

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้

ในการแสดงผลข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติและอักษรย่อ ซึ่งมีความหมายต่างๆ ดังนี้

\bar{X} = ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (Mean)

S.D = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

r = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

h^2_j = ค่าความร่วมกัน (Communality) ของตัวแปรที่ j

SSQ = ผลรวมของความแปรปรวนของตัวแปรต่างๆ บนตัวประกอบนั้น (Sum of Square Variance)

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้
จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ศาสนา การศึกษา อาชีพ และรายได้ (N= 740)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	336	45.4
หญิง	404	54.6
สถานภาพสมรส		
โสด	214	28.9
คู่	461	62.3
หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	65	8.8
อายุ		
15-20 ปี	124	16.8
21-30 ปี	198	26.8
31-40 ปี	163	22.0
41-50 ปี	85	11.5
51-60 ปี	72	9.7
61 ปีขึ้นไป	98	13.2
ศาสนา		
พุทธ	606	81.9
คริสต์	7	0.9
อิสลาม	127	17.2
อื่นๆ	-	-
การศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	50	6.8
ป.1-ป.6	265	35.6
ม.1-ม.3	135	18.2
ม.4-ม.6 หรือ ปวช	118	15.9

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา หรือ ปวส.	84	11.4
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	84	11.4
สูงกว่าปริญญาตรี	4	0.5
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ	101	13.6
รัฐวิสาหกิจ	8	1.1
รับจ้าง	184	24.9
ธุรกิจส่วนตัว	83	11.2
เกษตรกร	133	18.0
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	60	8.1
แม่บ้าน	90	12.2
นักเรียน / นักศึกษา / นิสิต	81	10.9
รายได้		
ต่ำกว่า 3,000 บาท / เดือน	301	40.7
3,001-6,000 บาท / เดือน	234	31.6
6,001-9,000 บาท / เดือน	86	11.6
9,001-12,000 บาท / เดือน	46	6.2
12,001-15,000 บาท / เดือน	33	4.5
15,001 บาท / เดือน ขึ้นไป	40	5.4

จากตารางที่ 7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.6 และ ร้อยละ 45.4 ตามลำดับ มีสถานภาพเป็นคู่ จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 28.9 และเป็นหม้าย หย่า หรือ แยกกันอยู่ จำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 8.8 และอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 และที่มีจำนวนต่ำสุดอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.7 นับถือศาสนาพุทธ จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 81.9 รองลงมา

นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 17.2 และนับถือศาสนาคริสต์ จำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 0.9 การศึกษาอยู่ในระดับ ป.1-ป.6 จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับ ม.1-ม.3 คิดเป็นร้อยละ 18.2 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 สำหรับการประกอบอาชีพ มีอาชีพรับจ้าง จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 24.9 รองลงมา มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 18.0 และรัฐวิสาหกิจ จำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 1.1 ส่วนรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาท / เดือน มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 3,001-6,000 บาท / เดือน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และรายได้อยู่ระหว่าง 12,001-15,000 บาท / เดือน มีจำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ สภาพการมาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ จำแนกตาม ครั้งที่เข้ารับการรักษา ระยะเวลาที่เข้ารับการรักษา ประเภทของผู้ป่วย แผนกที่เข้ารับการรักษา และเหตุผลที่มาใช้บริการโรงพยาบาล (N= 740)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครั้งที่เข้ารับการรักษา		
ครั้งแรก	346	46.8
ครั้งที่ 2	187	25.3
ครั้งที่ 3	78	10.5
มากกว่า 3 ครั้ง	129	17.4
ระยะเวลาที่เข้ารับการรักษา		
2-7 วัน	481	65.0
8-14 วัน	91	12.3
15-21 วัน	57	7.7
22 วันขึ้นไป	111	15.0
ประเภทของผู้ป่วย		
สามัญ	469	63.4
พิเศษรวม	85	11.5
พิเศษเดี่ยว	183	24.7
พิเศษ วี ไอ พี	3	0.4
แผนกที่เข้ารับการรักษา		
อายุรกรรม	236	31.9
ศัลยกรรมทั่วไป	158	21.4
ศัลยกรรมกระดูก	146	19.7
สูติ-นรีเวชกรรม	146	19.7
ตา หู คอ จมูก	51	6.9
อื่นๆ	3	0.4
เหตุผลที่มาใช้บริการโรงพยาบาล		
สะดวกในการเดินทาง	278	37.6
ประทับใจจากที่เคยมาใช้บริการครั้งก่อน	64	8.6

