่อร่อยถูกปาก ถูกกับโรค ไม่ซ้ำซากจำเจ และจัดอย่าง สวยงามในภาชนะที่สะอาดและมีอุปกรณ์ครบ 30. เตียงนอนนุ่ม ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าห่มสะอาด ไม่มีกลิ่น 31. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดสวยงาม เป็นระเบียบ 32. มีแผนผังเครื่องหมาย ตัวอักษรวงหรือป้ายชี้บอกสถานที่เพื่อแนะนำจุด ต่างๆในโรงพยาบาล 33. มีร้านค้าและร้านอาหารบริการด้วยราคายุติธรรม ตลอด 24 ชั่วโมง 34. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย 35. มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย 36. มีที่จอดรถเพียงพอ

**ตารางที่ 3 (ต่อ)**

ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	รายการย่อย
5.ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร	37. เจ้าหน้าที่ สีสหน้าสดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง 38. ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ 39. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อ่อนนุ่ น ไกล่ชิด 40. ทักทาย โอบา ปราศรัย และพูดจากับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน 41. ดูแลไกล่ชิด กระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย 42. สนใจ เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความต้องการของผู้ป่วย 43. เห็นใจ เข้าใจ ห่วงใย เมตตา สงสารและเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วย 44. ปลอดภัยให้กำลังใจ และให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วย และญาติในการ รักษา 45. เคารพนับถือผู้ป่วยตามวัย ไม่วางตนเหนือท่าน 46. มีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ผู้ป่วยคลายเครียด
6. จริยธรรม จรรยาบรรณของ ผู้ให้บริการ	47. ให้ความสำคัญแก่ผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลหนึ่ง 48. ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะไม่เปิดเผยความลับของผู้ ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม 49. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ไม่รุกรานเรื่องส่วนตัว 52. ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอจนเข้าใจและ สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้ 53. ให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษาพยาบาลที่ปรากฏในแฟ้มประวัติ เมื่อร้องขอ 54. บอกกล่าวแก่ผู้ป่วยก่อนลงมือให้การรักษายาบาล 55. ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึง ชีวิตโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ 56. ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจได้ว่า จะเข้า ร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการทดลองเพื่อการศึกษาวิจัยทาง การแพทย์ หรือทางการพยาบาล

### ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	รายการย่อย
7. การสอน ให้ความรู้ และการให้ คำแนะนำปรึกษา	57. แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับโรคแก่ผู้ป่วย 58. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา 59. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ และผลการตรวจทุกชนิด 60. อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา 61. อธิบายหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยอย่างละเอียด ตรงประเด็น ด้วย ภาษาง่ายๆ ที่ ผู้ป่วยสามารถเข้าใจได้ 62. ให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วย 63. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อข้องใจและเต็มใจตอบข้อซักถามที่ผู้ ป่วยสงสัย 64. ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมากๆ 65. เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่พักแก่ผู้ป่วยได้
8. ราคา ค่ารักษาพยาบาล	66. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ 67. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบก่อนตัดสินใจรับ การรักษาพยาบาล 68. อำนวยความสะดวกในการชำระค่ารักษาพยาบาล 69. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี 70. ปรึกษาหารือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้

#### 1.3 ทำกลุ่มสนทนา (Focus Group)

ในวันที่ 26-27 ธันวาคม 2541 ผู้วิจัยได้ทำกลุ่มสนทนากับผู้ป่วยใน เพื่อเป็นการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาที่ผู้วิจัยจะได้รับข้อมูลหรือตัวแปรเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในที่นำเชื่อถือ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดและกำหนดกรอบโครงสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ ตามขั้นตอนดังนี้



3.1 ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ดังนี้ คือ เป็นผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 วันขึ้นไป มีสติสัมปชัญญะดี ช่วยเหลือตัวเองได้ ยินดีให้ความร่วมมือ และเป็นคนไข้ สามารถพูดภาษาถิ่นได้ ซึ่งแบ่งผู้ป่วยออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ป่วยสามัญ จำนวน 7 คน และผู้ป่วยพิเศษ จำนวน 6 คน

3.2 ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ดำเนินการสนทนาแนะนำคณะผู้วิจัย และบอกจุดมุ่งหมายในการสนทนา พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศเป็นกันเอง โดยเชิญให้รับประทานอาหาร ของขบเคี้ยว และเครื่องดื่ม ขอความยินยอมจากผู้ร่วมสนทนาโดยขอบันทึกเสียงและเปิดโอกาสให้ซักถามก่อน เพื่อสร้างความไว้วางใจ

