

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ประกอบด้วย 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

1. คุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง
2. คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ
3. คุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์

ส่วนที่ 3 ความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ
และด้านผลลัพธ์ ของพยาบาลเวชปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และ
ด้านผลลัพธ์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านการรักษาพยาบาล

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนอายุ 20 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการ จากพยาบาลเวชปฏิบัติ ณ
หน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76 มีอายุ
เฉลี่ย 52 ปี ($SD = 15.98$ ปี) ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 97 มีสถานะภาพสมรสคู่มาก
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็น
ร้อยละ 61 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ รองลงมาคือประกอบอาชีพเกษตรกร
คิดเป็นร้อยละ 31 และ 30 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ย 6,054.56 บาท ($SD = 6,600.65$ บาท) จำนวนครั้ง
ที่มาใช้บริการเฉลี่ย 5.46 ครั้งต่อปี ($SD = 4.26$ ครั้งต่อปี) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม
คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (n = 400)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	97	24
1.2 หญิง	303	76
2. อายุ		
2.1 20-29 ปี	50	13
2.2 30-39 ปี	39	10
2.3 40-49 ปี	81	20
2.4 50-59 ปี	88	22
2.5 เท่ากับหรือมากกว่า 60 ปี	142	35
(min = 20 ปี max = 83 ปี M = 52.04 ปี SD = 15.98 ปี)		
3. ศาสนา		
3.1 พุทธ	390	97
3.2 คริสต์	7	2
3.3 อิสลาม	3	1
4. สถานภาพสมรส		
4.1 โสด	22	5
4.2 คู่	297	74
4.3 หม้าย	56	14
4.4 หย่า	15	4
4.5 แยก	10	3
5. ระดับการศึกษา		
5.1 ไม่ได้รับการศึกษา	51	13
5.2 ประถมศึกษา	246	61
5.3 มัธยมศึกษา/ ปวช	85	21
5.4 อนุปริญญา/ ปวส	8	2
5.5ปริญญาตรีและสูงกว่า	10	3

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. อาชีพ		
6.1 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	124	31
6.2 เกษตรกรรม	119	30
6.3 รับจ้างทั่วไป	81	20
6.4 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	46	11
6.5 พนักงานบริษัท/ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม	19	5
6.6 ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	11	3
7. รายได้		
7.1 ไม่มีรายได้	45	11
7.2 น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	175	44
7.3 5,001-10,000 บาท	137	34
7.4 10,001-15,000 บาท	19	5
7.5 15,001-20,000 บาท	11	3
7.6 20,001 บาท ขึ้นไป	13	3
$(min = 0 \text{ บาท } max = 50,000 \text{ บาท } M = 6,054.56 \text{ บาท } SD = 6,600.65 \text{ บาท})$		
8. ประสบการณ์การมาใช้บริการ		
8.1 1-3 ครั้งต่อปี	118	30
8.2 4-6 ครั้งต่อปี	193	48
8.3 7-9 ครั้งต่อปี	41	10
8.4 10-12 ครั้งต่อปี	41	10
8.5 13 ครั้งขึ้นไป ต่อปี	7	2
$(min = 1 \text{ ครั้งต่อปี, } max = 60 \text{ ครั้งต่อปี, } M = 5.46 \text{ ครั้งต่อปี, } SD = 4.26 \text{ ครั้งต่อปี})$		

2. ปัญหาสุขภาพที่มาใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการกับพยาบาลเวชปฏิบัติ มากที่สุดคือ การมารับการดูแลต่อเนื่อง และการรับยาเพิ่มเติมตามคำสั่งการรักษาของแพทย์ในผู้ป่วยเรื้อรัง ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง และโรคเบาหวาน ร้อยละ 24.25 และ 15.25 ตามลำดับ รองลงมาคือ อาการในระบบทางเดินหายใจ และทำแผล ร้อยละ 11.25 และ 8.25 และน้อยที่สุดคือ โรคเบาหวาน ร่วมกับภาวะไขมันในเลือดสูง และสัปดาห์ละ ร้อยละ 0.25 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาสุขภาพที่มาใช้บริการ
กับพยาบาลเวชปฏิบัติ (n = 400)

ปัญหาสุขภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. โรคความดันโลหิตสูง	97	24.25
2. โรคเบาหวาน	61	15.25
3. อาการในระบบทางเดินหายใจ	45	11.25
4. แผล	33	8.25
5. โรคเบาหวานร่วมกับโรคความดันโลหิตสูง	29	7.25
6. รับบริการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค	23	5.75
7. อาการในระบบทางเดินอาหาร	18	4.50
8. อาการในระบบกล้ามเนื้อกระดูก	18	4.50
9. อาการทางผิวหนัง	15	3.75
10. อาการในระบบประสาท	14	3.50
11. โรคความดันโลหิตสูง ร่วมกับภาวะไขมันในเลือดสูง	7	1.75
12. วางแผนครอบครัว	6	1.50
13. ฝากครรภ์	6	1.50
14. อาการทางตา หู คอ จมูก	5	1.25
15. อาการทางระบบทางเดินปัสสาวะ	5	1.25
16. ศัลยกรรมเล็ก	4	1.00
17. โรคชั้รอยด่างเป็นพิษ	3	0.75
18. อาการทางระบบสืบพันธุ์	3	0.75