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	24	3.2
จากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล	9	1.2
คนอื่นแนะนำมา	44	5.9
ความต้องการของตัวเอง	295	39.9
อื่นๆ	26	3.5

จากตารางที่ 8 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเป็นครั้งแรก จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาเข้ารับการักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเป็นครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 25.3 และเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเป็นครั้งที่ 3 จำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 10.5 ระยะเวลาที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล จะอยู่โรงพยาบาล 2-7 วัน เป็นจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาอยู่โรงพยาบาล 22 วันขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.0 และอยู่โรงพยาบาล 15-21 วัน จำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 7.7 และเป็นผู้ป่วยสามัญ จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาเป็นผู้ป่วยพิเศษเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 24.7 และผู้ป่วยพิเศษวี ไอ พี มีจำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 0.4 ซึ่งเข้ารับการรักษาพยาบาลในแผนกอายุรกรรม จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาเข้ารับการรักษาพยาบาลในแผนกศัลยกรรมทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.4 และแผนกอื่นๆ จำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 0.4

ส่วนเหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้ เป็นความต้องการของผู้ป่วยเอง จำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาเป็นความสะดวกในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 37.6 และจากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล มีจำนวนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยในภาคใต้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	\bar{X}	S.D	ระดับความคาดหวัง
59	ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ	6.13	1.19	มาก
15	มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ	6.13	1.13	มาก
53	ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม	6.00	2.87	มาก
43	หักทนาย โภคา ปราศรัย และพูดจากับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน	5.97	1.23	มาก
14	ให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	5.96	1.11	มาก
7	ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	5.95	1.17	มาก
33	เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	5.92	1.22	มาก
44	ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	5.92	1.25	มาก
58	บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนลงมือให้การรักษาพยาบาล	5.92	1.25	มาก
17	รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง และตรงเวลา	5.91	1.18	มาก
3	แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจในการรักษาพยาบาล	5.91	1.18	มาก
42	เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อ่อนนุ่ โกลัซิด	5.91	1.26	มาก
26	มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอและพร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา	5.90	1.18	มาก
9	แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว น่าเชื่อถือไว้วางใจ	5.89	1.13	มาก
13	พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือรักษาพยาบาลทันห่วงที่	5.88	1.25	มาก
1	ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	5.88	1.13	มาก
27	ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทาง การจราจรไม่ติดขัด	5.87	1.27	มาก
5	ให้การรักษาย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการทุกครั้ง	5.86	1.23	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	\bar{X}	S.D	ระดับความคาดหวัง
61	แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เหมาะสมกับโรคให้ผู้ป่วย อย่างละเอียด ตรงประเด็น ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จนผู้ป่วยสามารถ ปฏิบัติได้	5.85	1.20	มาก
70	อำนวยความสะดวกในการชำระค่ารักษาพยาบาล	5.85	2.90	มาก
45	ดูแล เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน	5.84	1.32	มาก
41	เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	5.82	1.33	มาก
46	เห็นใจ เข้าใจ เมตตา สงสาร และเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วยแต่ละคน	5.81	2.94	มาก
40	เจ้าหน้าที่ สีสหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง	5.81	3.38	มาก
34	มีแผนผัง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือป้ายบอกทิศทาง และสถานที่ ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน	5.81	1.32	มาก
52	ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ	5.81	1.35	มาก
8	ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัย ต่างๆ	5.78	1.23	มาก
4	ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	5.77	1.32	มาก
6	พยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินได้ทันท่วงที โดยไม่ต้องรอให้แพทย์มาถึง	5.76	1.34	มาก
47	ปลอดภัยไม่ทำให้กำลังใจ และให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วย และญาติในการ รักษา	5.76	1.30	มาก
18	ให้การรักษายาอย่างนุ่มนวล เบามือ	5.75	1.58	มาก
48	แสดงความจริงใจ และสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วย	5.73	1.32	มาก
65	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา ข้อข้องใจและเต็มใจตอบข้อซักถาม ที่ผู้ป่วยสงสัย	5.70	1.34	มาก