3.3 ผู้วิจัยเริ่มสนทนา โดยมีคำถามในการสนทนา คือ “ คุณคาดหวังว่าโรงพยาบาลที่ดีและมีคุณภาพควรให้บริการรักษาพยาบาลอย่างไรบ้าง ” ซึ่งใช้เวลาในการสนทนาประมาณ 2 ชั่วโมง

3.4 ผู้วิจัยแจกของสมนาคุณ เพื่อเป็นการแสดงความขอบคุณต่อผู้เข้าร่วมสนทนา

3.5 ผู้วิจัยทำการถอดเทป และสกัดเนื้อหาที่ได้จากการสนทนากลุ่ม แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบโครงสร้างความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ดังนี้

#### ตารางที่ 4 ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลจากการสนทนากลุ่ม

ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	รายการย่อย
1. ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้และ ความปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แพทย์ พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญ และมีจำนวนเพียงพอ</li> <li>2. แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจ ในการรักษาพยาบาล</li> <li>3. แพทย์ตรวจและรักษาโรคได้ถูกต้อง</li> <li>4. มั่นใจได้ว่าไม่มีโรคอื่นๆ แทรกซ้อน</li> <li>5. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ</li> <li>6. มีมาตรฐาน ในการรักษาพยาบาล</li> <li>7. พยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ป่วย ก่อนแพทย์มาถึง</li> </ol>
2. การให้บริการดูแลรักษา พยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. แพทย์ออกตรวจผู้ป่วย ตรงเวลา</li> <li>9. ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล</li> <li>10. เมื่อปวด รีบให้การช่วยเหลือทันที</li> <li>11. รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ</li> <li>12. ให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่</li> </ol>

**ตารางที่ 4 (ต่อ)**

ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	รายการย่อย
3. ความสะดวก รวดเร็วในการ ใช้บริการ	13. ต้องการการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ 14. เจ้าหน้าที่คอยช่วยอำนวยความสะดวก 15. ต้องการความรวดเร็ว 16. ลดขั้นตอนบางอย่าง 17. การให้บริการแต่ละอย่างอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน 18. มีบริการนัดตรวจล่วงหน้า ทางโทรศัพท์
4. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	19. มีเก้าอี้นั่งพักสำหรับผู้ป่วยและญาติเพียงพอ 20. ห้องพักกว้างขวาง ไม่แออัด 21. มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย 22. มีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างพร้อมเพียง 23. อาหารผู้ป่วยร้อนๆ นารับประทาน 24. อาหารเหมาะกับโรค 25. อาหารถูกตามหลักศาสนา โดยเฉพาะศาสนาอิสลาม 26. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอสำหรับผู้ป่วย 27. มีสัญลักษณ์บอกทิศทางภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน 28. เครื่องนอน และของใช้ สะอาด ปราศจากกลิ่น 29. ภายในโรงพยาบาล มีสวนหย่อม ไม้ดอก สวยงามภายในหอผู้ป่วยมี มุมพักผ่อน มีโทรทัศน์ ให้ดู 30. สถานที่โอเอียง ทันสมัย 31. สถานที่สะอาด ปราศจากกลิ่น และเป็นระเบียบ 32. ภายในหอผู้ป่วยไม่มีเสียง แหมลง หรือสัตว์นำโรค 33. เสื้อผ้าอยู่ในสภาพดี และขนาดพอเหมาะกับผู้ป่วย 34. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เป็นระเบียบ ดูสวยงาม 35. มีร้านอาหารบริการผู้ป่วยและญาติ ตลอด 24 ชั่วโมง 36. มีที่จอดรถเพียงพอ

