

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อชี้บอกระดับคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน นำเสนอในตารางที่ 1 – 2

ตอนที่ 2. เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม โดยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติทดสอบที (t- test statistic) นำเสนอในตารางที่ 3

ตอนที่ 3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม จำแนกตามระยะเวลาที่โรงพยาบาลใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนมี 1 ตัวประกอบ (One-way analysis of variance) และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบเอฟ (F-test statistic) หากพบความแตกต่างก็จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) นำเสนอในตารางที่ 4-5

ตอนที่ 1 คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาล ที่ใช้และไม่ใช้
การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของ
ผู้ป่วยใน โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาลที่ใช้ และ
ที่ไม่ใช้ TQM

คุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน	ร.พ. ที่ใช้ TQM			ร.พ. ที่ไม่ใช้ TQM		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(n = 200)			(n = 200)		
1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	5.65	1.23	มาก	5.04	1.32	ค่อนข้างมาก
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	5.62	1.00	มาก	4.82	1.03	ค่อนข้างมาก
3. ด้านอรรถยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่	5.95	1.02	มาก	5.42	1.30	ค่อนข้างมาก
4. ด้านบริการรักษาพยาบาล	6.00	1.03	มาก	5.64	1.09	มาก
5. ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่	5.95	1.01	มาก	5.62	1.12	มาก
6. ด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร	5.63	1.22	มาก	5.30	1.20	ค่อนข้างมาก
7. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	5.84	1.10	มาก	5.48	1.15	ค่อนข้างมาก
8. ด้านราคาค่ารักษาพยาบาล	5.70	1.20	มาก	5.26	1.21	ค่อนข้างมาก
รวม	5.79	0.99	มาก	5.29	1.00	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้ TQM โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยที่คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ด้านบริการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.00 รองลงมาคือ ด้านอรรถยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่และด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.95 และ 5.95 ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก และต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.62 และอยู่ในระดับมาก

ส่วนคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ไม่ใช้ TQM โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการรักษาพยาบาล และด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านอภยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านราคาค่ารักษาพยาบาล อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยที่คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ด้านบริการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 5.64 รองลงมาคือ ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.62 และอยู่ในระดับมาก และต่ำสุด คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.04 และอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยรวมและเป็นรายข้อ จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาลที่ใช้ และที่ไม่ใช้ TQM

คุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน	ร.พ. ที่ใช้ TQM			ร.พ. ที่ไม่ใช้ TQM		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(n = 200)			(n = 200)		
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ						
1. ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน	5.76	1.38	มาก	5.17	1.54	ค่อนข้างมาก
2. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม	5.80	1.38	มาก	5.07	1.65	ค่อนข้างมาก
3. บริการครบทุกอย่างในบริเวณเดียวกัน	5.62	1.41	มาก	5.01	1.54	ค่อนข้างมาก
4. มีการนัดตรวจล่วงหน้า	5.45	1.63	ค่อนข้างมาก	4.90	1.79	ค่อนข้างมาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
5. ตัวอาคารและเฟอร์นิเจอร์ ทันสมัย สวยงาม	6.00	1.28	มาก	5.07	1.55	ค่อนข้างมาก
6. ไม่มีสิ่งรบกวน	5.19	1.79	ค่อนข้างมาก	4.28	1.89	ค่อนข้างมาก
7. มีอากาศโปร่งเย็นสบาย ร่มรื่นด้วยต้นไม้	5.81	1.32	มาก	5.10	1.60	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน	ร.พ. ที่ใช้ TQM			ร.พ. ที่ไม่ใช่ TQM		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(n = 200)			(n = 200)		
8. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	5.79	1.32	มาก	5.08	1.52	ค่อนข้างมาก
9. มีเครื่องอำนวยความสะดวก	5.59	1.49	มาก	4.36	1.75	ปานกลาง
10. เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด	6.02	1.21	มาก	5.13	1.63	ค่อนข้างมาก
11. ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อน	4.72	1.90	ค่อนข้างมาก	3.27	1.96	ค่อนข้างน้อย
12. มีอาหารที่ร้อน อร่อยถูกปาก	5.42	1.42	ค่อนข้างมาก	4.64	1.60	ค่อนข้างมาก
13. มีบริเวณรับประทานอาหารเป็นสัดส่วน	5.14	1.72	ค่อนข้างมาก	4.26	1.73	ปานกลาง
14. มีเตียงนอน และเครื่องนอนที่สะอาด	6.08	1.27	มาก	5.27	1.58	ค่อนข้างมาก
15. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย	5.46	1.52	ค่อนข้างมาก	4.71	1.94	ค่อนข้างมาก
16. มีร้านค้าและร้านอาหารบริการ	4.58	1.94	ค่อนข้างมาก	3.74	1.93	ปานกลาง
17. มีแผนผัง เครื่องหมายบอกทิศทาง	5.78	1.49	มาก	4.92	1.77	ค่อนข้างมาก
18. ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง	6.12	1.19	มาก	5.90	1.36	มาก
19. มีที่จอดรถเพียงพอ	5.74	1.42	มาก	5.24	1.66	ค่อนข้างมาก
20. เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ	6.41	0.95	มาก	6.18	1.16	มาก
ด้านอริยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่						
21. เจ้าหน้าที่สันทัดขึ้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส	6.13	1.16	มาก	5.56	1.50	มาก
22. ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	6.00	1.27	มาก	5.49	1.54	ค่อนข้างมาก
23. เป็นมิตร ใจดี	6.13	1.18	มาก	5.57	1.50	มาก
24. พูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน	6.11	1.20	มาก	5.54	1.50	มาก
25. ดูแลใกล้ชิด และเต็มใจให้บริการ	6.00	1.20	มาก	5.62	1.46	มาก
26. ดูแลเอาใจใส่ คอยสังเกต	6.00	1.31	มาก	5.56	1.55	มาก
27. มีความเมตตา และเอื้ออาทร	5.81	1.31	มาก	5.33	1.50	ค่อนข้างมาก
28. ให้กำลังใจ และความมั่นใจในการรักษา	5.86	1.27	มาก	5.27	1.57	ค่อนข้างมาก
29. ให้ความนับถือผู้ป่วยตามวัย	5.94	1.23	มาก	5.45	1.47	ค่อนข้างมาก
30. มีอารมณ์ขัน ช่วยให้คลายเครียด	5.54	1.44	มาก	4.85	1.69	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน	ร.พ. ที่ใช้ TQM			ร.พ. ที่ไม่ใช่ TQM		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
		(n = 200)			(n = 200)	
ด้านบริการรักษาพยาบาล						
31. แพทย์ออกตรวจรักษาตรงเวลาที่กำหนดไว้	6.00	1.27	มาก	5.40	1.61	ค่อนข้างมาก
32. ดูแลทันทีเมื่อปวด	5.89	1.20	มาก	5.40	1.48	ค่อนข้างมาก
33. แพทย์ดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง	6.12	1.12	มาก	5.82	1.26	มาก
34. แพทย์และพยาบาลให้ความช่วยเหลือ	6.25	1.09	มาก	5.99	1.13	มาก
35. การรักษาหายเร็ว	5.81	1.31	มาก	5.37	1.39	ค่อนข้างมาก
36. ตรวจวินิจฉัยโรคก่อนให้การรักษาพยาบาล	5.97	1.26	มาก	5.71	1.36	มาก