56	ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยเข้าใจและ สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้	5.70	1.27	มาก
55	ไม่ก้ำก๋ายในเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วย	5.70	1.32	มาก
16	ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียดก่อนให้การรักษายา	5.70	1.29	มาก
69	มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบอย่างละเอียด	5.68	1.38	มาก
10	แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	5.68	1.41	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	\bar{X}	S.D	ระดับความคาดหวัง
68	อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ	5.67	1.30	มาก
74	มีเอกสารบอกรายการที่เบิกได้และเบิกไม่ได้	5.67	1.39	มาก
2	มีจำนวน แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เพียงพอ	5.66	1.26	มาก
49	ให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วยตามความเหมาะสม ไม่วางตนเหนือผู้ป่วย	5.64	1.38	มาก
32	เตียงนอนสบาย ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าห่มสะอาด ปราศจากกลิ่น	5.63	1.35	มาก
62	บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา	5.63	1.37	มาก
11	ให้การรักษายาบาลหาย ตามกำหนดที่ควรจะหาย	5.61	1.27	มาก
71	ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามควรแก่กรณี	5.61	1.41	มาก
20	มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม ให้การต้อนรับและคอยช่วยอำนวยความสะดวก	5.59	1.36	มาก
63	อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ และผลการตรวจทุกชนิด	5.59	2.92	มาก
73	ปรึกษา ทารือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้	5.56	1.46	มาก
29	เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด ขนาดพอเหมาะ และอยู่ในสภาพดี	5.56	1.33	มาก
60	ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจได้ว่าจะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการทดลองเพื่อการศึกษาวิจัยทางการแพทย์หรือทางการแพทย์	5.55	1.28	มาก
64	อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา	5.54	1.32	มาก
19	ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5.53	1.42	มาก
51	ให้ความสำคัญและใส่ใจในลักษณะเฉพาะของผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง	5.53	1.36	มาก
57	ให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษาพยาบาลที่ปรากฏในแฟ้มประวัติเมื่อร้องขอ	5.51	1.31	มาก
12	ช่วยบรรเทาอาการปวดให้หายทันทีเมื่อผู้ป่วยปวด	5.48	1.36	ค่อนข้างมาก
67	เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่พึ่งแก่ผู้ป่วยได้	5.47	1.41	ค่อนข้างมาก
54	ให้ความเป็นส่วนตัวกับผู้ป่วย	5.44	1.32	ค่อนข้างมาก
21	ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน	5.36	1.32	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	\bar{X}	S.D	ระดับความคาดหวัง
24	อาคาร สถานที่โอโง เป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่น และไม่มีสิ่ง รบกวน เช่น ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค	5.36	1.51	ค่อนข้างมาก
36	มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย	5.36	1.63	ค่อนข้างมาก
50	มีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ผู้ป่วยคลายเครียดบ้าง	5.28	1.48	ค่อนข้างมาก
28	มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก (เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท์ กระติกน้ำร้อน แก้วน้ำ เป็นต้น) ที่สะอาด เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ ได้ตลอดเวลา	5.24	1.57	ค่อนข้างมาก
23	เฟอร์นิเจอร์ ทัศนียภาพ สวยงาม เป็นระเบียบและได้รับการดูแลให้อยู่ใน สภาพดีตลอดเวลา	5.19	2.91	ค่อนข้างมาก
35	มีร้านค้าและร้านอาหารบริการด้วยราคายุติธรรม ตลอด 24 ชั่วโมง	5.13	1.62	ค่อนข้างมาก
25	ห้องพักกว้างขวาง อากาศโปร่งเย็นสบาย และร่มรื่น สวยงามด้วย ไม้ดอก ไม้ประดับ	5.11	1.48	ค่อนข้างมาก
31	มีอาหารร้อนๆ ที่อร่อยถูกปาก ถูกกับโรค ถูกหลักศาสนาที่ผู้ป่วย นับถือ และจัดอย่างสวยงามในภาชนะที่สะอาด และมีอุปกรณ์ครบ	5.08	1.58	ค่อนข้างมาก
72	สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้	5.08	1.67	ค่อนข้างมาก
22	มีบริการนัดตรวจส่งหน้า ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (เช่น นัดทาง โทรศัพท์) และเมื่อมาถึงก็ได้ตรวจรักษาตรงเวลาที่นัดไว้	5.07	1.62	ค่อนข้างมาก
38	มีที่จอดรถเพียงพอ	4.95	1.75	ค่อนข้างมาก
66	ใช้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมากๆ	4.93	1.47	ค่อนข้างมาก
39	มีเอกสาร สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ ที่ดูดี และน่าสนใจ	4.88	1.61	ค่อนข้างมาก
37	มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย	4.20	1.79	ปานกลาง
30	ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มี โทรทัศน์ วีดีโอให้ดู	4.18	1.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ตัวแปรทั้ง 74 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.18-6.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 1.11-2.94 แสดงว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ระดับมากมี 55 รายการ 3 รายการแรก คือให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ และไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม ระดับค่อนข้างมากมี 17 รายการ และระดับปานกลางมี 2 รายการ คือ มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย และภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู ดังรายละเอียดที่ได้แสดงในตาราง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้