**ตารางที่ 4 (ต่อ)**

ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	รายการย่อย
5. ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร	37. ต้องการการดูแล เอาใจใส่ 38. เจ้าหน้าที่ คอยถามไถ่ความต้องการของผู้ป่วย 39. เจ้าหน้าที่ พูดจากับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ 40. เจ้าหน้าที่ สุภาพ อ่อนโยน 41. เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส 42. เจ้าหน้าที่ พูดจา ทักทาย ปราศรัย 43. เจ้าหน้าที่ ให้ความเป็นกันเอง 44. เจ้าหน้าที่ มีความจริงใจ 45. เจ้าหน้าที่ พูดเล่นบ้าง บางเวลา
6. จริยธรรม จรรยาบรรณของ ผู้ให้บริการ	46. ให้ความเคารพผู้ป่วย ในฐานะที่อาวุโสกว่า 47. กระตือรือร้น ในการให้การช่วยเหลือ 48. มีความเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วย 49. แพทย์ แลพยาบาล ให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วย และญาติในการรักษา 50. ให้ความเสมอภาคไม่แบ่งแยก 51. ไม่นำเรื่องของผู้ป่วยไปพูดลับหลัง 52. ไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วย 53. ผู้ป่วยมีโอกาสเลือกวิธีการรักษาได้ ถ้ามีทางเลือก 54. บอกผู้ป่วยก่อนทุกครั้งที่จะให้การรักษาพยาบาล
7. การสอน ให้ความรู้ และการให้ คำแนะนำปรึกษา	55. บอกผู้ป่วยเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ 56. บอกวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง 57. บอกถึงระยะเวลาที่ใช้ในการรักษาพยาบาล 58. แนะนำ ให้ความรู้ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย สอนและฝึกฝนจนผู้ป่วย สามารถปฏิบัติได้ 59. บอกถึงความจำเป็นในการตรวจต่างๆ รวมทั้งผลการตรวจ 60. บอกสรรพคุณของยาที่ใช้กับผู้ป่วย 61. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย และญาติซักถามปัญหา และข้อข้องใจ 62. ให้ความรู้ด้านสุขภาพทุกๆ ไปแก่ผู้ป่วยตามความเหมาะสม

#### ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาล	รายการย่อย
8. ราคา ค่ารักษาพยาบาล	63. ราคา ค่าห้อง และค่ารักษาพยาบาลไม่แพงจนเกินไป 64. มีเอกสารแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล 65. สามารถผ่อนส่ง ค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ 66. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามสมควร 67. ช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระเงิน 68. มีเอกสารบอกรายการที่เบิกได้และเบิกไม่ได้

#### 1.4 กำหนดโครงสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน

นำข้อรายการที่ได้จากการสนทนากลุ่มในตารางที่ 4 มาเปรียบเทียบกับข้อรายการที่ได้จากการศึกษารรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ตารางที่1) และจากการศึกษานำร่อง (ตารางที่2) แล้วรวบรวมข้อรายการกำหนดเป็นโครงสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน ดังนี้

**ตารางที่ 5** โครงสร้างความคิดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ	การศึกษานำร่อง	จากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยใน	สรุป
17. ผู้ให้บริการมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้	1. มีทีมแพทย์ พยาบาลที่เชี่ยวชาญ มีคุณภาพสูง และมีจำนวนเพียงพอ 6. เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ความชำนาญ	1. แพทย์ พยาบาล มีความรู้ ความชำนาญ และมีจำนวนเพียงพอ	ก) <b>ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้และความปลอดภัย</b> 1. ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีจำนวนเพียงพอ
-	-	2. แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจ ในการรักษาพยาบาล	2. แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจ ในการรักษาพยาบาล
7. ให้บริการด้วยความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	7. ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลถูกต้องไม่ผิดพลาด	3. แพทย์ตรวจและรักษาโรคได้ถูกต้อง	3. ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
9. ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นเลย	2. ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการทุกครั้ง	6. มีมาตรฐาน ในการรักษาพยาบาล	4. ให้การรักษาพยาบาลอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการทุกครั้ง
-	3. พยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินได้ทันทั่วทั้ง โดยไม่ต้องรอแพทย์	7. พยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ป่วย ก่อนแพทย์มาถึง	5. พยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินได้ทันทั่วทั้ง โดยไม่ต้องรอให้แพทย์มาถึง
14. ผู้ให้บริการสร้างความรู้สึกมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ	4. มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	-	6. ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย
15. ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ	5. มั่นใจว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ	4. มั่นใจได้ว่าไม่มีโรคอื่น ๆ แทรกซ้อน	7. ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ
3. ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะท่าทางดูสง่า คล่องแคล่ว	8. บุคลิกของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ น่าเชื่อถือไว้วางใจ	5. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	8. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว น่าเชื่อถือไว้วางใจ

