

ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวนิภาพร จิรนนตรัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

กันยายน 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

362.11068

๗๖๖24๗

๓.๓

ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

๔

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวนิภาพร จิรนนตรัตน์

๔



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

กันยายน 2545

๒ 152141

นิภาพร จิรนนตรัตน์. (2545). *ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี*.

สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิมไทย์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย และเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีใน 4 กลุ่มงานบริการ คือ กลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม และกลุ่มงานสูติรีเวชกรรม โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามร้อยละของผู้ใช้บริการของแต่ละกลุ่มงาน จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ ด้วย LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านสถานที่และด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านการบริการทั่วไป มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านเครื่องมือแพทย์และด้านสถานที่ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านการบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01
6. ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุดแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

7. ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านการบริการทั่วไป มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ และด้านสถานที่ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านการบริการทั่วไป มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านสถานที่ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านเครื่องมือแพทย์ และด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

CLIENTS ' ATTITUDE TOWARDS THE OPERATION OF
NOPPARAT RAJATHANEE GENERAL HOSPITAL

AN ABSTRACT

BY

MS NIPAPORN JIRANANTRARAT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakarinwirot University
September 2002

Nipaporn Jiranantarat. (2002). *The Clients ' Attitude toward the Operation of Nopparat Rajathanee General Hospital*. Master Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Assist. Spee Limthai.

The purpose of this research was to study attitude of clients towards the operation of Nopparat Rajathanee General Hospital, in five aspects: personnel, medical instrument, location, general service, and price. It compared the clients' attitude towards the operation of Nopparat Rajathanee General Hospital by grouping clients under the following classification: sex, age, education level, occupation, department, payment method, average income per month ,using time per year, reason of using service. It also included clients ' recommendation.

Sampling of this research was 400 clients, in four departments: surgery, medicine, pediatrics, and obstetrics toward the operation of Nopparat Rajathanee General Hospital from Convenience sampling method. A questionnaire was constructed and used as a tool of collecting data. Percentage, mean, standard deviation, t-test, and one way analysis of variance were statistical methods of analyzing data.

The research revealed that

1. The Clients' attitude was at moderate level in all aspects, for each aspects ; personnel medical instrument ; price were at high level ; except location and general service were at moderate level.
2. There was no statistical significant difference level for the clients ' attitude in overall aspects and each aspect from clients with different sex.
3. There was statistical significant difference level at .05 for the clients ' attitude with different age in overall aspects. For the aspect of personnel, medical instrument, location and general service, there were statistical significant difference level at .01, .05, .05, and .01.
4. There was no statistical significant difference level for the clients ' attitude with different education level in overall aspects. For the aspect of location and price, there were statistical significant difference levels at .01.
5. There was statistical significant difference level at .01 for the clients ' attitude with different occupation in overall aspects. For the aspect of personnel, medical instrument, location and general service, there were statistical significant difference level at .01.
6. There was no statistical significant difference level for the clients ' attitude with different department in overall aspects. For the aspect of personnel, and price, there were statistical significant difference level at .05.

7. There was statistical significant difference level at .01 for the clients ' attitude with different payment method in overall aspects. For the aspect of personnel, medical instrument, location, and general service, there were statistical significant difference level at .05.

8. There was statistical significant difference level at .01 for the clients ' attitude with different average income per month in overall aspects. For the aspect of personnel, medical instrument, and location, there were statistical significant differences level at .01. And the aspect of general service, there was statistical significant difference level at .05.

9. There was statistical significant difference level at .01 for the client's attitude with different using time per year in overall aspects. For the aspect of personnel, and location, there were statistical significant difference levels at .05. For the aspect of medical instrument, and price, there were statistical significant difference levels at .01.

10. There was no statistical significant difference level for the clients ' attitude with different reason of using service in overall aspects. For the aspect of personnel, and price, there were statistical significant difference level at .01.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ
(อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ 50 เดือน กันยายน พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความเมตตากรุณาในการให้คำปรึกษาและแนะนำอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิร์ ลิ้มไทย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณามอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ และมอบคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิร์ ลิ้มไทย อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณามอบความอนุเคราะห์ร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า และมอบคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ณ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในกลุ่มงานกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในแผนกบริหาร ห้องสมุด ฝ่ายงานสถิติ กลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรมทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลการบริการของโรงพยาบาล

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพี่ๆ และเพื่อนนิสิตปริญญาโท ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน และผู้ที่ไม่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพี่ๆ และเพื่อนร่วมงานที่บริษัทอัลฟ่าเทค เซมิคอนดักเตอร์ แพคเกจจิ้ง จำกัด ทั้งน้องๆ ในส่วนตรวจตัวงานขั้นสุดท้าย ที่ให้กำลังใจและช่วยสนับสนุนผู้วิจัยได้สำเร็จการศึกษาลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

ผู้วิจัยขอจารึกคุณงามความดีที่ทุกท่านได้ช่วยเหลือไว้ในความทรงจำที่ดีตลอดไป และขอขอบผลบุญจากประโยชน์จากสารนิพนธ์นี้ เพื่อเป็นเครื่องพลีอุทิศส่วนกุศลแด่ รองศาสตราจารย์ สำอางค์ งามวิชา ผู้ล่วงลับแล้ว

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

นิภาพร จิรนนตรัตน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	4
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความเป็นมาของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี.....	7
โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี.....	8
ด้านบุคลากร.....	10
ด้านสถานที่.....	11
ด้านเครื่องมือแพทย์.....	11
ด้านบริการทั่วไป.....	12
ด้านค่าใช้จ่าย.....	12
การบริการของกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม	
กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม.....	13
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานโรงพยาบาล.....	14
บริการทางการแพทย์.....	14
บริการพยาบาล.....	15
เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	16
สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่.....	16
กระบวนการให้บริการ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	31
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	31
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5	สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	89
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	89
	ผลการศึกษาค้นคว้า.....	91
	อภิปรายผล.....	100
	ข้อเสนอแนะ.....	107
	บรรณานุกรม.....	109
	ภาคผนวก.....	112
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	124