วิเคราะห์ตัวประกอบโดยการคำนวณค่าความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรทั้ง 74 ตัวแปร ได้เมตริกความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมขนาด 74×74 และเมื่อวิเคราะห์ตัวประกอบโดยวิธีตัวประกอบภาพพจน์ (Image Factoring) และหมุนแกนตัวประกอบแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) ได้ตัวประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigen value) มากกว่าหรือเท่ากับ 1.0 ทั้งหมด 11 ตัวประกอบ และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดว่า ตัวประกอบสำคัญนั้นต้องมีค่าไอเกน มากกว่าหรือเท่ากับ 1.0 และมีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป โดยแต่ละตัวแปรจะต้องมีน้ำหนักตัวประกอบ ตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป พบว่า เหลือตัวประกอบสำคัญ 6 ตัวประกอบ

ตารางที่ 10 ค่าไอเกิน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนในแต่ละตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน

ตัวประกอบที่	ค่าไอเกิน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละสะสมของความแปรปรวน
1	28.75092	38.9	38.9
2	3.48166	4.7	43.6
3	2.91949	3.9	47.5
4	2.37791	3.2	50.7
5	1.63391	2.2	52.9
6	1.38919	1.9	54.8
7	1.28828	1.7	56.5
8	1.23432	1.7	58.2
9	1.06480	1.4	59.5
10	1.04202	1.4	61.1
11	1.01570	1.4	62.4

จากตารางที่ 10 แสดงว่า ตัวประกอบที่ 1-11 มีค่าไอเกินอยู่ระหว่าง 1.01570-28.75092 ร้อยละของความแปรปรวน 1.4-38.9 และมีร้อยละสะสมของความแปรปรวนเท่ากับ 62.4

ตารางที่ 11 **น้ำหนักตัวประกอบของตัวแปรความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และ
โรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้**