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัญหาสุขภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
19. โรคความดันโลหิตสูง ร่วมกับโรคข้อรอยด์เป็นพิษ	2	0.50
20. ตรวจสุขภาพ เจ้าหน้าที่นัด	2	0.50
21. อาการทางระบบหัวใจหลอดเลือด	2	0.50
22. โรคเบาหวาน ร่วมกับภาวะไขมันในเลือดสูง	1	0.25
23. สัตว์กัด	1	0.25
รวม	400	100.00

3. วัตถุประสงค์การมาใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์การมาใช้บริการตรวจเพื่อรับยาต่อเนื่องในโรคเรื้อรัง มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ รับบริการตรวจรักษาโรคทั่วไป ร้อยละ 31.75 ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์การมาใช้บริการ

(n = 400)

วัตถุประสงค์การมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. รับบริการตรวจรับยาต่อเนื่องในโรคเรื้อรัง	200	50.00
2. รับบริการตรวจรักษาโรคทั่วไป	127	31.75
3. รับบริการ ทำแผล และสัณยกรรมเล็ก	38	9.50
4. รับบริการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค	23	5.75
5. รับฝากครรภ์	6	1.50
6. รับบริการวางแผนครอบครัว	6	1.50
รวม	400	100.00

4. ระยะเวลาในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการกับพยาบาลเวชปฏิบัติ ใช้เวลารอเพื่อเข้าตรวจหลังจากที่ตรวจคัดกรอง ภาวะสุขภาพเบื้องต้นแล้ว เฉลี่ย 63.48 นาที ($SD = 93.10$ นาที) โดย ผู้ที่ใช้ระยะเวลาในการรอ นานที่สุดเท่ากับ 420 นาที น้อยที่สุดคือ หลังจากคัดกรองแล้วได้ใช้บริการทันที และใช้เวลาในการตรวจรักษากับพยาบาลเวชปฏิบัติ เฉลี่ย 6.53 นาที ($SD = 4.14$ นาที) โดยที่ใช้เวลาในการตรวจรักษานานที่สุดคือ 30 นาที และน้อยที่สุดคือ 1 นาที

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

1. คุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการกับพยาบาลเวชปฏิบัติมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ของคะแนนคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง ในระดับดี ($M = 4.35, SD = 0.54$) จำแนกรายด้านพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลเวชปฏิบัติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับดีมาก ($M = 4.50, SD = 0.57$) รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($M = 4.43, SD = 0.63$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านเครื่องมือที่พยาบาลเวชปฏิบัติใช้ในการให้บริการ อยู่ในระดับ ดี ($M = 4.16, SD = 0.74$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้างของพยาบาลเวชปฏิบัติผู้ให้บริการ จำแนกรายข้อและโดยรวม จากระดับคะแนน 1-5 (n=400)

ข้อความ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ
ลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลเวชปฏิบัติ	4.50	0.57	ดีมาก
1. การแต่งกายของพยาบาลเวชปฏิบัติ	4.44	0.71	ดี
2. มารยาทในการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ	4.52	0.68	ดีมาก
3. ความมั่นใจของพยาบาลเวชปฏิบัติ	4.48	0.69	ดี
4. ความเป็นกันเองของพยาบาลเวชปฏิบัติ	4.56	0.66	ดีมาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อความ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ
ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	4.43	0.63	ดี
5. ความรู้ความสามารถของพยาบาลเวชปฏิบัติในการ สอบถามอาการและการตรวจร่างกาย	4.46	0.67	ดี
6. ความรู้ความสามารถของพยาบาลเวชปฏิบัติในการ วินิจฉัยโรค	4.37	0.71	ดี
7. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ	4.46	0.72	ดี
เครื่องมือที่พยาบาลเวชปฏิบัติใช้ในการให้บริการ	4.16	0.74	ดี
8. ความพร้อมของเครื่องมือที่พยาบาลเวชปฏิบัติใช้	4.16	0.84	ดี
9. ความทันสมัยของเครื่องมือที่พยาบาลเวชปฏิบัติใช้	4.10	0.83	ดี
10. ความสะอาดของเครื่องมือที่พยาบาลเวชปฏิบัติใช้	4.28	0.75	ดี
11. ความเพียงพอของเครื่องมือที่พยาบาลเวชปฏิบัติใช้	4.12	0.85	ดี
สิ่งแวดล้อมในการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ	4.34	0.69	ดี
12. ความสะอาดของห้องตรวจที่พยาบาลเวชปฏิบัติใช้ตรวจ	4.33	0.77	ดี
13. ความเป็นส่วนตัวในขณะพยาบาลเวชปฏิบัติตรวจร่างกาย	4.30	0.79	ดี
14. แสงสว่างของห้องตรวจ	4.37	0.78	ดี
15. การระบายอากาศภายในห้องตรวจ	4.38	0.77	ดี
คุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างโดยรวม	4.35	0.54	ดี

2. คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการกับพยาบาลเวชปฏิบัติมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของคะแนนคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ในระดับดี ($M = 4.44, SD = 0.55$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ ในระดับดี ($M = 4.49, SD = 0.68$) รองลงมาคือด้านการให้ยาเพื่อบรรเทาอาการหรือรักษาโรค ในระดับดี ($M = 4.44, SD = 0.61$) น้อยที่สุดคือด้าน การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ในระดับดี ($M = 4.38, SD = 0.66$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านกระบวนการดำเนินงานของพยาบาลเวชปฏิบัติ จำแนกรายข้อและโดยรวม
จากระดับคะแนน 1-5 (n = 400)

ข้อความ	M	SD	ระดับ
การตรวจประเมินสภาพ วินิจฉัยแยกโรค	4.44	0.61	ดี
1. ความละเอียดของการสอบถามอาการ	4.42	0.72	ดี
2. ความนุ่มนวลในการตรวจร่างกาย	4.44	0.70	ดี
3. ความสามารถในการใช้เครื่องมือในการตรวจร่างกาย	4.44	0.66	ดี
4. ความตั้งใจในการรับฟังที่ผู้ใช้บริการพูด	4.49	0.69	ดี
5. การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า	4.40	0.71	ดี
6. ความเข้าใจต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ	4.44	0.71	ดี
การปฏิบัติการพยาบาล	4.43	0.64	ดี
7. การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.79	ดี
8. การเอาใจใส่ต่อความเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการ	4.44	0.72	ดี
9. ความนุ่มนวลในการให้บริการ	4.46	0.67	ดี
10. วิธีการรักษาของพยาบาล (จากการให้ยา หรือหัตถการที่ได้รับ)	4.47	0.67	ดี
11. การคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ใช้บริการขณะให้บริการ	4.42	0.71	ดี
12. การอธิบายปัญหา และแผนการรักษาพยาบาล	4.38	0.79	ดี
การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.38	0.66	ดี
13. การจัดลำดับการเข้าใช้บริการ	4.43	0.71	ดี
14. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.42	0.73	ดี
15. การใช้เวลาในการรับฟังปัญหา	4.28	0.83	ดี
16. การตอบข้อซักถามตรงตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	4.39	0.73	ดี
17. ความอดทนในการรับฟังและตอบคำถาม	4.41	0.73	ดี

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อความ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ
การให้ยาเพื่อบรรเทาอาการหรือรักษาโรค	4.46	0.67	ดี
18. ความเหมาะสมของยาที่ได้รับกับอาการ	4.50	0.69	ดีมาก
19. ความชัดเจนของคำแนะนำในการรับประทานยา	4.50	0.73	ดีมาก
20. ความชัดเจนของคำแนะนำอาการข้างเคียงของยา	4.43	0.76	ดี
21. การให้คำแนะนำในการสังเกตอาการแพ้ยา	4.40	0.78	ดี
ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ	4.49	0.68	ดี
22. การแสดงที่จริงใจ และเต็มใจในการให้บริการ	4.52	0.70	ดีมาก
23. การแสดงความห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ	4.48	0.73	ดี
24. การทำที่ที่แสดงถึงความเข้าใจ และใส่ใจในการให้บริการ	4.48	0.73	ดี
25. ความชัดเจนของการนัดหมายเพื่อติดตามอาการรักษา	4.48	0.78	ดี
26. การให้โอกาสให้ผู้ให้บริการ ได้พูดและตัดสินใจเกี่ยวกับ การรักษา	4.48	0.74	ดี
คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการโดยรวม	4.44	0.55	ดี

3. คุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการกับพยาบาลเวชปฏิบัติมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ของคะแนนคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ในระดับดี ($M = 4.45$, $SD = 0.55$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดคือด้านความมั่นใจในการใช้บริการในระดับดีมาก ($M = 4.53$, $SD = 0.69$) รองลงมาคือ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ในระดับดีมาก ($M = 4.52$, $SD = 0.66$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพ ในระดับดี ($M = 4.30$, $SD = 0.75$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านผลลัพธ์ของพยาบาลเวชปฏิบัติจำแนกรายข้อและโดยรวม จากระดับคะแนน 1-5
(n= 400)