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนผู้ป่วยกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม ในไตรมาสที่ 2 พ.ศ. 2544	31
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม ในไตรมาสที่ 2 พ.ศ. 2544	32
3	เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า.....	33
4	ความหมายของค่าเฉลี่ยการอธิบายทัศนคติของผู้ใช้บริการ.....	35
5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ	40
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี.....	43
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในด้านบุคลากร.....	44
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์.....	45
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านสถานที่.....	46
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านการบริการทั่วไป	47
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่าย	48
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามเพศ	49
13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุต่างกัน.....	50
14	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ที่มีอายุต่างกัน.....	51

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และโดยรวมทั้ง 5 ด้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	52
16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ นพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกัน.....	54
17	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	55
18	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป เป็นรายคู่ด้วย วิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
19	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพต่างกัน.....	57
20	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ที่มีอาชีพต่างกัน	58
21	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และ ด้านการบริการทั่วไป เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอาชีพ.....	59
22	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำแนกตามกลุ่มงานบริการที่ใช้มากที่สุดต่างกัน.....	63
23	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ที่มีกลุ่มงานบริการที่ใช้มากที่สุดต่างกัน	64
24	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ด้านบุคลากร และด้านค่าใช้จ่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามกลุ่มงานบริการที่ใช้มากที่สุด	65
25	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามผู้รับผิดชอบจ่าย ค่ารักษาพยาบาลต่างกัน.....	66

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกัน.....	67
27	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และโดยรวมทั้ง 5 ด้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกัน	68
28	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนต่างกัน.....	73
29	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน	74
30	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และโดยรวมทั้ง 5 ด้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
31	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำแนกตามมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีต่างกัน	78
32	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีต่างกัน.....	79
33	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านค่าใช้จ่าย และโดยรวมทั้ง 5 ด้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี	80
34	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุด ที่ใช้บริการต่างกัน.....	83
35	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการต่างกัน.....	84

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ด้านบุคลากร และด้านค่าใช้จ่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ.....	85
37 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน.....	87

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี.....	8
2 โมเดลคุณภาพของบริการ.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยประสบวิกฤตเศรษฐกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจจากร้อยละ 5.7 ในปี พ.ศ. 2539 เป็นร้อยละ -0.7 ในปี พ.ศ. 2540 ทำให้มีผู้ว่างงานเพิ่มจำนวนมากขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ค่าเงินบาทมีราคาต่ำสุด 56.50 บาท ต่อ 1 เหรียญดอลลาร์สหรัฐในปีพ.ศ. 2541 เมื่อเทียบกับอัตราแลกเปลี่ยน ณ 30 มิถุนายน พ.ศ.2540 ทำให้ภาวะดอกเบี้ยจ่ายเพิ่มมากขึ้น (เรจินา วรอุไร. 2541 : 9) ธุรกิจการค้าที่มีหนี้ต่างประเทศจำนวนมากและครบกำหนดต้องจ่ายคืน ทำให้ผลประกอบการขาดทุนและปิดกิจการเป็นจำนวนมาก รัฐบาลแก้ไขปัญหาโดยการกู้ยืมจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ธนาคารโลก ธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB) เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจให้มีการลงทุนและการช่วยเหลือทางสังคมแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส

ในด้านสาธารณสุข ประชาชนจะมาใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐมากขึ้น จากสถิติผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า อัตราผู้ป่วยนอกปี พ.ศ. 2540 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2539 เท่ากับร้อยละ 40.3 และอัตราปี พ.ศ. 2541 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2540 เท่ากับร้อยละ 18.05 อัตราผู้ป่วยในปี พ.ศ. 2541 เทียบกับปี พ.ศ. 2540 เพิ่มขึ้นร้อยละ 18.17 อัตราปี พ.ศ. 2540 เทียบกับปี พ.ศ. 2539 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.38 (ปรีดา แด้อารักษ์ และอารยา ถาวรวันชัย. 2542 : 9) แต่ในด้านงบประมาณที่จัดสรรนั้นมีอัตราเพิ่มที่ไม่มากนัก ทำให้โรงพยาบาลภาครัฐต้องบริหารงานให้มีประสิทธิภาพที่ดี เช่นเดิม

โรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่สร้างขึ้นตามโครงการ “โรงพยาบาลชานพระนคร” ในปี พ.ศ. 2520 เพื่อเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่เปิดบริการผู้ใช้บริการที่อาศัยในบริเวณชานเมืองและรอบนอก คือ ทางรังสิต ปทุมธานี นนทบุรี พื้นที่ดังกล่าวมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นจาก หมู่บ้านจัดสรร และโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม ทำให้มีผู้ป่วยมาใช้บริการในโรงพยาบาลฯ เป็นจำนวนมาก จากภาวะเศรษฐกิจถดถอยข้างต้นยิ่งทำให้จำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น

ทางโรงพยาบาลฯ เป็นโรงพยาบาลที่มีศักยภาพ ด้วยแผนกบริการต่างๆครบทุกทาง บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งแพทย์ พยาบาล ตลอดจนอาคารสถานที่ที่กว้างขวาง ในปี พ.ศ. 2538 เจ้าหน้าที่ระดับสูงของโรงพยาบาลฯ ได้ร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพ ดังสรุปเป็นคำขวัญว่า “นพรัตน์ฯ ก้าวไกล ร่วมใจฟันฝ่า รับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสุขใจ” มีพันธกิจว่า “โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มุ่งมั่นที่จะพัฒนาวิทยาการและการบริการสู่ความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง” รวมทั้งมีสัญลักษณ์ที่สรุปปณิธานของโรงพยาบาลฯ สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาลฯ

ทางโรงพยาบาลฯ นำระบบงานพัฒนาคุณภาพงานบริการทั่วทั้งองค์กร (TQM ,Total Quality Management) เพื่อพัฒนาบุคลากรและบริการ มีผลงานจากกลุ่มการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง (CQI, Continuous Quality Improvement) จำนวน 24 เรื่อง เป็นประโยชน์ทั้งด้านบริหาร เช่น ลดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนด้านบริการ เช่น ทำให้ผู้ป่วยพึงพอใจมากขึ้น และด้านวิชาการ เช่น ยกกระดับมาตรฐานการบริการ ลดอัตราการตาย พิการ

โรงพยาบาลฯ ยังคงดำเนินการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากในปัจจุบันได้นำโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) และได้ผ่านการตรวจรับรองมาตรฐานในปี พ.ศ. 2544 นี้ เพื่อประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้รับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและผู้ให้บริการ มีการบริการด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในโรงพยาบาล

ความมุ่งมั่นในการพัฒนาบริการและบุคลากรอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ทำให้โรงพยาบาลแห่งนี้มีความศักยภาพในการให้บริการตรวจรักษาด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในหลายทางเครื่องมือทางแพทย์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และอาคารสถานที่ที่กว้างขวาง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการที่ไม่สิ้นสุดของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ประเมินว่า ชอบ ไม่ชอบ หรือเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ต่อการบริหารงานโรงพยาบาลภายใต้โครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ให้ได้ความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และนำมาเป็นแนวทางการพัฒนางานบริการที่ได้คุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ
 - 1.1 ด้านบุคลากร
 - 1.2 ด้านเครื่องมือแพทย์
 - 1.3 ด้านสถานที่
 - 1.4 ด้านบริการทั่วไป
 - 1.5 ด้านค่าใช้จ่าย
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล ใน 5 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและปัญหาในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาล

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารโรงพยาบาลในการพัฒนาการบริการด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านบริการทั่วไป ด้านค่าใช้จ่าย อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรในโรงพยาบาล ให้สามารถปรับปรุงกิจกรรมการบริการ
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาแนวนโยบายเพื่อการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดำเนินการภายในขอบเขตดังนี้คือ

1. ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการส่วนผู้ป่วยนอก ในกลุ่มงาน ศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม จำนวน 58,040 คน จากงานสถิติ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ณ ไตรมาสที่ 2 พ.ศ. 2544

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน จากตารางของทาโร ยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane. n.d.) ค่าความผิดพลาดในการเลือก ตัวอย่างร้อยละ 5 โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามร้อยละของผู้ใช้บริการ ของแต่ละกลุ่มงาน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 31 ปี

3.1.2.2 31-40 ปี

3.1.2.3 มากกว่า 40 ปี

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

3.1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

3.1.3.3 ปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

3.1.3.4 ปริญญาตรีและสูงกว่า

3.1.4 อาชีพ

3.1.4.1 นักเรียน/นักศึกษา

3.1.4.2 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.1.4.3 พนักงานบริษัทเอกชน

3.1.4.4 กิจการส่วนตัว/ค้าขาย

3.1.4.5 รับจ้าง/เกษตรกรรม

3.1.4.6 แม่บ้าน

3.1.5 กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด

3.1.5.1 กลุ่มงานศัลยกรรม

3.1.5.2 กลุ่มงานอายุรกรรม

3.1.5.3 กลุ่มงานกุมารเวชกรรม

3.1.5.4 กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม

3.1.6 ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล

3.1.6.1 จ่ายเงินเอง

3.1.6.2 ประกันสังคม/ประกันสุขภาพ

3.1.6.3สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน

3.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

3.1.7.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท

3.1.7.2 5,000 – 10,000 บาท

3.1.7.3 10,001 - 15,000 บาท

3.1.7.4 มากกว่า 15,000

3.1.8 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

3.1.8.1 1 - 2 ครั้ง

3.1.8.2 3 - 4 ครั้ง

3.1.8.3 5 – 6 ครั้ง

3.1.8.4 มากกว่า 6 ครั้ง

3.1.9 เหตุผลสำคัญที่สุดที่มาใช้บริการ

3.1.9.1 แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ /เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย

3.1.9.2 ค่ารักษาเบิกได้

3.1.9.3 ค่ารักษาถูก

3.1.9.4 เดินทางสะดวก

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ

3.2.1 ด้านบุคลากร

3.2.2 ด้านเครื่องมือแพทย์

3.2.3 ด้านสถานที่

3.2.4 ด้านการบริการทั่วไป

3.2.5 ด้านค่าใช้จ่าย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี หมายถึง กระบวนการลงทะเบียนเข้ารับ การตรวจ การตรวจรักษา และการฟื้นฟูการป่วยของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงาน อายุรกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม และผู้ที่มาส่งผู้ป่วยนอกที่เป็นเด็กแรกเกิดถึงอายุ 14 ปี ในกลุ่มงาน กุมารเวชกรรม

3. ทักษะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ประเมินว่า ชอบ ไม่ชอบ หรือเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม และกลุ่มงาน สูติรีเวชกรรม โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

3.1ทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อความรู้ ความสามารถของแพทย์พยาบาล การอำนวยความสะดวกและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี

3.2ทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านเครื่องมือแพทย์ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์ตรวจรักษาโรคในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในกลุ่ม คุรุภัณฑ์วิทยาศาสตร์และการแพทย์ ได้แก่ รถเข็น เครื่องวัดความดันโลหิต หม้อไล่สำลี และผ้าพันแผล

3.3 ทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อวิธีการจัดพื้นที่ การบริการต่างๆ ได้แก่ เวชระเบียน ห้องตรวจโรค ที่พักรอตรวจโรค ห้องปฏิบัติการทางเคมี

3.4ทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านบริการทั่วไป หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของงานบริการต่างๆ ในโรงพยาบาล ได้แก่ การใช้เวลาในการลงทะเบียนเข้าตรวจรักษาและในการจ่ายค่าตรวจรักษา การให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์และรายละเอียดของการบริการจ่ายยา

3.5ทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อความเหมาะสมของจำนวนเงินที่จ่ายค่าบริการตรวจรักษาและค่ายารักษาโรค

4.กลุ่มงานที่เข้ารับการรักษา หมายถึง การรักษาที่ผู้ป่วยใช้บริการในโรงพยาบาลกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม

5. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล หมายถึง แหล่งที่ใช้จ่ายค่ารักษาของผู้ใช้บริการ

5.1 จ่ายเงินเอง หมายถึง ผู้ใช้บริการเป็นผู้จ่ายค่ารักษาเอง

5.2 ประกันสังคม หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้กองทุนประกันสังคมเป็นแหล่งที่จ่ายค่ารักษา

5.3 ประกันสุขภาพ หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้กองทุนประกันสุขภาพเป็นแหล่งที่จ่ายค่ารักษา

5.4 สวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้สวัสดิการของหน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจเป็นแหล่งที่จ่ายค่ารักษา

5.5 สวัสดิการเอกชน หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้สวัสดิการของบริษัทเอกชนเป็นแหล่งที่จ่ายค่ารักษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด
6. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี
9. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ



ตัวแปรตาม

ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านเครื่องมือแพทย์
3. ด้านสถานที่
4. ด้านการบริการทั่วไป
5. ด้านค่าใช้จ่าย

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการในกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุดต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาลโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
8. ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
9. ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่มาใช้บริการต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย “ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

1.1 โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

1.1.1 ด้านบุคลากร

1.1.2 ด้านสถานที่

1.1.3 ด้านเครื่องมือแพทย์

1.1.4 ด้านบริการทั่วไป

1.1.5 ด้านค่าใช้จ่าย

1.2 การบริการของกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม และ
กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานโรงพยาบาล

2.1 บริการทางการแพทย์

2.2 บริการพยาบาล

2.3 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

2.4 เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.5 กระบวนการให้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

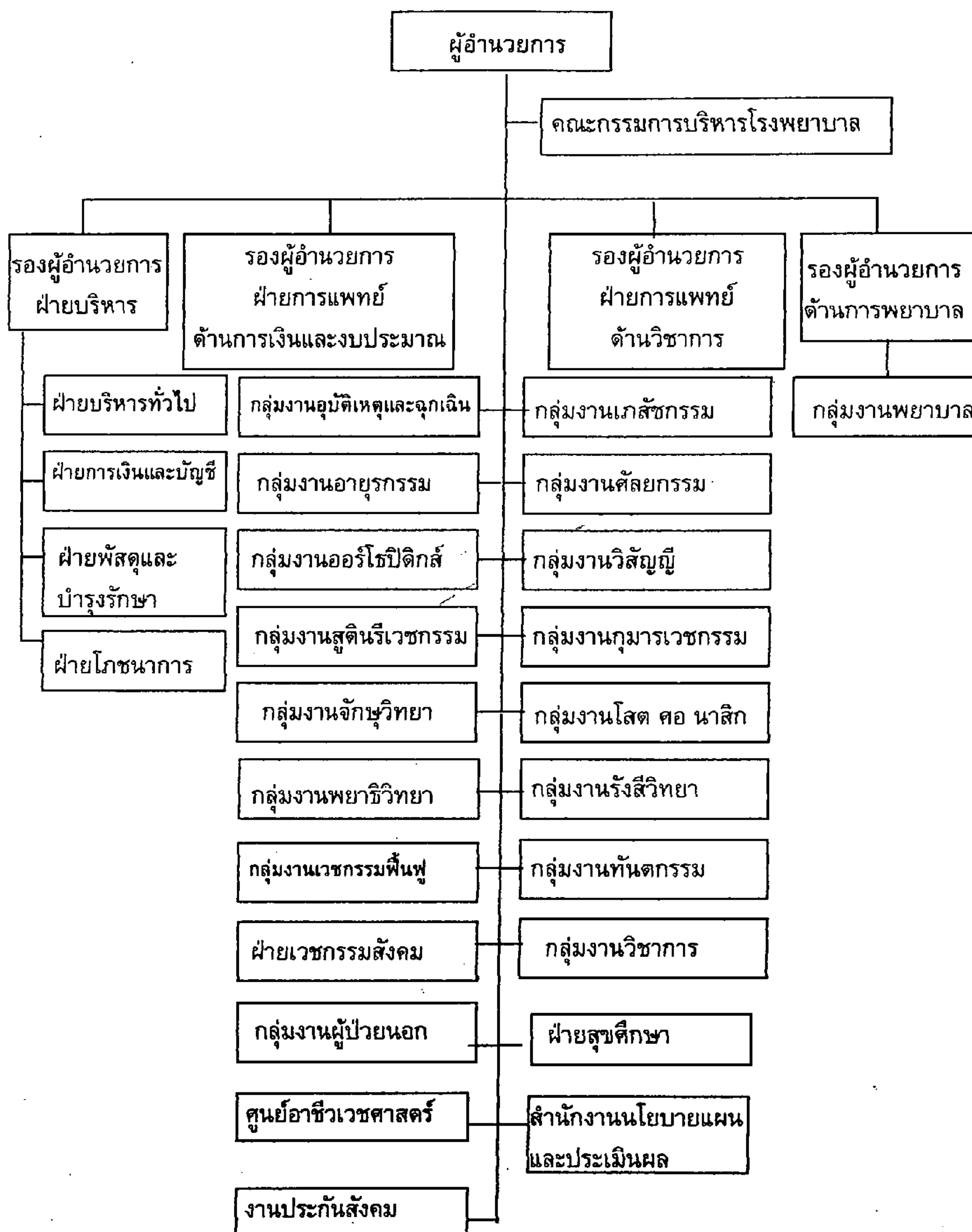
4. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เดิมชื่อโรงพยาบาลชานพระนคร ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดพระราชทานนามว่า “โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี” เมื่อวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2525 มีสถานที่ตั้งเลขที่ 109 ถนนรามอินทรา ก.ม. 12 แขวงคันนายาว เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10230 โทรศัพท์ 0-2517-4270-9 โทรสาร 0-2517-4262 เป็นโรงพยาบาลขนาด 650 เตียง ปัจจุบันเปิดบริการจำนวน 420 เตียง มีพื้นที่ทั้งหมด 59 ไร่ 99 ตารางวา ได้เริ่มทำการก่อสร้างตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2520 เสร็จสิ้นการก่อสร้างเมื่อ ปี พ.ศ. 2527 และเปิดให้บริการผู้ป่วยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 วัตถุประสงค์การก่อสร้าง คือ การกระจายบริการทางแพทย์แก่ประชาชนที่อาศัยบริเวณชานเมืองและขยายไปสู่รอบนอก คือ ทางรังสิต ปทุมธานี หนองจอก มีนบุรี และสกัดกั้นผู้ป่วยในส่วนภูมิภาคที่ได้รับบริการทางการแพทย์ไม่สะดวก เพราะต้องเดินทางเข้ามาที่โรงพยาบาล ไม่ให้เสียเวลาในการเดินทาง(รายงานสถิติประจำปีงบประมาณ 2540. 2541 : 1-4)

โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี



หมายเหตุ ศูนย์จูลศัลยกรรมแขนขา อยู่ภายในกลุ่มงานออร์โธปิดิกส์ และศูนย์ไฟไหม้น้ำร้อนลวก อยู่ภายในกลุ่มงานศัลยกรรม

ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

ที่มา: ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

วิสัยทัศน์

“นพรัตนก้าวไกล ร่วมใจฟันฝ่า รับใช้ประชา ด้วยความสุขใจ”

นพรัตนก้าวไกล หมายถึง โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เป็นศูนย์วิชาการและเทคโนโลยีทางการแพทย์ระดับชาติ

ร่วมใจฟันฝ่า หมายถึง มีการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพด้วยความสามัคคี

รับใช้ประชา หมายถึง ให้บริการระดับตติยภูมิโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

ด้วยความสุขใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความพอใจและมีความสุขในการทำงาน

พันธกิจ

“ชาวโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มุ่งมั่นที่จะพัฒนาวิทยาการและบริการ

สู่ความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง”

ปรัชญาในการดูแลผู้ป่วย

“นำคุณภาพชีวิตที่ดี สู่ประชาชน ด้วยใจ”

อุดมการณ์/หลักการทำงานร่วมกัน

1. ให้บริการโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
2. ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. การพัฒนาคุณภาพเป็นจิตสำนึกของทุกคน

นโยบายคุณภาพของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

1. โรงพยาบาลมีการพัฒนาระบบงานเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล
2. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ มีความตระหนักและเคารพสิทธิผู้ป่วยและถือปฏิบัติตามจริยธรรมองค์กร
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาณจนภิเษก
4. เจ้าหน้าที่ทุกระดับจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานวิชาชีพ
5. เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการทุกคนได้รับความปลอดภัย
6. มีการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการและไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชน
7. พัฒนาระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ
8. พัฒนาระบบสารสนเทศให้ตอบสนองต่อการให้บริการ
9. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีทีมสหวิชาชีพทุกสาขาในโรงพยาบาล

เป้าประสงค์

โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มีการพัฒนาด้านบริการและวิชาการอย่างต่อเนื่องจนมีคุณภาพและประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

วัตถุประสงค์

1. พัฒนาระบบบริการให้ครอบคลุมทั่วถึงได้มาตรฐาน มุ่งสู่คุณภาพองค์รวมและความพึงพอใจของประชาชน

2. พัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนระบบคุณภาพบริการ
3. พัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและทั่วถึง
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนในการดูแลด้านสุขภาพ

เป้าหมาย

1. พัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ
2. พัฒนาศักยภาพ ความเป็นผู้นำด้านบริหารและวิชาการ
3. บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการพัฒนาตามกลยุทธ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

1. พัฒนาระบบบริหาร
2. พัฒนาระบบบริการสู่ความเป็นเลิศ
3. พัฒนาวิชาการให้ได้มาตรฐาน
4. พัฒนาระบบเศรษฐกิจ
5. พัฒนาทรัพยากรบุคคล
6. การจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
7. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านบุคลากร

โรงพยาบาลนพรัตนราชธานีมีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เช่น มีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานบริการ พร้อมทั้งมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

จำนวนบุคลากร ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2544 แบ่งได้ดังนี้

แพทย์ 70 คน

พยาบาลวิชาชีพ 233 คน

พยาบาลเทคนิค 135 คน

ทันตแพทย์ 5 คน

เภสัชกรรม 8 คน

ลูกจ้างประจำ 139 คน

ลูกจ้างชั่วคราว 1004 คน

ผู้มาช่วยราชการ 86 คน

ด้านสถานที่

มีจำนวนอาคารทั้งสิ้น 15 อาคาร แบ่งตามการใช้งานได้ดังนี้

อาคาร 7 ชั้น (อยู่ในระหว่างก่อสร้าง)

อาคารอำนวยการและผู้ป่วยนอก เป็นที่ตั้งของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายเวชระเบียน กลุ่มงานฝ่ายการพยาบาล กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานเภสัชกรรม ห้องแลป ศูนย์พัฒนาคุณภาพ (TQM) ฝ่ายบริหาร ห้องสมุด ห้องประชุม ห้องเก็บศพ

อาคารผู้ป่วยนอก (เฉพาะโรค) เป็นที่ตั้งของกลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม

อาคารพิเศษโรคและบำบัด เป็นที่ตั้งของห้องเอกซเรย์ ห้องคลอด ห้องผ่าตัด

ธนาคารเลือด กลุ่มงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

อาคารผู้ป่วยใน (เอ 4) เป็นที่ตั้งของกลุ่มงานสูติรีเวชกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานจิตเวช ศูนย์จลัลยกรรม

อาคารผู้ป่วยใน (เอ 5) เป็นที่ตั้งของห้องกายภาพบำบัด กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานโสต ตอ นาสิก สำนักงานแพทย์ กลุ่มงานจลัลยกรรม กลุ่มงานออร์โธปิดิกส์

อาคารหอพักบุคลากร จำนวน 3 อาคาร

อาคารอื่นๆ เช่น โรงจอดรถยนต์ อาคารเครื่องมือกล อาคารหอประชุมวิชาการ โรงซักฟอก โรงครัว และโรงอาหาร

ด้านเครื่องมือแพทย์

งานการรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ ตลอดจนส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคเพื่อการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพแนวทางการป้องกัน เครื่องมือแพทย์เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีการวินิจฉัยโรคได้ถูกต้อง ซึ่งทางโรงพยาบาลจัดซื้อเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

กลุ่มงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีเครื่องมือดังนี้

1. เครื่องช่วยหายใจ เพื่อให้ระบบการหายใจทำงานได้ปกติ
2. เครื่องเบสไซท์มอนิเตอร์ ทำหน้าที่ ตรวจดู และแสดงผลชีพจร ความดันโลหิต

ที่เตียงผู้ป่วยและศูนย์ควบคุมส่วนกลางเพื่อให้การรักษาที่ฉับพลัน

3. เครื่องฟอกเลือด ทำหน้าที่ฟอกโลหิตให้ผู้ป่วยที่ไตวาย
4. เครื่องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจชนิดเคลื่อนที่ เพื่อการพบปะในตรวจรักษาได้ง่ายขึ้น

ศูนย์ผู้ป่วยไฟไหม้ มีเครื่องมือดังนี้

1. อ่างอาบน้ำวน (Butterfly Tank) เพื่อชำระล้างบาดแผล และนวดกล้ามเนื้อเพื่อการดูแลรักษาที่ดีขึ้น โดยไม่เจ็บบาดแผล