ITEM	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Factor7	Factor8	Factor9	Factor10	Factor11	h^2_j
42	.75018	.27333	.20223	.15775	.08694	.15222	.06437	-.04709	-.02840	-.00371	.08700	.25126
41	.74634	.22053	.23159	.10308	.09396	.08006	.13092	-.03096	-.02719	.03009	.15764	.26725
44	.74778	.34320	.14593	.17311	.09068	.17458	-.00198	-.05283	-.00782	.02489	-.04992	.22710
43	.74452	.26803	.15169	.12041	.18464	.14892	-.00924	-.09745	.05716	.00650	.06748	.28955
45	.74203	.28326	.18444	.16532	.09919	.11355	.04358	.00504	-.00033	-.00437	-.12186	.26828
47	.73878	.24350	.22983	.20316	.14374	.06573	.08527	.08350	-.03897	-.00588	-.13439	.24197
40	.70520	.24703	.22816	.11205	.11397	.10892	.05472	-.06014	-.02046	.07561	.17386	.30923
48	.69743	.30515	.21204	.18989	.13580	.01180	.13264	.13064	-.04669	.00339	-.15452	.26014
49	.65829	.27334	.21920	.21250	.11887	.08541	.03003	.17138	.00033	-.04944	-.03315	.34217
52	.61387	.26965	.13113	.25284	.18593	.02927	-.01617	.08730	.05773	.16742	.03300	.39357
50	.50751	.25562	.35198	.18332	.14291	-.00531	.02857	.21979	.01723	-.10597	.02126	.43804
51	.49008	.30676	.23727	.30018	.17582	.02504	-.03060	.21412	.10760	.03773	.03072	.42705
59	.45363	.33706	.08137	.30855	.26696	.15768	.03438	.00438	-.04913	.13894	-.03672	.45838
54	.39628	.23928	.19591	.32644	.16488	.25258	.14503	.30563	.01606	-.03766	-.03455	.43247
67	.38101	.24724	.27052	.33286	.36280	.10586	.15839	.05488	.02804	-.08009	.05632	.42844
58	.37047	.29387	.09644	.32492	.29648	.21134	-.03437	.11593	.01572	.16103	.07127	.48307
56	.35747	.32538	.20401	.32418	.27692	.26178	.16814	.21293	-.09669	.07826	-.02340	.38478
46	.35485	.15455	.15214	.08514	.06411	.03221	.01072	.02565	.02037	-.01475	-.05618	.81009
5	.21695	.65132	.18556	.14518	.04983	.17446	.01114	.01847	-.16384	-.01965	-.00561	.41255
7	.21973	.63262	.17635	.13100	.11221	.04158	-.00957	-.00729	-.01808	-.03408	.03270	.48623
8	.22220	.61817	.20366	.12878	.07849	.01675	-.04310	.03919	.06849	-.01236	.00085	.49576
4	.23640	.59010	.07668	.11116	.06934	.08187	-.06328	.07499	-.12021	-.03777	-.05930	.53713
13	.31155	.57561	.18994	.15011	.15035	.04993	.12020	.00876	.20696	.09965	.00555	.42058
9	.21067	.57391	.16832	.16960	.07589	.15887	.12419	.06130	.02786	-.00010	.02978	.51731
6	.30972	.56736	.15783	.14358	.06725	.00907	.00348	.02539	.09031	.09104	.01742	.51464
3	.24142	.56563	.10283	.11132	.12488	.14742	-.04319	.08569	-.20048	.02928	.01967	.51084
11	.18267	.56519	.24584	.15361	.14152	.07036	.12130	-.01412	.16978	-.04873	-.01453	.49186
17	.21691	.54732	.21351	.21821	.14942	.18299	.08866	-.05439	-.00419	.06834	-.08256	.48249
15	.32412	.53931	.18518	.12910	.13133	.15602	.18496	.00471	.09917	.09073	-.04257	.45744
14	.24804	.53468	.16928	.16094	.13423	.10845	.25167	.00232	.13408	.04918	-.01115	.48440
1	.23188	.53254	.17379	.17290	.09661	.18973	-.07012	.05705	-.26479	.02957	.07321	.47268
2	.19332	.53070	.22418	.10334	.07774	.09826	-.02861	.01722	-.16932	-.00804	.03485	.57329
16	.17584	.50742	.24978	.21453	.07143	.15075	.17488	.03326	.00239	-.01285	-.08194	.53768
12	.31624	.50447	.19479	.09820	.07778	-.01785	.06511	.09223	.31179	-.00764	.02418	.48095
18	.33252	.49448	.24968	.13061	.04623	.03214	.15336	.07681	.20288	.07502	.04507	.48413
10	.09898	.43508	.26467	.20277	.17710	.06758	.18212	-.02388	.02149	.04774	.04977	.61485