ข้อความ	M	SD	ระดับ
การเปลี่ยนแปลงทางด้านคลินิก	4.47	0.64	ดี
1. ความมั่นใจต่อการเปลี่ยนแปลงอาการภายหลังการรักษา	4.45	0.71	ดี
2. ความเหมาะสมของการรักษากับปัญหาของผู้ใช้บริการ	4.49	0.67	ดี
3. ความครบถ้วนในการแก้ไขปัญหแก่ผู้ใช้บริการ	4.50	0.66	ดีมาก
4. ผลการรักษาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังการให้บริการ	4.45	0.70	ดี
การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ	4.52	0.66	ดีมาก
5. การรักษาตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.54	0.67	ดีมาก
6. ความรู้สึกผ่อนคลายภายหลังการตรวจรักษา	4.51	0.70	ดีมาก
7. ความรู้สึกสบายใจภายหลังการรักษา	4.52	0.71	ดีมาก
8. คลายความวิตกกังวลต่อปัญหาสุขภาพ	4.53	0.70	ดีมาก
การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพ	4.30	0.75	ดี
9. ความสามารถของตนเองในการจัดการปัญหาสุขภาพ	4.28	0.80	ดี
10. ความสามารถของตนเองในการป้องกันการกลับเป็นซ้ำ	4.27	0.79	ดี
11. ความเข้าใจในปัญหาสุขภาพที่เป็น	4.33	0.76	ดี
12. ความสามารถในการดูแลตนเองต่อที่บ้านได้	4.33	0.79	ดี
ความมั่นใจในการใช้บริการ	4.53	0.69	ดีมาก
13. ความพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการกับพยาบาลเวชปฏิบัติ หากมีสุขภาพในครั้งต่อไป	4.55	0.73	ดีมาก
14. ความพึงพอใจที่จะแนะนำให้คนรู้จัก มาใช้บริการกับพยาบาลเวชปฏิบัติ หากมีสุขภาพ	4.52	0.79	ดีมาก
15. ความมั่นใจในความสามารถของพยาบาลเวชปฏิบัติกับการเป็นที่พึ่งเรื่องสุขภาพ	4.56	0.73	ดีมาก
คุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์โดยรวม	4.45	0.55	ดี

4. คุณภาพการให้บริการโดยรวม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการกับพยาบาลเวชปฏิบัติมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ของคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($M = 4.42$, $SD = 0.50$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับดีทุกด้าน ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการ
จำแนกรายด้านและ โดยรวม จากระดับคะแนน 1-5 (n = 400)

ข้อความ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ
คุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง	4.35	0.54	ดี
คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ	4.44	0.55	ดี
คุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์	4.45	0.55	ดี
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.42	0.50	ดี

ส่วนที่ 3 ความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ของพยาบาลเวชปฏิบัติ

1. ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ จำแนกตามเพศ

จากการวิเคราะห์ของคุณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ ระหว่างผู้ที่มีเพศต่างกัน พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการด้าน โครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ เท่ากับ 4.35 4.43 และ 4.47 ($SD = 0.49$ 0.54 และ 0.56) ตามลำดับ ส่วนเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการด้าน โครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ เท่ากับ 4.36 4.44 และ 4.45 ($SD = 0.55$ 0.56 และ 0.55) ตามลำดับ และเมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างโดยการทดสอบ แมนน-วิทนี ยู พบว่า เพศที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยลำดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการด้าน โครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (Mann-Whitney U = 14187.00, 14493.50 และ 14322.50, $p = .60$.83 และ .70 ตามลำดับ) รายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
ของพยาบาลเวชปฏิบัติ ของผู้ให้บริการเพศหญิงและเพศชาย ด้วยวิธี แมนน์-วิทนี ยู
(Mann-Whitney U test) (n=400)

	n	M	SD	Mean Rank	Mann-Whitney U	p-Value
ด้านโครงสร้าง						
ชาย	97	4.35	0.49	195.26	14187.00	.60
หญิง	303	4.36	0.55	202.18		
ด้านกระบวนการ						
ชาย	97	4.43	0.54	198.42	14493.50	.83
หญิง	303	4.44	0.56	201.17		
ด้านผลลัพธ์						
ชาย	97	4.47	0.56	204.35	14322.50	.70
หญิง	303	4.45	0.55	199.27		

2. ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง ระหว่างผู้ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ ความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยลำดับความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง ระหว่างผู้ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้บริการ ที่แตกต่างกันโดยการทดสอบครัสคาล-วอลลิส พบว่า

1. อายุที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
2. อาชีพที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
3. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
4. ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
5. ประสบการณ์การมาใช้บริการที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 รายละเอียดในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง
ระหว่างผู้ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้บริการ
ที่ต่างกัน ด้วยวิธี ครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis Test) (n = 400)

ตัวแปร	n	M	SD	Mean Rank	χ^2	p
1. อายุ					25.20	<.01
1.1 20-29 ปี	50	4.14	0.45	144.08		
1.2 30-39 ปี	39	4.17	0.61	163.90		
1.3 40-49 ปี	81	4.35	0.52	196.25		
1.4 50-59 ปี	88	4.38	0.53	205.70		
1.5 เก้าสิบหรือมากกว่า 60 ปี	142	4.47	0.53	229.62		
2. อาชีพ					8.84	.11
2.1 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	124	4.33	0.60	201.55		
2.2 รับจ้าง	81	4.34	0.55	197.17		
2.3 เกษตรกรรม	119	4.45	0.45	217.59		
2.4 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	46	4.33	0.48	190.68		
2.5 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	11	4.31	0.34	174.00		
2.6 พนักงานบริษัท/ โรงงาน	19	4.03	0.63	139.87		
3. รายได้ต่อเดือน					9.06	.10
3.1 ไม่มีรายได้	45	4.28	0.58	186.82		
3.2 น้อยกว่า 5,000 บาท	175	4.42	0.56	218.77		
3.3 5,001-10,000 บาท	137	4.31	0.51	187.00		
3.4 10,001-15,000 บาท	19	4.24	0.45	165.37		
3.5 15,001-20,000 บาท	11	4.29	0.55	181.73		
3.6 20,001 บาท ขึ้นไป	13	4.42	0.45	211.42		