2. เตียงไฟฟ้าพิเศษ สามารถชั่งน้ำหนักเพื่อตรวจปรับปริมาณน้ำในร่างกาย และปรับระดับความสูง-ต่ำของเตียงได้ด้วยไฟฟ้า ทำให้ไม่เจ็บบาดแผล

3. รถเทรลเลอร์ ขนย้ายผู้ป่วยในกรณีชำระล้างบาดแผล โดยที่ผู้ป่วยไม่เจ็บบาดแผล

ศูนย์จูลศัลยกรรม มีเครื่องมือดังนี้

1. เครื่องผ่าตัดนิวทางหน้าท้อง ทำให้บาดแผลจากการผ่าตัดมีขนาดเล็ก ผู้ป่วยต้องพักฟื้นที่โรงพยาบาลไม่นาน

2. เครื่องเปลี่ยนข้อเข่า ข้อสะโพก ข้อสันหลัง ทำให้ใช้เวลาผ่าตัดที่สั้น

3. เครื่องสลายนิ่ว ที่ไม่ต้องทำการผ่าตัด ประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลาพักรักษาตัว

4. กล้องไมโครสโคป ที่ใช้ส่องผ่าตัดเส้นเลือดทำให้รักษาอวัยวะที่มีเส้นเลือดซับซ้อนได้รวดเร็ว

และแม่นยำ

ศูนย์เอกซเรย์

1. ซีทีสแกน ใช้ฉายภาพสมอง เป็นส่วนในมุมต่างๆ เพื่อการวินิจฉัยที่ถูกต้อง แม่นยำ

2. เครื่องฉายเอกซเรย์และตรวจภายใน ที่สามารถฉายภาพภายในร่างกาย และ

ตรวจอวัยวะภายในได้ในเครื่องเดียวกัน

ด้านบริการทั่วไป

1. ให้การส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยให้การศึกษา, ฝึกอบรม และการนิเทศงานทางวิชาการในสาขาวิชาการแพทย์และสาธารณสุขกับเจ้าหน้าที่การแพทย์และสาธารณสุขระดับต่างๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและนอกสังกัด

2. ทำการวางแผนและดำเนินการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการให้บริการตรวจโรควิเคราะห์และวินิจฉัยโรค การบำบัดรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพ รวมทั้งรับบริการรักษาผู้ป่วยที่ส่งต่อจากโรงพยาบาลและคลินิกแพทย์ ที่อยู่บริเวณกรุงเทพมหานครแถบตะวันออก

3. ทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ และสาธารณสุข

4. ให้การส่งเสริมสนับสนุน เผยแพร่ความรู้ และให้สุขศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย และโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ รวมทั้งการให้บริการป้องกันโรคต่างๆ ด้วย

5. ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานทางการแพทย์ และสาธารณสุขและหน่วยงานอื่นๆ นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ด้านค่าใช้จ่าย

ผู้ให้บริการจะเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล 4 ด้าน คือ ด้านยารักษาโรค ค่าเลือด ด้านค่าอวัยวะเทียม และอุปกรณ์บำบัดโรค รวมทั้งค่าซ่อมแซม ด้านค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค และด้านค่าตรวจสอบสุขภาพประจำปี

ประเภทของผู้ใช้บริการมี 2 ประเภท คือ ผู้ใช้บริการในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค และผู้ให้บริการทั่วไป โดยผู้ให้บริการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค เสียค่าใช้จ่ายการรักษา

เพียง 30 บาทต่อครั้ง ทั้งแบบการพักและการไม่พักรักษาตัวในโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการทั่วไป จะเสียค่าใช้จ่ายตามวิธีการรักษาพยาบาล

ทางโรงพยาบาลให้บริการโครงการฯ กับผู้ใช้บริการในเขตปริมณฑล เขตต้นนายาว แขวงมีนบุรี แขวงบางชัน แขวงทรายกองดิน แขวงทรายกองดินใต้ และจะขยายการบริการให้ครอบคลุมยิ่งขึ้นในปี พ.ศ. 2545

การบริการของกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม

กลุ่มงานสูตินรีเวชกรรม

กลุ่มงานศัลยกรรม ให้การบริการตรวจรักษาโรคทางศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมเฉพาะโรคและอุบัติเหตุทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ดังนี้

1. ผู้ป่วยนอก แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

ผู้ป่วยนอกศัลยกรรมทั่วไปและศัลยกรรมเฉพาะโรค ที่ห้องตรวจผู้ป่วยศัลยกรรมในเวลาราชการ

ผู้ป่วยอุบัติเหตุ และผู้ป่วยฉุกเฉิน ที่ห้องผู้ป่วยฉุกเฉินทุกวัน ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ

2. ผู้ป่วยในของกลุ่มงานศัลยกรรมทั้งหมด และผู้ป่วยอุบัติเหตุที่รับไว้ในหอผู้ป่วยต่างๆ ทั้งหอผู้ป่วยสามัญ หอผู้ป่วยพิเศษ และหอผู้ป่วยหนัก

3. การผ่าตัด

การผ่าตัดใหญ่ในเวลาราชการและการผ่าตัดใหญ่เร่งด่วนนอกเวลาราชการ

การผ่าตัดเล็ก และการดกแต่งบาดแผลทุกวัน ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ

4. ให้การปรึกษาทางศัลยกรรมแก่ฝ่ายอื่นๆ เพื่อร่วมตรวจรักษาผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มงานอายุรกรรม ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยอายุรกรรม ทั้งผู้ป่วยอายุรกรรมและผู้ป่วยเฉพาะโรครวมทั้งผู้ป่วยโครงการพิเศษต่างๆ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยประกันสังคม ผู้ป่วยอาชีวศาสตร์ เป็นต้น โดยบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในตลอดจนถึงผู้ป่วยที่ได้รับการปรึกษาจากกลุ่มงานอื่นๆ

กลุ่มงานสูตินรีเวชกรรม ให้การบริการดูแลสุขภาพของหญิงตั้งครรภ์ บริการคลอดและดูแลหลังคลอด บริการตรวจและรักษาหญิงที่มีโรคแทรกซ้อนในระหว่างการตั้งครรภ์ เพื่อป้องกันความพิการที่อาจเกิดกับมารดาและทารก บริการตรวจและรักษาโรคเฉพาะสตรี บริการตรวจหาโรคมะเร็งทางนรีเวชกรรมในระยะเริ่มต้น บริการวางแผนครอบครัว บริการปรึกษาผู้มีบุตรยาก บริการคลินิกวัยหมดประจำเดือน และผ่าตัดผู้ป่วยทางสูตินรีเวชกรรม