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษานำร่อง	การศึกษานำร่อง	จากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยใน	สรุป
การศึกษานำร่องของ Parasuraman และคณะ			
8. ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	9. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงเวลาที่กำหนดไว้	6. แพทย์ออกตรวจผู้ป่วย ตรงเวลา	<b>ข) การให้บริการดูแล รักษาพยาบาล</b> 9. แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
5. ให้บริการตามสัญญา และเสร็จตามที่กำหนด	-	-	10. ให้การรักษาพยาบาลหายตามกำหนดที่ควร จะหาย
13. ตอบสนองต่อการร้องขอของผู้ใช้บริการ ทันที	10. เมื่อผู้ป่วยปวด บรรเทาอาการปวดให้หายทันที	10. เมื่อปวด รีบให้การช่วยเหลือทันที	11. เมื่อผู้ป่วยปวด ช่วยบรรเทาอาการปวดให้ หายทันที
-	17. พร้อมทั้งจะให้บริการ ดูแลช่วยเหลือทันที	-	12. พร้อมทั้งจะให้บริการ ดูแลช่วยเหลือทันที
-	13. รักษาหายเร็ว	-	13. รักษาหายเร็ว
-	11. ดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง	-	14. ดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง
21. มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด	12. ให้ความช่วยเหลือจนสุดความสามารถ	12. ให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่	15. มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็ม ที่จนสุดความสามารถ
-	14. ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียดก่อนให้การ รักษาพยาบาล	-	16. ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียดก่อนให้ การรักษาพยาบาล
-	15. ให้อาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ตรงเวลา	11. รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ	17. รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ และถูกต้อง ตรงเวลา
-	16. รักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล เขามือ	9. ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล	18. ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล เขามือ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ	การศึกษานำร่อง	จากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยใน	สรุป
11. ให้บริการอย่างรวดเร็ว	18. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	15. ต้องการความรวดเร็ว 16. ลดขั้นตอนบางอย่าง	<b>ค) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ</b> 19. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน
-	19. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม และอำนวยความสะดวกทุกจุด	13. ต้องการการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ 14. เจ้าหน้าที่คอยช่วยอำนวยความสะดวก	20. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม ให้การต้อนรับ และคอยช่วยอำนวยความสะดวกทุกจุด
-	20. ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณเดียวกัน	17. การให้บริการแต่ละอย่างอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน	21. ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน
19. เปิดให้บริการตามความสะดวกของผู้ใช้บริการ	21. มีบริการนัดตรวจทางโทรศัพท์ และเมื่อมาถึงก็ได้ตรวจตรงเวลาที่นัดไว้	18. มีบริการนัดตรวจล่วงหน้า ทางโทรศัพท์	22. มีบริการนัดตรวจรักษาล่วงหน้า ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก ( เช่น นัดทางโทรศัพท์ ) และเมื่อมาถึงก็ได้ตรวจรักษาตรงเวลาที่นัดไว้
-	23. ตัวอาคารและเฟอร์นิเจอร์สะอาดทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบและได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลา	31. สถานที่โอ้โง่ ทันสมัย	<b>ง) ความเป็นรูปธรรมของบริการ</b> 23. อาคาร สถานที่โอ้โง่ เฟอร์นิเจอร์ ทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบและได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดีตลอดเวลา
-	23. ไม่มีสิ่งรบกวน เช่น กลิ่น เสียง ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค	32. สถานที่สะอาด ปราศจากกลิ่น และเป็นระเบียบ 33. ภายในหอผู้ป่วยไม่มียุง แมลง หรือสัตว์นำโรค	24. สถานที่เป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่น และไม่มีสิ่งรบกวน เช่น ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ	การศึกษานำร่อง	จากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยใน	สรุป
-	24. อากาศโปร่งเย็นสบาย รมรื่นด้วยต้นไม้ ไม้ดอก ไม้ประดับ	20. ห้องพักกว้างขวาง ไม่แออัด 29. ภายในโรงพยาบาล มีสวนหย่อม ไม้ดอก สวยงาม	25. ห้องพักกว้างขวาง อากาศโปร่ง เย็นสบาย และรมรื่น สวยงาม ด้วยไม้ดอก ไม้ประดับ
1. มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย	25. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอและ พร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา	21. มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย	26. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอ และพร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา
-	26. ทำเลที่ตั้ง สะดวกในการเดินทาง การจราจร ไม่ติดขัด	-	27. ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการ เดินทาง การจราจรไม่ติดขัด
2. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่สวยงาม และน่าสนใจ	28. มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก ( เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท์ ) ที่สะอาด เพียงพอ และพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา	22. มีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างพร้อม เพียบ 19. มีเก้าอี้นั่งพักสำหรับผู้ป่วยและญาติเพียงพอ	28. มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก (เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท์ เก้าอี้ ) ที่สวยงาม สะอาด เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ ตลอดเวลา
-	28. เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด สวยงาม ขนาดพอ เหมาะ อยู่ในสภาพดี	34. เสื้อผ้าอยู่ในสภาพดี และขนาดพอเหมาะกับ ผู้ป่วย	29. เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด ขนาดพอเหมาะ และอยู่ในสภาพดี
-	29. ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู	30. ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อน มีโทรทัศน์ ให้ดู	30. ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู
-	30. มีอาหารร้อนๆ ที่อร่อยถูกปาก ถูกกับโรค ไม่ซ้ำ ซากจำเจ และจัดอย่างสวยงามในภาชนะที่ สะอาดและมีอุปกรณ์ครบ	26. อาหารผู้ป่วยร้อนๆ น่ารับประทาน 27. อาหารเหมาะกับโรค 25. อาหารถูกตามหลักศาสนา โดยเฉพาะศาสนา อิสลาม	31. มีอาหารร้อนๆ ที่อร่อยถูกปาก ถูกกับโรค ถูกหลักศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ และจัดอย่าง สวยงามในภาชนะที่สะอาดและมีอุปกรณ์ครบ



## ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ	การศึกษานำร่อง	จากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยใน	สรุป
-	31. เตียงนอนนุ่ม ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าห่มสะอาด ไม่มีกลิ่น	28. เครื่องนอน และของใช้ สะอาด ปราศจากกลิ่น	32. เตียงนอนนุ่ม ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าห่มสะอาด ปราศจากกลิ่น
-	32. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดสวยงาม เป็นระเบียบ	35. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เป็นระเบียบ ดูสวยงาม	33. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เป็นระเบียบ สะอาดสวยงาม
-	33. มีแผนผังเครื่องหมาย ตัวอักษรวิ่งหรือป้ายชี้บอกสถานที่เพื่อแนะนำจุดต่างๆในโรงพยาบาล	27. มีสัญลักษณ์บอกทิศทางภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน	34. มีแผนผัง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือป้ายบอกทิศทาง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน
-	34. มีร้านค้าและร้านอาหารบริการด้วยราคา ยุติธรรม ตลอด 24 ชั่วโมง	36. มีร้านอาหารบริการผู้ป่วยและญาติ ตลอด 24 ชั่วโมง	35. มีร้านค้าและร้านอาหารบริการด้วยราคา ยุติธรรม ตลอด 24 ชั่วโมง
-	35. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย	26. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอสำหรับผู้ป่วย	36. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย
-	36. มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย	-	37. มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย
-	37. มีที่จอดรถเพียงพอ	37. มีที่จอดรถเพียงพอ	38. มีที่จอดรถเพียงพอ
4. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับการให้บริการที่ดี และน่าสนใจ	-	-	39. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับการให้บริการที่ดี และน่าสนใจ
-	38. เจ้าหน้าที่ สีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง	42. เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	<b>จ) ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารของผู้ให้บริการ</b> 40. เจ้าหน้าที่ สีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง
-	39. ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	-	41. เจ้าหน้าที่ ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้
-	40. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อบอุ่น ใกล้ชิด	44. เจ้าหน้าที่ ให้ความเป็นกันเอง 45. เจ้าหน้าที่ มีความจริงใจ	42. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อบอุ่น ใกล้ชิด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ	การศึกษานำร่อง	จากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยใน	สรุป
16. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน	41. ทักทาย โอภา ปราศรัย และพูดจากับผู้ป่วยด้วย ถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน	43. เจ้าหน้าที่ พุดจา ทักทาย ปราศรัย 40. เจ้าหน้าที่ พุดจากับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ 41. เจ้าหน้าที่ สุภาพ อ่อนโยน	43. ทักทาย โอภา ปราศรัย และพูดจากับ ผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน
12. เต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ เสมอ	42. กระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย	48. กระตือรือร้น ในการให้การช่วยเหลือ	44. มีความกระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้ บริการแก่ผู้ป่วยเสมอ
20. ดูแล เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล	43. สนใจ เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความ ต้องการของผู้ป่วย	38. ต้องการการดูแล เอาใจใส่ 39. เจ้าหน้าที่ คอยถามไถ่ความต้องการของผู้ป่วย	45. ดูแล เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความ ต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน
22. เข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของ ผู้ใช้บริการแต่ละคน	44. เห็นใจ เข้าใจ ท่วงโย เมตตา สงสารและเอื้อ อาหารแก่ผู้ป่วย	49. มีความเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วย	46. เห็นใจ เข้าใจ เมตตา สงสาร และเอื้ออาทร แก่ผู้ป่วยแต่ละคน
-	45. ปลอดภัยให้กำลังใจ และให้ความมั่นใจแก่ ผู้ป่วย และญาติในการรักษา	50. แพทย์ และพยาบาล ให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วย และญาติในการรักษา	47. ปลอดภัยให้กำลังใจ และให้ความมั่นใจแก่ ผู้ป่วย และญาติในการรักษา
6. แสดงความจริงใจ และสนใจที่จะช่วยแก้ ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ	-	-	48. แสดงความจริงใจ และสนใจที่จะช่วยแก้ ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ
-	46. เคารพนับถือผู้ป่วยตามวัย ไม่วางตนเหนือท่าน	47. ให้ความเคารพผู้ป่วย ในฐานะที่อาวุโสกว่า	49. ให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วยตามอาวุโส ไม่ วางตนเหนือท่าน
-	47. มีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ผู้ป่วยคลายเครียด	46. เจ้าหน้าที่ พุดเล่นบ้าง บางเวลา	50. มีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ผู้ป่วยคลายเครียดบ้าง ตามความเหมาะสม
18. ให้ความสนใจในลักษณะเฉพาะของบุคคล	48. ให้ความสำคัญแก่ผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคล คนหนึ่ง	-	<b>๑) จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ</b> 51. ให้ความสำคัญและใส่ใจในลักษณะเฉพาะของ ผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ	การศึกษานำร่อง	จากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยใน	สรุป
-	49. ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ	51. ให้ความเสมอภาคไม่แบ่งแยก	52. ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ
-	50. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม	52. ไม่นำเรื่องของผู้ป่วยไปพูดลับหลัง	53. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม
-	51. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ไม่รุกรานเรื่องส่วนตัว	53. ไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วย	54. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ไม่รุกรานเรื่องส่วนตัว
-	52. ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยเข้าใจและสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้	54. ผู้ป่วยมีโอกาสเลือกวิธีการรักษาได้ ถ้ามีทางเลือก	55. ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยเข้าใจและสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้
-	53. ให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษาพยาบาลที่ปรากฏในแฟ้มประวัติเมื่อผู้ป่วยร้องขอ	-	56. ให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษาพยาบาลที่ปรากฏในแฟ้มประวัติเมื่อผู้ป่วยร้องขอ
10. บอกให้ผู้ให้บริการทราบก่อนลงมือกระทำสิ่งใด	54. บอกกล่าวแก่ผู้ป่วยก่อนลงมือให้การรักษาพยาบาล	55. บอกผู้ป่วยก่อนทุกครั้งที่จะให้การรักษาพยาบาล	57. บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนลงมือให้การรักษาพยาบาล
-	55. ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ	-	58. ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ
-	56. ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจได้ว่า จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการทดลองเพื่อการศึกษาวิจัยทางการแพทย์หรือทางการแพทย์พยาบาล	-	59. ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจได้ว่า จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการทดลองเพื่อการศึกษาวิจัยทางการแพทย์หรือทางการแพทย์พยาบาล