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ตัวแปร	N	M	SD	Mean	χ^2	p
				Rank		
4. ระดับการศึกษา					20.13	<.01
4.1 ไม่ได้รับการศึกษา	51	4.49	0.52	232.95		
4.2 ประถมศึกษา	246	4.40	0.53	211.12		
4.3 มัธยมศึกษา/ ปวช	85	4.15	0.55	155.45		
4.4 อนุปริญญา/ ปวส	8	4.38	0.38	191.81		
4.5 ปริญญาตรีและสูงกว่า	10	4.21	0.51	163.60		
5. ประสบการณ์การมาใช้บริการ					4.77	.31
5.1 1-3 ครั้งต่อปี	118	4.32	0.48	189.08		
5.2 4-6 ครั้งต่อปี	193	4.41	0.53	213.53		
5.3 7-9 ครั้งต่อปี	41	4.26	0.63	187.41		
5.4 10-12 ครั้งต่อปี	41	4.29	0.55	188.13		
5.5 13 ครั้งขึ้นไป ต่อปี	7	4.25	0.65	182.79		

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนียู พบว่า กลุ่มอายุ 20-29 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 40-49 ปี กลุ่มอายุ 50-59 ปี และกลุ่มอายุเท่ากับหรือมากกว่า 60 ปี (Mann-Whitney U = 1430.50, 1511.50 และ 2094.50) กลุ่มอายุ 30-39 ปี และกลุ่มอายุ 40-49 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ เท่ากับหรือมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05 (Mann-Whitney U = 1879.50 และ 4717.00) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่ต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างเปรียบเทียบรายกลุ่มอายุ
ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)

กลุ่ม	Mean	Mann-Whitney U				
	Rank	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	≥ 60 ปี
20-29 ปี	144.08	-	892.50	1430.50**	1511.50**	2094.50*
30-39 ปี	163.90		-	1316.50	1358.50	1879.50**
40-49 ปี	196.25			-	3396.50	4717.00**
50-59 ปี	205.70				-	5492.00
≥ 60 ปี	229.62					-

**p < .05 *p < .01

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู พบว่า กลุ่มไม่ได้รับการศึกษา และกลุ่มประถมศึกษา แตกต่างกับ กลุ่มมัธยมศึกษา/ ปวช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05 (Mann-Whitney U =1356.50 และ 7539.50) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่ต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง
เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา ด้วยการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู
(Mann-Whitney U test)

กลุ่ม	Mean Rank	Mann-Whitney U				
		ไม่ได้รับ การศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช	อนุปริญญา/ ปวส	ปริญญาตรี และสูงกว่า
ไม่ได้รับการศึกษา	232.95	-	5562.50	1356.50*	152.00	174.50
ประถมศึกษา	211.12		-	7539.50*	870.50	936.00
มัธยมศึกษา/ ปวช	155.45			-	254.50	409.00
อนุปริญญา/ ปวส	191.81				-	29.5
ปริญญาตรีและสูงกว่า	163.60					-

**p <.05 *p <.01

3. ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ระหว่างผู้ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ระหว่างผู้ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบครัสคาล-วอลลิส พบว่า

1. อายุที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. อาชีพที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. ประสบการณ์การมาใช้บริการที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 รายละเอียดในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการระหว่างผู้ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้บริการที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี ครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis Test) (n=400)

ตัวแปร	n	M	SD	Mean Rank	χ^2	p
1. อายุ					28.18	<.01
1.1 20-29 ปี	50	4.15	0.57	137.02		
1.2 30-39 ปี	39	4.27	0.63	166.97		
1.3 40-49 ปี	81	4.46	0.51	200.35		
1.4 50-59 ปี	88	4.44	0.58	203.30		
1.5 เก้าสิบหรือมากกว่า 60 ปี	142	4.57	0.49	230.41		
2. อาชีพ					11.29	.04
2.1 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	124	4.33	0.60	201.55		
2.2 รับจ้าง	81	4.34	0.55	197.17		
2.3 เกษตรกรรม	119	4.45	0.45	217.59		
2.4 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	46	4.33	0.48	190.68		
2.5 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	11	4.31	0.34	174.00		
2.6 พนักงานบริษัท/ โรงงาน	19	4.03	0.63	139.87		
3. รายได้ต่อเดือน					8.33	.13
3.1 ไม่มีรายได้	45	4.37	0.53	184.24		
3.2 น้อยกว่า 5,000 บาท	175	4.51	0.55	217.91		
3.3 5,001-10,000 บาท	137	4.38	0.55	186.89		
3.4 10,001-15,000 บาท	19	4.27	0.70	173.63		
3.5 15,001-20,000 บาท	11	4.40	0.55	185.45		
3.6 20,001 บาทขึ้นไป	13	4.58	0.36	217.77		