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ITEM	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Factor7	Factor8	Factor9	Factor10	Factor11	h^2_j
21	.19133	.42813	.39704	.21273	.07279	.14936	.37176	.08976	.04761	-.00056	-.01224	40091
19	.34862	.41873	.25579	.16943	.08766	-.01755	.25924	.03389	.14144	.08591	.05163	50260
26	.26420	.37280	.36494	.19069	.09426	.14430	.00151	-.11311	-.04236	.23551	-.02229	52157
37	.22561	.12159	.67543	.14872	.11453	-.02331	.02896	.05578	-.03822	-.12222	.03636	42067
30	.17266	.18102	.61459	.08130	.01925	.05248	-.05025	.09118	.07659	-.12992	-.02781	51560
25	.18104	.27837	.60634	.12728	.03635	-.02150	.13125	.04808	.06491	.21050	-.02599	43536
39	.17065	.14582	.58879	.25012	.16976	.18998	.08906	-.01344	-.09244	-.07540	.04780	45084
28	.19589	.14876	.58190	.05981	.07329	.18633	-.00030	-.02629	.07601	.01313	-.14347	52999
38	.15788	.13353	.57488	.20665	.18047	.12011	.06479	-.01001	-.09281	.01358	.03946	52278
31	.18037	.25885	.56066	.19253	.08879	.26326	.00019	.06987	.09351	.06098	.02641	45382
24	.23662	.28680	.53556	.16831	.06283	.01156	.11423	.00493	.03134	.30693	.03783	43283
32	.24232	.25146	.50110	.26117	.10862	.44246	-.03209	-.01513	.00528	.08406	.01369	34263
29	.19683	.22884	.49531	.20596	.08581	.33486	.03056	.00692	.00480	.07080	.02911	49478
35	.20298	.19573	.47936	.22968	.20231	.12524	.02788	-.02416	-.09684	-.06328	.12244	55160
36	.29421	.20872	.41526	.26234	.18760	.09916	-.07339	.01403	-.08230	.13865	.07432	54649
22	.05870	.26138	.40433	.17909	.13225	.10491	.28554	.08367	-.03486	-.05545	-.04373	60945
71	.21211	.19976	.18130	.63858	.09338	.10019	.05466	.02468	.06802	.04173	.03326	44463
73	.20679	.18557	.20972	.63077	.10243	.10373	.03961	.04356	.04874	.02300	.03448	45214
72	.20076	.09146	.28307	.55956	.06061	.0080	.02325	.06711	.07553	-.09816	.00445	53402
69	.20976	.25792	.16442	.53719	.19605	.18354	.01773	-.00758	-.07963	.05889	-.04424	48961
74	.09076	.13663	.25991	.52963	.12067	.19705	.13038	-.00653	-.11570	.01060	-.08188	53440
68	.27679	.35542	.23745	.48754	.17220	.11095	.02620	-.03167	.00225	.07095	.03048	45337
61	.28038	.29713	.18584	.39400	.34176	.20227	.10603	.07485	-.06065	.14551	.01173	44377
64	.30508	.28996	.25590	.31296	.51795	.11419	-.02241	-.04524	.00047	.03788	-.04370	37221
65	.33273	.26431	.22396	.34121	.48653	.15895	.07291	-.02679	-.02600	.00114	-.01046	38406
62	.31390	.17826	.26025	.29518	.45805	.15610	.01245	-.03872	.02489	.05681	-.04319	47328
66	.32184	.19215	.32516	.28066	.38804	.06510	.07226	.08481	.05341	-.18783	.11524	45789
33	.15838	.15911	.30802	.19208	.07036	.51487	.05300	.04460	-.01961	-.04420	-.01739	54034
34	.14879	.20853	.33626	.28106	.17797	.41742	.07879	-.01343	-.11088	.02408	.02210	51665
55	.28719	.19177	.13170	.33208	.15055	.41160	.10242	.27371	.02326	-.03471	.00273	47389
27	.04126	.25231	.31312	.22404	.12186	.38548	.06922	-.08507	.04434	.04800	-.00649	60790
20	.23003	.30196	.34666	.22951	.10050	.21208	.41189	.00297	.02105	.04611	.02657	45503
23	.07616	.15711	.30505	.09934	.03808	.03763	.07976	.01955	.02551	.10120	-.02949	84522
53	.18643	.17966	.03128	.13304	.05725	.13656	.01597	.10444	-.00041	-.00149	.03616	87989

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ITEM	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Factor7	Factor8	Factor9	Factor10	Factor11	h^2_j
57	.25622	.28788	.25076	.22381	.28696	.18952	.06331	.22545	.03182	.07174	-.02370	.55869
60	.33625	.27220	.21371	.34775	.30666	.17430	.03685	.17677	-.10881	.05856	-.05990	.47035
63	.13454	.08546	.17969	.12395	.22928	.02298	.05944	.08835	.02064	-.01541	.01295	.86168
70	.11135	.15321	.13493	.24324	.08562	.07964	.02172	.00493	-.00472	.00850	.00655	.87245
SSQ	28.75092	3.48166	2.91949	2.37791	1.63391	1.38919	1.28828	1.23432	1.06480	1.04202	1.01570	
Pct of Var.	38.9	4.7	3.9	3.2	2.2	1.9	1.7	1.7	1.4	1.4	1.4	
Cum Pct	38.9	43.8	47.5	50.7	52.9	54.8	56.5	58.2	59.6	61.1	62.4	

จากตารางที่ 11 แสดงค่าน้ำหนักตัวประกอบของตัวแปรความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ หลังจากสกัดตัวประกอบโดยวิธีตัวประกอบภาพพจน์ (Image Factoring) และหมุนแกนตัวประกอบแบบอโรทอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวร์ิเมกซ์ (Varimax) และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดว่า ตัวประกอบสำคัญนั้นต้องมีค่าไอเกน (Eigenvalue) มากกว่าหรือเท่ากับ 1.0 และมีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป โดยแต่ละตัวแปรจะต้องมีน้ำหนักตัวประกอบ ตั้งแต่ 0.35 ขึ้นไป พบว่า มีตัวประกอบสำคัญ 6 ตัวประกอบ ค่าไอเกนอยู่ระหว่าง 1.38919-28.75092 และมีร้อยละสะสมของความแปรปรวนเท่ากับ 54.8