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ	การศึกษานำร่อง	จากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยใน	สรุป
-	57. แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับโรคแก่ผู้ป่วย 61. อธิบายหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยอย่างละเอียด ตรงประเด็น ด้วยภาษาต่างๆ ที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจได้	57. บอกวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง 60. สอนและฝึกฝนจนผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้ 59. แนะนำ ให้ความรู้ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	ข) การสอน ให้ความรู้ และการให้คำแนะนำ ปรึกษา 60. แนะนำและฝึกฝนวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเหมาะสมกับโรค ให้ผู้ป่วย อย่างละเอียดตรงประเด็น ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จนผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้
-	62. ให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วย	64. ให้ความรู้ด้านสุขภาพทั่วไปแก่ผู้ป่วยตามความเหมาะสม	61. ให้ความรู้ด้านสุขภาพทั่วไปแก่ผู้ป่วยตามความเหมาะสม
-	58. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา	62. บอกสรรพคุณของยาที่ใช้กับผู้ป่วย	62. บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา
-	59. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ และผลการตรวจทุกชนิด	61. บอกถึงความจำเป็นในการตรวจต่างๆ รวมทั้งผลการตรวจ	63. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ และผลการตรวจทุกชนิด
-	60. อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา	56. บอกผู้ป่วยเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ 58. บอกถึงระยะเวลาที่ใช้ในการรักษาพยาบาล	64. อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา
17. ผู้ให้บริการมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้	63. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อข้องใจและเต็มใจตอบข้อซักถามที่ผู้ป่วยสงสัย	63. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย และญาติซักถามปัญหาและข้อข้องใจ	65. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา ข้อข้องใจ และเต็มใจตอบข้อซักถามที่ผู้ป่วยสงสัย
-	64. ให้ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วยหลายๆ	-	66. ให้ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วยหลายๆ
-	65. เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยินยอมแก่ผู้ป่วยได้	-	67. เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยินยอมแก่ผู้ป่วยได้