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ตัวแปร	N	M	SD	Mean Rank	χ^2	p
4. ระดับการศึกษา					19.25	<.01
4.1 ไม่ได้รับการศึกษา	51	4.59	.50	232.82		
4.2 ประถมศึกษา	246	4.48	.55	210.29		
4.3 มัธยมศึกษา/ ปวช	85	4.24	.54	155.01		
4.4 อนุปริญญา/ ปวส	8	4.43	.56	192.38		
4.5 ปริญญาตรีและสูงกว่า	10	4.38	.58	187.85		
5. ประสบการณ์การมาใช้บริการ					6.69	.15
5.1 1-3 ครั้งต่อปี	118	4.37	.52	181.14		
5.2 4-6 ครั้งต่อปี	193	4.51	.51	214.42		
5.3 7-9 ครั้งต่อปี	41	4.42	.64	202.16		
5.4 10-12 ครั้งต่อปี	41	4.34	.69	187.84		
5.5 13 ครั้งขึ้นไป ต่อปี	7	4.42	.72	207.50		

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการพบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนีส์ ยู พบว่า กลุ่มอายุ 20-29 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 40-49 ปี กลุ่มอายุ 50-59 ปี และ กลุ่มอายุ มากกว่าหรือเท่ากับ 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Mann-Whitney U = 1337.50, 1496.00 และ 1902.00) กลุ่มอายุเท่ากับหรือมากกว่า 60 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 30-39 ปี และ 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Mann-Whitney U = 1991.00 และ 4854.50) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่ต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ เปรียบเทียบ
 รายกลุ่มอายุ ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนีย์ ยู (Mann-Whitney U test)

กลุ่ม	Mean Rank	Mann-Whitney U				
		20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	≥ 60 ปี
20-29 ปี	137.02	-	840.50	1337.50**	1496.00**	1902.00**
30-39 ปี	166.97		-	1306.50	1405.00	1991.00**
40-49 ปี	200.35			-	3488.00	4854.50**
50-59 ปี	203.30				-	5403.50
≥ 60 ปี	230.41					-

**p < .05 *p < .01

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ พบว่ากลุ่มอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนีย์ ยู พบว่า กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท/ โรงงาน แตกต่างกับ กลุ่มไม่ได้ประกอบอาชีพ กลุ่มอาชีพรับจ้าง กลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Mann-Whitney U = 694.00, 463.50, 588.00, 229.50, 56.00, 1991.00 และ 4854.50) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่ต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ เปรียบเทียบตามกลุ่มอาชีพ ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)

กลุ่ม	Mean Rank	Mann-Whitney U					
		ไม่ได้ประกอบอาชีพ	รับจ้าง	เกษตรกร	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/โรงงาน
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	201.55	-	4933.00	7087.50	2806.50	678.50	694.00**
รับจ้าง	197.17		-	4480.00	1785.50	425.50	463.50**
เกษตรกร	217.59			-	2624.50	629.50	588.00**
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	190.68				-	252.00	229.50**
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	174.00					-	56.00**
พนักงานบริษัท/โรงงาน	139.87						-

**p <.05 *p <.01

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู พบว่า กลุ่มมัธยมศึกษา/ ปวช แตกต่างกับ ไม่ได้ได้รับการศึกษา ประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05 (Mann-Whitney U =1292.00 และ 7587.00) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่ต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)

กลุ่ม	Mean Rank	Mann-Whitney U				
		ไม่ได้รับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช	อนุปริญญา/ ปวส	ปริญญาตรีและสูงกว่า
ไม่ได้รับการศึกษา	232.82	-	5590.50	1292.00*	165.00	203.50
ประถมศึกษา	210.29		-	7587.00*	889.00	1099.00
มัธยมศึกษา/ ปวช	155.01			-	279.50	362.50
อนุปริญญา/ ปวส	192.38				-	38.50
ปริญญาตรีและสูงกว่า	187.85					-

**p <.05 *p <.01

4. ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ ระหว่างผู้ที่ มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ ระหว่างผู้ที่ มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบครัสคาล-วอลลิส พบว่า

1. อายุที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
2. อาชีพที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
3. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
4. ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
5. ประสบการณ์การมาใช้บริการที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 รายละเอียดในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ ระหว่าง
ผู้ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้บริการ
ที่ต่างกัน ด้วยวิธี ครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis Test) (n=400)

ตัวแปร	n	M	SD	Mean Rank	χ^2	p
1. อายุ					30.86	<.01
1.1 20-29 ปี	50	4.22	0.54	144.14		
1.2 30-39 ปี	39	4.28	0.65	166.94		
1.3 40-49 ปี	81	4.43	0.53	190.59		
1.4 50-59 ปี	88	4.41	0.60	197.10		
1.5 เท่ากับหรือมากกว่า 60 ปี	142	4.62	0.46	237.32		
2. อาชีพ					10.37	.06
2.1 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	124	4.53	0.60	204.02		
2.2 รับจ้าง	81	4.50	0.53	186.90		
2.3 เกษตรกรรม	119	4.29	0.56	213.87		
2.4 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	46	4.53	0.55	213.73		
2.5 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	11	4.31	0.66	175.14		
2.6 พนักงานบริษัท/ โรงงาน	19	4.45	0.55	134.45		
3. รายได้ต่อเดือน					6.91	.22
3.1 ไม่มีรายได้	45	4.44	0.48	189.88		
3.2 น้อยกว่า 5,000 บาท	175	4.52	0.53	216.07		
3.3 5,001-10,000 บาท	137	4.39	0.56	183.51		
3.4 10,001-15,000 บาท	19	4.34	0.76	195.79		
3.5 15,001-20,000 บาท	11	4.32	0.79	198.05		
3.6 20,001 บาทขึ้นไป	13	4.59	0.39	215.65		