37. ให้อาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ตรงเวลา	6.06	1.15	มาก	5.87	1.24	มาก
38. รักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวลเบามือ	5.94	1.22	มาก	5.53	1.35	มาก
39. พร้อมทั้งจะให้การช่วยเหลือทันที	6.00	1.24	มาก	5.62	1.34	มาก
ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่						
40. ให้ความสำคัญในฐานะเป็นบุคคล	5.93	1.26	มาก	5.56	1.36	มาก
41. บริการอย่างเสมอภาค	6.02	1.24	มาก	5.68	1.40	มาก
42. ไม่เปิดเผยความลับ	6.00	1.23	มาก	5.73	1.47	มาก
43. ไม่ก้าวร้าวเรื่องส่วนตัว	6.04	1.24	มาก	5.79	1.33	มาก
44. ให้อะเอียดการรักษายาพยาบาลจนเข้าใจ	5.88	1.31	มาก	5.48	1.38	ค่อนข้างมาก
45. รับทราบข้อมูลในแฟ้มประวัติเมื่อร้องขอ	5.78	1.27	มาก	5.43	1.42	ค่อนข้างมาก
46. บอกกล่าวก่อนลงมือให้การรักษา	6.08	1.18	มาก	5.74	1.43	มาก
47. การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน	6.16	1.11	มาก	5.81	1.25	มาก
48. การให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน	5.67	1.32	มาก	5.34	1.42	ค่อนข้างมาก
ด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร						
49. ให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตนที่เหมาะสม	5.84	1.37	มาก	5.59	1.40	มาก
50. บอกชื่อยา สรรพคุณ และวิธีรับประทานยา	5.67	1.45	มาก	5.29	1.60	ค่อนข้างมาก
51. อธิบายวิธีตรวจ เหตุผล และผลการตรวจ	5.58	1.48	มาก	5.23	1.62	ค่อนข้างมาก
52. อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษา	5.55	1.47	มาก	5.22	1.55	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน	ร.พ. ที่ใช้ TQM			ร.พ. ที่ไม่ใช่ TQM		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
		(n = 200)			(n = 200)	
53. อธิบายหรือให้คำแนะนำอย่างละเอียด	5.80	1.42	มาก	5.45	1.49	ค่อนข้างมาก
54. การให้ความรู้ด้านสุขภาพ	5.62	1.49	มาก	5.25	1.49	ค่อนข้างมาก
55. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถาม	5.77	1.43	มาก	5.51	1.51	มาก
56. ให้ความเวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมาก ๆ	5.23	1.54	ค่อนข้างมาก	4.85	1.63	ค่อนข้างมาก
57. เป็นที่ปรึกษา และที่พึ่งแก่ผู้ป่วยได้	5.65	1.39	มาก	5.30	1.39	ค่อนข้างมาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้						
58. มีทีมแพทย์ พยาบาลเชี่ยวชาญ	5.59	1.34	มาก	5.16	1.46	ค่อนข้างมาก
59. ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน	5.93	1.20	มาก	5.49	1.36	ค่อนข้างมาก
60. โรงพยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือ	5.81	1.30	มาก	5.52	1.46	มาก
61. มั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลา	5.90	1.26	มาก	5.51	1.37	มาก
62. มั่นใจว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน	5.86	1.28	มาก	5.40	1.38	ค่อนข้างมาก
63. เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ความชำนาญ	5.83	1.25	มาก	5.57	1.31	มาก
64. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคถูกต้อง	5.85	1.31	มาก	5.50	1.43	มาก
65. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ นำเชื่อถือ	6.00	1.24	มาก	5.68	1.25	มาก
ด้านราคาค่ารักษาพยาบาล						
66. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่า	5.84	1.42	มาก	5.42	1.53	ค่อนข้างมาก
67. มีเอกสารบอกราคา ค่ารักษาพยาบาล	5.06	1.88	ค่อนข้างมาก	4.25	1.89	ปานกลาง
68. อำนวยความสะดวกในการชำระค่ารักษา	5.93	1.32	มาก	5.52	1.47	มาก
69. ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาล	5.88	1.31	มาก	5.54	1.46	มาก
70. ปรึกษาหารือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้	5.82	1.31	มาก	5.58	1.53	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้ TQM เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 62 ข้อ ระดับค่อนข้างมาก จำนวน 8 ข้อ ส่วนคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ไม่ใช้ TQM เป็น