ตารางที่ 12 ตัวประกอบที่ 1 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้าน
อรรถาธิบายมิติ และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	น้ำหนักตัวประกอบ
42	เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อ่อนน้อม ใกล้เคียง	.75018
41	เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	.74834
44	มีความกระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยเสมอ	.74778
43	ห้กทหาย โอบา ปราศรีย และพุดจากัับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน	.74452
45	ดูแล เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน	.74203
47	ปลอบโยนให้กำลังใจ และให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วย และญาติในการรักษา	.73878
40	เจ้าหน้าที่ สีนหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง	.70520
48	แสดงความจริงใจ และสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วย	.69743
49	ให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วยตามความเหมาะสม ไม่วางตนเหนือผู้ป่วย	.65929
52	ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ	.61387
50	มีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ผู้ป่วยคลายเครียดบ้าง	.50751
51	ให้ความสำคัญและใส่ใจในลักษณะเฉพาะของผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคล คนหนึ่ง	.49008
59	ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต โดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ	.45363
54	ให้ความเป็นส่วนตัวกับผู้ป่วย	.39628
67	เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่พึ่งแก่ผู้ป่วยได้	.38101
58	บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนลงมือให้การรักษายาบาล	.37047
56	ให้ข้อมูลการรักษายาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยเข้าใจและ สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้	.35747
46	เห็นใจ เข้าใจ เมตตา สงสาร และเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วยแต่ละคน	.35485
ค่าร้อยละของความแปรปรวน 38.9		
ค่าไอเกน 28.75092		

จากตารางที่ 12 ตัวประกอบที่ 1 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านอรรถยาศัยไมตรี และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ บรรยายได้ด้วยตัวแปร 18 ตัวแปร นำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .35485- .75018 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ข้อ 42 เป็นมิตรใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อ่อนน้อม ไกล่ชิด ข้อ 41 เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ และข้อ 44 มีความกระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยเสมอ ตัวประกอบนี้มีความแปรปรวนร้อยละ 38.9 มีค่าไอเกน 28.75092

ตารางที่ 13 ตัวประกอบที่ 2 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้าน
ความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการให้บริการ

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	น้ำหนักตัวประกอบ
5	ให้การรักษาย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการทุกครั้ง	.65132
7	ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย	.63262
8	ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ	.61817
4	ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	.59010
13	พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือรักษาพยาบาลทันที่	.57561
9	แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว น่าเชื่อถือไว้วางใจ	.57391
6	พยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินได้ทันที่ โดยไม่ต้องรอให้แพทย์มาถึง	.56736
3	แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจในการรักษาพยาบาล	.56563
11	ให้การรักษาพยาบาลหาย ตามกำหนดที่ควรจะหาย	.56519
17	รักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง และตรงเวลา	.54732
15	มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ	.53931
14	ให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	.53468
1	ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ	.53254
2	มีจำนวน แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เพียงพอ	.53070
16	ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียดก่อนให้การักษาพยาบาล	.50742
12	ช่วยบรรเทาอาการปวดให้หายทันทีเมื่อผู้ป่วยปวด	.50447
18	ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล เบามือ	.49448
10	แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	.43508
21	ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน	.42813
19	ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	.41873
26	มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอและพร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา	.37260
ค่าร้อยละของความแปรปรวน 4.7		
ค่าไอเกน 3.48166		

จากตารางที่ 13 ตัวประกอบที่ 2 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการใช้บริการ บรรยายได้ด้วยตัวแปร 21 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .37260-65132 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ข้อ 5 ให้การรักษาอย่างดี มี มาตรฐาน ถูกหลักวิชาการทุกครั้ง ข้อ 7 ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย และข้อ 8 ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ ตัวประกอบนี้มีความแปรปรวนร้อยละ 4.7 มีค่าไอเกน 3.48166

ตารางที่ 14 ตัวประกอบที่ 3 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้าน
ความเป็นรูปธรรมของบริการ