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ตัวแปร	n	M	SD	Mean Rank	χ^2	p
4. ระดับการศึกษา					15.60	<.01
4.1 ไม่ได้รับการศึกษา	51	4.53	0.60	228.84		
4.2 ประถมศึกษา	246	4.50	0.53	208.87		
4.3 มัธยมศึกษา/ ปวช	85	4.29	0.56	160.30		
4.4 อนุปริญญา/ ปวส	8	4.53	0.55	219.94		
4.5 ปริญญาตรีและสูงกว่า	10	4.31	0.66	176.30		
5. ประสบการณ์การมาใช้บริการ					12.77	.01
5.1 1-3 ครั้งต่อปี	118	4.35	0.54	172.42		
5.2 4-6 ครั้งต่อปี	193	4.53	0.54	219.29		
5.3 7-9 ครั้งต่อปี	41	4.46	0.60	204.98		
5.4 10-12 ครั้งต่อปี	41	4.44	0.51	191.07		
5.5 13 ครั้งขึ้นไป ต่อปี	7	4.23	0.91	184.64		

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู พบว่า กลุ่มอายุ 20-29 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 40-49 ปี กลุ่มอายุ 50-59 ปี และ กลุ่มอายุ เท่ากับหรือมากกว่า 60 ปี (Mann-Whitney U = 1517.50, 1670.00 และ 1894.00) กลุ่มอายุเท่ากับหรือมากกว่า 60 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 30-39 ปี และกลุ่มอายุ 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05 (Mann-Whitney U = 1776.00 และ 4352.50) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่ต่างกัน รายละเอียดในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ เปรียบเทียบรายกลุ่มอายุ ด้วยการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)

กลุ่ม	Mean Rank	Mann-Whitney U				
		20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	≥ 60 ปี
20-29 ปี	144.14	-	849.50	1517.50**	1670.50**	1894.50*
30-39 ปี	166.94		-	1386.50	1467.50	1776.00**
40-49 ปี	190.59			-	3459.50	4352.50**
50-59 ปี	197.10				-	5612.00
≥ 60 ปี	237.32					-

**p < .05 *p < .01

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ ต่างกัน ซึ่งเมื่อทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู พบว่า กลุ่มกลุ่มมัธยมศึกษา/ ปวช. แตกต่างกับ กลุ่มที่ไม่ได้ศึกษา และประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Mann-Whitney U = 1462.00 และ 7855.00) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่ต่างกัน รายละเอียดในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี แมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)

กลุ่ม	Mean Rank	Mann-Whitney U				
		ไม่ได้รับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช	อนุปริญญา/ ปวส	ปริญญาตรีและสูงกว่า
ไม่ได้รับการศึกษา	228.84		5612.00	1462.00**	192.00	188.00
ประถมศึกษา	208.87			7855.00**	918.00	1045.00
มัธยมศึกษา/ ปวช	160.30				247.50	406.00
อนุปริญญา/ ปวส	219.94					31.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	176.30					

**p <.05 *p <.01

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ พบว่าประสบการณ์การมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ แตกต่างกันซึ่งเมื่อทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู พบว่า กลุ่มที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อปี แตกต่างกับกลุ่มที่มาใช้บริการ 4-6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05 (Mann-Whitney U = 8721.50) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ไม่ต่างกัน รายละเอียดในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ เปรียบเทียบตาม
ประสบการณ์การมาใช้บริการ ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู
(Mann-Whitney U test)

กลุ่ม	Mean Rank	Mann-Whitney U				
		1-3 ครั้ง ต่อปี	4-6 ครั้งต่อปี	7-9 ครั้งต่อปี	10-12 ครั้ง ต่อปี	13 ครั้งต่อปี ขึ้นไป
1-3 ครั้งต่อปี	172.42	-	8721.50*	2011.50	2197.00	395.00
4-6 ครั้งต่อปี	219.29		-	3662.50	3400.00	564.50
7-9 ครั้งต่อปี	204.98			-	780.00	134.00
10-12 ครั้งต่อปี	191.07				-	135.00
13 ครั้งต่อปี ขึ้นไป	184.64					-

** $p < .05$ * $p < .01$

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และ ด้านผลลัพธ์

จากการทดสอบการแจกแจงข้อมูล พบว่า ตัวแปรมีการกระจายไม่เป็นโค้งปกติ ทำให้ไม่สามารถหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันได้ จึงหาความสัมพันธ์ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมนดังนี้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้าง
ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์ในทางบวกระดับสูง ($r_s = .771$) (Munro, 2005, p. 234) กับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$
2. คุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์ในทางบวกระดับสูง ($r_s = .647$) (Munro, 2005, p. 234) กับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$
3. คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกระดับสูง ($r_s = .748$) (Munro, 2005, p. 234) กับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ
และด้านผลลัพธ์ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน
(Spearman's Rank Correlation Coefficient)