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ	การศึกษานำร่อง	จากการสนทนากลุ่มผู้ป่วยใน	สรุป
-	66. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่างบบริการที่ได้รับ	65. ราคา ค่าห้อง และค่ารักษาพยาบาลไม่แพงจนเกินไป	<b>ญ) ราคา ค่ารักษาพยาบาล</b> 68. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่างบบริการที่ได้รับ
-	67. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบก่อนตัดสินใจรับการรักษาพยาบาล	66. มีเอกสารแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล	69. มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบอย่างละเอียด
-	68. อำนวยความสะดวกในการชำระค่ารักษาพยาบาล	68. ช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระเงิน	70. อำนวยความสะดวกในการชำระค่ารักษาพยาบาล
-	69. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี	68. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามสมควร	71. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามควรแก่กรณี
-	-	67. สามารถผ่อนส่ง ค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้	72. สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้
-	70. ปรีกษาหาหรือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้	-	73. ปรีกษาหาหรือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้
-	-	68. มีเอกสารบอกรายการที่เบิกได้และเบิกไม่ได้	74. มีเอกสารบอกรายการที่เบิกได้และเบิกไม่ได้

## ขั้นตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือตามกรอบโครงสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ ให้ครอบคลุมตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน ตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

**ตอนที่1** แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ระยะเวลาที่นอนโรงพยาบาล ประเภทของหอผู้ป่วย (สามัญ พิเศษรวม พิเศษเดี่ยว พิเศษวีไอพี ) แนนก (อายุรกรรม ศัลยกรรม ตา-หู-คอ-จมูก สูติ-นรีเวชกรรม) และเหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้

**ตอนที่2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ ครอบคลุมตัวประกอบ 8 หมวด ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้และปลอดภัยในการใช้บริการ
- 2) การให้บริการดูแลรักษาพยาบาล
- 3) ความสะอาด รวดเร็วในการใช้บริการ
- 4) ความเป็นรูปธรรมของบริการ หรือลักษณะทางกายภาพ
- 5) ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร
- 6) จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ
- 7) การสอน ให้ความรู้และให้คำแนะนำ ปรีกษา
- 8) ราคา ค่ารักษาพยาบาล

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 7 ระดับ ได้แก่

ระดับ 7 คือ คาดหวังมากที่สุดต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ระดับ 6 คือ คาดหวังมากต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ระดับ 5 คือ คาดหวังค่อนข้างมากต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ระดับ 4 คือ คาดหวังปานกลางต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ระดับ 3 คือ คาดหวังค่อนข้างน้อยในคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ระดับ 2 คือ คาดหวังน้อยในคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ระดับ 1 คือ คาดหวังน้อยที่สุดในคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

### ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

#### 3.1 การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

หลังจากสร้างแบบสอบถาม และ ผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว จึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่านตรวจสอบด้านเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สำนวนภาษา ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขและปรับปรุงให้สมบูรณ์ โดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องกันและการยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิ ร้อยละ 80 แบบสอบถามผ่านเกณฑ์ และมีความตรงตามเนื้อหาทุกข้อ

#### 3.2 หาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้ ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงมาแล้วไปทดลองใช้ ( try out ) กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำคำตอบที่ได้มาหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ( Statistic Package for the Social Science / Personal Computer ) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ .9562

หลังจากนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงนำมาหาความเที่ยงอีกครั้งด้วยวิธีเดียวกัน ได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงดังนี้