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	น้ำหนักตัวประกอบ
37	มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย	.67543
30	ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู	.61459
25	ห้องพักกว้างขวาง อากาศโปร่งเย็นสบาย และร่มรื่น สวยงามด้วยไม้ดอกไม้ประดับ	.60634
39	มีเอกสาร สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ ที่ดูดี และน่าสนใจ	.58879
28	มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก (เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท์ กระติกน้ำร้อน แก้วน้ำ เป็นต้น) ที่สะอาด เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา	.58190
38	มีที่จอดรถเพียงพอ	.57448
31	มีอาหารร้อนๆ ที่อร่อยถูกปาก ถูกกับโรค ถูกหลักศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือ และจัดอย่างสวยงามในภาชนะที่สะอาด และมีอุปกรณ์ครบ	.56066
24	อาคาร สถานที่ไอโถง เป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่น และไม่มีสิ่งรบกวน เช่น ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค	.53556
32	เตียงนอนสบาย ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าห่มสะอาด ปราศจากกลิ่น	.50110
29	เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด ขนาดพอเหมาะ และอยู่ในสภาพดี	.49531
35	มีร้านค้าและร้านอาหารบริการด้วยราคายุติธรรม ตลอด 24 ชั่วโมง	.47936
36	มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย	.41526
22	มีบริการนัดตรวจล่วงหน้า ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (เช่น นัดทางโทรศัพท์) และเมื่อมาถึงก็ได้ตรวจรักษาตรงเวลาที่นัดไว้	.40433
ค่าร้อยละของความแปรปรวน 3.9		
ค่าไอเกน 2.91949		

จากตารางที่ 14 ตัวประกอบที่ 3 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ บรรยายได้ด้วยตัวแปร 13 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .40433-.67543 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ข้อ 37 มีห้องรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย ข้อ 30 ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู และ ข้อ 25 ห้องพักรักษาตัว อากาศโปร่งเย็นสบาย และร่มรื่น สวยงามด้วยไม้ดอกไม้ประดับ ตัวประกอบนี้มีความแปรปรวนร้อยละ 3.9 มีค่าไอเกน 2.91949

ตารางที่ 15 ตัวประกอบที่ 4 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้าน
ราคา ค่ารักษาพยาบาล

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	น้ำหนักตัวประกอบ
71	ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามควรแก่กรณี	.63858
73	ปรึกษา ทารือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้	.63077
72	สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้	.55956
69	มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบอย่างละเอียด	.53719
74	มีเอกสารบอกรายการที่เบิกได้และเบิกไม่ได้	.52963
68	อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ	.48754
61	แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เหมาะสมกับโรคให้ผู้ป่วย อย่าง ละเอียด ตรงประเด็น ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จนผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้	.39400
ค่าร้อยละของความแปรปรวน 3.2		
ค่าไอเกน 2.37791		

จากตารางที่ 15 ตัวประกอบที่ 4 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล บรรยายได้ด้วยตัวแปร 7 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .39400-.63858 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ข้อ 71 ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามควรแก่กรณี ข้อ 73 ปรึกษา ทารือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้ และข้อ 72 สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ ตัวประกอบนี้มีความแปรปรวนร้อยละ 3.2 มีค่าไอเกน 2.37791

ตารางที่ 16 ตัวประกอบที่ 5 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	น้ำหนักตัวประกอบ
64	อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา	.51795
65	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา ข้อข้องใจและเต็มใจตอบข้อซักถามที่ผู้ป่วยสงสัย	.48653
62	บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา	.45805
66	ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมากๆ	.38604
ค่าร้อยละของความแปรปรวน 2.2		
ค่าไอเกน 1.63391		

จากตารางที่ 16 ตัวประกอบที่ 5 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ บรรยายได้ด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .38604- .51795 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ข้อ 64 อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา ข้อ 65 เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา ข้อข้องใจและเต็มใจตอบข้อซักถามที่ผู้ป่วยสงสัย และข้อ 62 บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา ตัวประกอบนี้มีความแปรปรวนร้อยละ 2.2 มีค่าไอเกน 1.63391

ตารางที่ 17 ตัวประกอบที่ 6 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้าน
ความสะดวกในการใช้บริการ

ตัวแปร	ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน	น้ำหนักตัวประกอบ
33	เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	.51487
34	มีแผนผัง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือป้ายบอกทิศทาง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน	.41742
55	ไม่ก้าวกายในเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วย	.41160
27	ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทาง การจราจรไม่ติดขัด	.38548
ค่าร้อยละของความแปรปรวน 1.9		
ค่าไอเกน 1.38919		

จากตารางที่ 17 ตัวประกอบที่ 6 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านความสะดวกในการใช้บริการ บรรยายได้ด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร น้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .38548- .51487 ตัวแปรที่มีค่า น้ำหนักตัวประกอบสูงสุด 3 ตัวแปรแรก คือ ข้อ 33 เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม ข้อ 34 มีแผนผัง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือป้ายบอกทิศทางและสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน และข้อ 55 ไม่ก้าวกายในเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วย ตัวประกอบนี้มีความแปรปรวนร้อยละ 1.9 มีค่าไอเกน 1.38919