ตัวแปร	ด้านโครงสร้าง	ด้านกระบวนการ	ด้านผลลัพธ์
ด้านโครงสร้าง	-	.771**	.647**
ด้านกระบวนการ		-	.748**
ด้านผลลัพธ์			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.01

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่แสดงความคิดเห็น 57 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลเวชปฏิบัติ และปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะในประเด็น ให้บริการดี แนะนำดี พุดจาดี บริการดีเป็นกันเอง มากที่สุด ร้อยละ 35 รองลงมาคือ การพัฒนารูปแบบการสื่อสาร ร้อยละ 7 และน้อยที่สุดคือ อยากให้พยาบาลใส่ชุดยูนิฟอร์มสีขาว ร้อยละ 2 ของผู้แสดงความคิดเห็น
2. สิ่งแวดล้อมในการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเรื่อง ควรเพิ่มห้องน้ำให้มากกว่านี้ ร้อยละ 3 รองลงมาคือ ควรเพิ่มพัดลมให้ผู้ป่วย ระหว่างนั่งรอเข้าห้องตรวจ ปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ และความเป็นระเบียบ ควรเพิ่มน้ำดื่มไว้บริการสำหรับคนไข้ สถานที่คับแคบ และไม่มีสถานที่ให้เด็กเล่น ร้อยละ 1 ของผู้แสดงความคิดเห็น
3. เครื่องมือที่พยาบาลเวชปฏิบัติใช้ในการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะในประเด็น ควรจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย และให้เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 3 ของผู้แสดงความคิดเห็น
4. การปฏิบัติการพยาบาล ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะในประเด็น ระบบจ่ายยาที่ช้ารอนานควรเพิ่มห้องจ่ายอีกห้องมากที่สุด ร้อยละ 9 รองลงมาคือ การจัด ลำดับคิวไม่ดี และระยะเวลาที่ให้บริการควรให้บริการเร็วกว่านี้ ร้อยละ 7 น้อยที่สุดคือ บุคลากรน้อย ทำงานเอกสารมากเกินไป บุคลากร พยาบาลใจดี เจาะเลือด ไม่รู้สึกเจ็บ อยากให้เพิ่มบริการเยี่ยมตามบ้าน พยาบาลควรมาก่อนเวลาที่กำหนดคนไข้จะได้ตรวจได้เร็วขึ้น และควรเขียนตัวอักษรกำกับยาขนาดใหญ่สำหรับผู้สูงอายุ เพราะมองไม่ค่อยเห็น ร้อยละ 1 ของผู้แสดงความคิดเห็น รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการ เสนอต่อคุณภาพการให้บริการ
ของพยาบาลเวชปฏิบัติ (n=57)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลเวชปฏิบัติ และปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ		
ให้บริการดี แนะนำดี พูดยาดี บริการดีเป็นกันเอง	20	35
ควรพัฒนาการพูดให้เพราะกว่านี้ เวลามีคนไข้มาใช้บริการมักจะแสดงสีหน้าไม่ค่อยพอใจ และพูดจาเอาแต่ใจตัวเองมีข้ออ้างเสมอ	4	7
ให้หมอมาเข้า ๆ มาสายมาก	3	5
ควรให้พัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอีก	2	3
อยากให้พยาบาลใส่ชุดยูนิฟอร์มสีขาว	1	2
สิ่งแวดล้อมในการให้บริการ		
ควรเพิ่มห้องน้ำให้มากกว่านี้	2	3
ควรเพิ่มพัดลมให้ผู้ป่วย ระหว่างนั่งรอเข้าห้องตรวจ	1	2
ปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ และความเป็นระเบียบ	1	2
ควรเพิ่มน้ำดื่มไว้บริการสำหรับคนไข้	1	2
สถานที่คับแคบ และไม่มีสถานที่ให้เด็กเล่น	1	2
เครื่องมือที่พยาบาลเวชปฏิบัติใช้ในการให้บริการ		
ควรจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย และให้เพียงพอต่อการให้บริการ	2	3
การปฏิบัติการพยาบาล		
ระบบจ่ายยาช้า รอนานควรมีห้องจ่ายเพิ่มอีกห้อง	5	9
ลำดับคิวไม่ดี ควรให้บริการเร็วกว่านี้	4	7
ควรจัดให้มีแพทย์มาประจำเพื่อความสะดวกสบาย	3	5
ถ้าใครอาการหนักควรลัดคิวก่อน	2	3
บุคลากรน้อย ทำงานเอกสารมาก เห็นใจบุคลากร	1	2

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
พยาบาลใจดี เจาะเลือด ไม่รู้สึกเจ็บ	1	2
อยากให้เพิ่มบริการเยี่ยมตามบ้าน	1	2
พยาบาลควรมาก่อนเวลาที่กำหนดคนไข้ จะได้ตรวจได้เร็วขึ้น ยิ่งขึ้น	1	2
ควรเขียนตัวอักษรกำกับยาขนาดใหญ่สำหรับผู้สูงอายุ เพราะมองไม่ ค่อยเห็น	1	2