**ตารางที่ 6** ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้

ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ	
	ทดลองใช้ ( N=30 )	ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ( N=740 )
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้และปลอดภัยในการใช้บริการ	.8631	.8972
การให้บริการดูแลรักษาพยาบาล	.8395	.8961
ความสะอาด รวดเร็วในการใช้บริการ	.5296	.7977
ความเป็นรูปธรรมของบริการ หรือลักษณะทางกายภาพ	.8834	.9112
ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร	.9287	.9208
จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	.8908	.8523
การสอน ให้ความรู้และให้คำแนะนำ บริการ	.8225	.8065
ราคา ค่ารักษาพยาบาล	.8889	.7958
<b>ทั้งหมด</b>	<b>.9562</b>	<b>.9720</b>

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

7.1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้ง 6 แห่ง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

7.1.2 ส่งหนังสือขออนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้ง 6 แห่ง พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

7.1.3 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ในการวิจัย จำนวนและคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วย

7.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ซึ่งเป็นบุคลากรทางการพยาบาล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย



- 1) ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย สํารวจเพิ่มประวัติผู้ป่วยแต่ละราย ตรวจสอบคุณลักษณะของผู้ป่วยเพื่อทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 2) เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยเพื่อตรวจสอบความมีสติสัมปชัญญะ ตรวจสอบการอ่านออก เขียนได้ ในกรณีที่ผู้ป่วยอ่านออก เขียนได้ ทัศนคติในการตอบแบบสอบถาม ก็ให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามเอง แต่กรณีที่ผู้ป่วยอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ หรือไม่ถนัดในการตอบแบบสอบถาม ก็ทำการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถาม
- 3) ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของการเก็บข้อมูล และหากพบว่ามีความบกพร่องของข้อมูล ก็ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมภายในวันเดียวกัน
- 4) ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ ใช้เวลาในการรวบรวมตั้งแต่วันที่ 16 กุมภาพันธ์ ถึง วันที่ 19 มีนาคม 2542 เป็นเวลา 1 เดือน 3 วัน ได้ข้อมูลทั้งสิ้น 740 ชุด อยู่ในสภาพสมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100
- 5) นำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอีกครั้งและทำการวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic Package for the Social Science / Personal Computer) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ระยะเวลาที่นอนโรงพยาบาล ประเภทของหอผู้ป่วย แผนก และเหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้ ซึ่งเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check list) ผู้วิจัยนำมาแจกแจงในรูปความถี่ คำนวณเป็นร้อยละ นำเสนอในรูปตารางและความเรียง
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 7 ระดับ นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ตามเกณฑ์ต่อไปนี้
  - 2.1 ค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรของแบบสอบถาม ทำให้ทราบถึงระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยในโดยวิเคราะห์ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 6.50-7.00 ถือว่า ผู้ป่วยในคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาล**มากที่สุด**

ค่าเฉลี่ย 5.50-6.49 ถือว่า ผู้ป่วยในคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาล**มาก**

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.49 ถือว่า ผู้ป่วยในคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาล**ค่อนข้างมาก**

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 ถือว่า ผู้ป่วยในคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาล**ปานกลาง**

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 ถือว่า ผู้ป่วยในคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาล**ค่อนข้างน้อย**

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 ถือว่า ผู้ป่วยในคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาล**น้อย**

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ถือว่า ผู้ป่วยในคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาล**น้อยที่สุด**

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อ ซึ่งให้เห็นถึงลักษณะการกระจายของความคาดหวังของผู้ป่วยใน ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามภาคใต้

3. วิเคราะห์ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ ตามขั้นตอนต่อไปนี้

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

3.2 นำตัวแปรที่มีสหสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ไปสกัดตัวประกอบ (Factor extraction) โดยวิธีตัวประกอบภาพพจน์ (Image Factoring Method)

3.3 หมุนแกนตัวประกอบแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวร์แมกซ์ (Varimax) ผู้วิจัยพิจารณาตัวประกอบตามเกณฑ์ที่ว่า ตัวประกอบสำคัญนั้นต้องมีค่าไอเกนมากกว่า หรือเท่ากับ 1 และตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบนั้นๆ ตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป โดยในแต่ละตัวแปรต้องมีค่าน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป (Comrey, 1973 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2532)

3.4 นำผลการวิเคราะห์ตัวประกอบไปแปลผล และกำหนดชื่อตัวประกอบ