รายข้อ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มาก ปานกลาง และค่อนข้างน้อย จำนวน 36 ข้อ 29 ข้อ 4 ข้อ และ 1 ข้อ ตามลำดับ

คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้ TQM ด้านที่อยู่ในระดับมากทุกข้อกระทงคือ ด้านอภยาศัยไมตรี ด้านบริการรักษาพยาบาล และด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ด้านที่มีระดับค่อนข้างมากเพียงข้อเดียวคือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร และด้านราคาค่ารักษาพยาบาล

ส่วนคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ไม่ใช้ TQM ด้านที่อยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกข้อกระทงคือ ด้านความสะดวกในใช้บริการ ส่วนด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับค่อนข้างมากเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 7 ข้อ มีเพียง 2 ข้อ ที่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีทุกระดับคือ ระดับค่อนข้างมาก มีจำนวน 10 ข้อ ระดับมาก มีจำนวน 2 ข้อ ระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ และระดับค่อนข้างน้อย มีจำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้ TQM

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยรวม และเป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้ TQM

คุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน	ร.พ. ที่ใช้ TQM		ร.พ. ที่ไม่ใช้ TQM		df	t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
	(n = 200)		(n = 200)				
1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	5.65	1.23	5.04	1.32	398	4.84	.000
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	5.62	1.00	4.82	1.03	398	7.85	.000
3. ด้านอัยยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่	5.95	1.02	5.42	1.30	398	4.38	.000
4. ด้านบริการรักษาพยาบาล	6.00	1.03	5.64	1.09	398	3.41	.001
5. ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่	5.95	1.01	5.62	1.12	398	3.12	.002
6. ด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร	5.63	1.22	5.30	1.20	398	2.78	.006
7. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	5.84	1.10	5.48	1.15	398	3.25	.001
8. ด้านราคาค่ารักษาพยาบาล	5.70	1.20	5.26	1.21	398	3.68	.000
รวม	5.79	0.99	5.29	1.00	398	5.02	.000

จากตารางที่ 3 พบว่าคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้ TQM โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้ TQM สูงกว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ไม่ใช้ TQM

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่าง ของคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้ TQM โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่โรงพยาบาลใช้ TQM

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน โดยรวมและเป็นรายด้าน ระหว่างกลุ่มโรงพยาบาลที่ใช้ TQM 3 กลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาที่โรงพยาบาลใช้ TQM

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	14.19	7.09	4.90	.0084
ภายในกลุ่ม	197	285.41	1.45		
รวม	199	299.60			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	14.30	7.15	7.57	.0007
ภายในกลุ่ม	197	186.02	0.94		
รวม	199	200.31			
ด้านอรรถยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.82	0.91	0.75	.4755
ภายในกลุ่ม	197	240.00	1.22		
รวม	199	241.82			
ด้านบริการรักษาพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.60	0.8	0.75	.4747
ภายในกลุ่ม	197	210.78	1.07		
รวม	199	212.38			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.91	0.46	0.44	0.6439
ภายในกลุ่ม	197	203.23	1.03		
รวม	199	204.14			
ด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.07	1.53	1.04	.3566
ภายในกลุ่ม	197	291.65	1.48		
รวม	199	294.72			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.82	0.40	0.33	.7225
ภายในกลุ่ม	197	283.38	1.44		
รวม	199	285.92			
ด้านราคาค่ารักษาพยาบาล					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.53	1.27	0.88	.4160
ภายในกลุ่ม	197	283.38	1.44		
รวม	199	285.92			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.41	1.70	1.77	.1730
ภายในกลุ่ม	197	189.51	0.96		
รวม	199	192.92			

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้ TQM ทั้ง 3 กลุ่ม โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตรายาคัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ ด้านบริการรักษาพยาบาล

ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ และด้านราคาค่ารักษาพยาบาล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้าน ความสะดวกในการใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ระหว่างกลุ่มโรงพยาบาลที่ใช้ TQM 3 กลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ การจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นรายคู่

ระยะเวลาที่โรงพยาบาลใช้ TQM	\bar{x}	1 ปี	3 ปี	6 ปี
		คุณภาพบริการโรงพยาบาล	5.72	5.94
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ				
1 ปี	5.72		0.22	0.39
3 ปี	5.94			0.61*
6 ปี	5.33			
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ				
1 ปี	5.43		0.53*	0.30
3 ปี	5.96			0.56*
6 ปี	5.40			

*p < .05

จากตารางที่ 5 พบว่าคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ด้าน ความสะดวกในการใช้บริการ โรงพยาบาลที่ใช้ TQM 3 ปี กับ 6 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ .05 โดยค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้ TQM 3 ปี สูงกว่าโรงพยาบาลที่ใช้ TQM 6 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.94 และ 5.33 ตามลำดับ

ส่วนคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โรงพยาบาลที่ใช้ TQM 1 ปี กับ 3 ปี และ 3 ปี กับ 6 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้ TQM 3 ปี สูงกว่าโรงพยาบาลที่ใช้ TQM 1 ปี และโรงพยาบาลที่ใช้ TQM 6 ปี ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.96, 5.43 และ 5.40 ตามลำดับ