กลุ่มงานกุมารเวชกรรม ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ตั้งแต่ทารกแรกเกิดถึงอายุ 14 ปี รวมทั้งให้บริการตรวจเฝ้าระวังและติดตามโรคในทารกแรกเกิดทั่วไปด้วย การร่วมกับฝ่ายเวชกรรมสังคม จัดคลินิกตรวจสุขภาพเด็ก ติดตามการเจริญเติบโตและพัฒนาการของเด็ก เฝ้าระวังภาวะทุพโภชนาการ ให้การเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค และให้ความรู้แก่บิดา มารดา หรือผู้ปกครองในเรื่องดังกล่าว ตลอดจนปัญหาสุขภาพและปัญหาการเลี้ยงดูเด็ก

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานโรงพยาบาล

มาตรฐานโรงพยาบาลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาเพื่อยืนยันได้ว่าโรงพยาบาลมีระบบควบคุมคุณภาพที่สามารถให้ความไว้วางใจได้(สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Eth1-2)

มาตรฐานสิทธิผู้ป่วย

ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลควรได้รับการเคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานที่แต่ละคนพึงได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาจริยธรรมได้ง่าย ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ทุกคนของโรงพยาบาลตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วยทุกคน โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ในด้านต่อไปนี้

1. การตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย มีรายละเอียดดังนี้
 - 1.1 การเคารพในศักดิ์ศรีของผู้ป่วยแต่ละคน
 - 1.2 การปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของผู้ป่วย
 - 1.3 การรักษาความลับของผู้ป่วย
2. ผู้ป่วยรับรู้สิทธิของตนเอง มีรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 การได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตน รวมทั้งวิธีการตรวจรักษา
 - 2.2 การขอดูแลเวชระเบียน และการรักษาความลับของข้อมูลในเวชระเบียนของตน
 - 2.3 การร้องเรียน
 - 2.4 การเข้าหรือไม่เข้าร่วมในการวิจัยหรือการฝึกอบรมของนักศึกษา
 - 2.5 การขอคำปรึกษาหรือความคิดเห็นจากแพทย์ท่านอื่น (Second Opinion)
 - 2.6 การส่งต่อไปยังแพทย์ซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ป่วย
3. การให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วย มีรายละเอียดข้อมูลดังนี้
 - 3.1 ระยะเวลารอคอย
 - 3.2 บริการต่างๆ ของโรงพยาบาล
 - 3.3 ขั้นตอนในการรับการตรวจรักษา

การดูแลผู้ป่วย (Patient Care)

หมายถึง การบริการทุกประเภทที่ให้แก่ผู้ป่วยเพื่อให้มีสภาวะร่างกายและจิตใจดีขึ้น ไม่ได้จำกัดเฉพาะการตรวจรักษาที่กระทำโดยแพทย์เท่านั้น แต่รวมการดูแลอื่นๆ ด้วย เช่น การให้บริการพยาบาล การบริหารทางเภสัชกรรม การฟื้นฟูสภาพ เป็นต้น

บริการทางการแพทย์

บริการทางการแพทย์ (Medical Service) หมายถึง บริการที่แพทย์ให้แก่ผู้ป่วยซึ่งจะต้องประสานกับบริการที่ให้โดยผู้ประกอบวิชาชีพอื่นๆ แพทย์เป็นผู้ที่มีบทบาทในการตัดสินใจและควบคุมกระบวนการรักษาแก่ผู้ป่วย ซึ่งแพทย์จะได้รับความเชื่อมั่นจากผู้อื่น และมีอิสระทางวิชาชีพ (Professional Autonomy) สูง จึงจำเป็นที่แพทย์เองต้องมีกลไกในการแสดงในการแสดงความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพซึ่งสามารถตรวจสอบได้ (Professional Accountability) (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Med 1-11)

แพทย์ทุกคนให้การดูแลผู้ป่วยด้วยความรับผิดชอบแห่งวิชาชีพ และอยู่บนพื้นฐานของความรู้ที่ทันสมัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ และภายในวิชาชีพแพทย์
2. ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา
3. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ โดยการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนก และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา
4. ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ โดยกระบวนการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล มีการจัดทำแนวทางปฏิบัติในการดูแลรักษาผู้ป่วย (Clinical Practice Guideline) ของโรงพยาบาล ซึ่งเน้นการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของแพทย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสิทธิผลของวิธีการรักษา
5. มีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

บริการพยาบาล

พยาบาลเป็นผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล และดูแลรักษาผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา ทำให้รู้ถึงอาการเจ็บป่วยและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปฏิบัติงานของพยาบาลจึงมีส่วนสำคัญยิ่งต่อคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ โดยมีมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในด้านต่อไปนี้ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Nur 1-11)

1. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ และภายในวิชาชีพแพทย์
2. ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา
3. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ โดยการบันทึกข้อมูลการป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนก และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา
4. ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ใช้บริการ
5. กระบวนการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม
6. มีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

การเตรียมความพร้อม เพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยมีการพัฒนาอบรมในหัวข้อต่อไปนี้

- หลักการ ทฤษฎี เทคนิคในงานบริการพยาบาล
- คุณภาพและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ
- การสร้างคุณภาพงานบริการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ เช่น ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการที่กำหนดไว้
- การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานด้วยความกระฉับกระเฉง

ความต้องการด้านสังคมจิตวิทยาของผู้ใช้บริการ เช่น การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการดูแลรักษาแผนการรักษาที่จะเกิดขึ้น

เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการที่ปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพโดยเกณฑ์คัดเลือกดังนี้ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Gen13-14)

1. มีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก ประเมินเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ
2. มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน แผนบริการผู้ป่วยนอก ควรมีชุดปฐมพยาบาล อุปกรณ์ที่จำเป็นในการช่วยชีวิต เช่น รถช่วยชีวิตฉุกเฉิน เปล รถเข็นนั่ง เครื่องมือเพื่อการตรวจวินิจฉัยในคลินิกเฉพาะทาง

3. ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี
4. มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมทั้งจะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา
5. มีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
6. มีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ที่มีคุณภาพจะทำให้การดูแลรักษาผู้ป่วย คือ เรื่องของความปลอดภัย ซึ่งจะครอบคลุมตั้งแต่ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ การสื่อสาร การสนับสนุนกรณีฉุกเฉิน

สิ่งแวดล้อม ที่เป็นหลักประกันให้ผู้ป่วยในการดูแลรักษาที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นที่พึงพอใจต่อโรงพยาบาล (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Gen12, Env 1-3) เพื่อสรีรวิทยา เช่น ระบบโครงสร้างของอาคาร ที่มีความมั่นคงแข็งแรง มีพื้นที่

1. โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม
 - 1.1 มีระบบบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพ
 - 1.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยเช่น ติดระบบสัญญาณฉุกเฉินในห้องน้ำ สัญญาณเรียกพยาบาล
 - 1.3 มีระบบการสนับสนุนฉุกเฉินที่จำเป็น เช่น เครื่องกำเนิดไฟฟ้า ระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน ก๊าซทางการแพทย์ ถังเก็บน้ำ
 - 1.4 มีระบบการสื่อสารของโรงพยาบาลที่สามารถใช้ได้ตลอดเวลา เช่น ระบบเรียกพยาบาล ลิฟต์ บันไดเลื่อน ระบบตามตัวเจ้าหน้าที่
 - 1.5 มีระบบบริหารจัดการเพื่อดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้า ถังแก๊ส ไฟฟ้า ใอน้ำ สารเคมี วัตถุไวไฟ
 - 1.6 มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับโครงสร้างกายภาพได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ
 - 1.7 มีการประเมินและพัฒนาคุณภาพของการจัดการด้านโครงสร้างทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

2. สภาพทั่วไปของหน่วยงาน (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Gen 12) กล่าวไว้ว่า ลักษณะทั่วไปของอาคารสถานที่ ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติงานหรือให้บริการ ควรมีองค์ประกอบดังนี้

2.2 โครงสร้างอาคารเป็นไปตามข้อกำหนดว่าด้วยมาตรฐานความปลอดภัย ตามกฎระเบียบทางราชการ หรือเป็นที่ยอมรับขององค์กรวิชาชีพด้านวิศวกรรม

2.3 มีการถ่ายเทอากาศ หรือการระบายอากาศที่ดี ไม่มีกลิ่นอับชื้นหรือกลิ่นเหม็นรบกวนทั้งในบริเวณที่ใช้เครื่องปรับอากาศ และบริเวณที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ

2.4 มีแสงสว่างและระดับอุณหภูมิเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้ป่วย

2.5 ไม่มีสิ่งรบกวนที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เช่น เสียง ฝุ่นละออง

2.6 มีความสะอาด

2.7 ความเป็นระเบียบ จัดวางวัสดุครุภัณฑ์เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้ ไม่กีดขวางทางสัญจรของผู้ให้และผู้รับบริการ

2.8 สถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วนและมีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น

2.9 มีสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

3. สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่สำหรับแผนกผู้ป่วยนอก

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการอย่างสะดวก ปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Opd 6-7)

3.1 สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและสะดวกต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตั้งอยู่ด้านหน้าโรงพยาบาลเพื่อสะดวกแก่การเข้าถึง มีแปลและรถเข็นสามารถรับส่งได้สะดวก

3.2 มีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น มีการแบ่งพื้นที่สำหรับเวชระเบียน ที่พักรอดตรวจโรค ห้องตรวจโรคต่าง ๆ ห้องสุขา

3.3 สภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ

กระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการและดูแลผู้ป่วยเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Opd 9, Im 6- 8, Nur 9-10)

1. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การประเมินผู้ป่วยร่วมกันโดยสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

1.2 การบันทึก การวางแผนดูแลรักษา และการทบทวนผลการดูแลรักษาร่วมกันโดยสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา

1.3 การทำกิจกรรมประเมินและพัฒนาคุณภาพร่วมกันโดยสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

1.4 การประชุมร่วมกันระหว่างผู้ป่วย ครอบครัว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.5 การประชุมร่วมกันระหว่างทีมผู้ให้บริการ

2. ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา

3. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ เช่น ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลการเจ็บป่วย วันเวลาที่เริ่มรักษา ผลลัพธ์ของการดูแลรักษา

4. ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Attitude" มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "Aptus" แปลว่า โน้มเอียงเหมาะสม (วรรณดี แสงประทีปทอง. 2536 : 53)

ความหมายของทัศนคติได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ คือ

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 160) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นลักษณะของแนวโน้มตามปกติของตัวบุคคลในการที่จะชอบหรือเกลียดสิ่งของ บุคคล และปรากฏการณ์ต่างๆ

โคแลต และแบล็คเวล (ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 160; อ้างอิงจากโคแลต และแบล็คเวล. ม.ป.ป.) ให้ความหมายไว้ว่า ระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

กฤษณ์ เวชสาร (2542 : 96) เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความนึกคิดของมนุษย์ ทัศนคติจะบังเกิดขึ้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ ทั้งสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ได้แก่ แนวคิดหรือสถาบันที่เป็นนามธรรม เช่น ทัศนคติที่มีต่อศาสนา

ชอร์ และ ไรท์ (Shaw and Wright. 1967 : 3) ให้ความหมายไว้ว่า ท่าทีโน้มเอียงจากการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติต่อเป้าหมายในลักษณะที่ต่อเนื่องโดยไม่เปลี่ยนแปลง

โดยสรุป ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อบุคคล เหตุการณ์ต่างๆ ทำให้ประเมินได้ว่าชอบหรือเกลียดต่อสิ่งเหล่านั้น ทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ลักษณะความรู้สึกที่เกิดขึ้นมีดังนี้ คือ ชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ และเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เช่น ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่เห็นด้วยกับทางโรงพยาบาลฯ ที่เข้าร่วมโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ทำให้ผู้ใช้บริการเข้ารับการตรวจรักษาในโรงพยาบาลนั้น หรือผู้ใช้บริการไม่เห็นด้วยกับวิธีการตรวจรักษาของแพทย์ ผู้ใช้บริการจะไม่มาตรวจรักษากับแพทย์ท่านนั้น

ลักษณะของทัศนคติ

ลักษณะของทัศนคติ (Attitude) คือ ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง(เสรี วงษ์มณฑา 2542 : 106; อ้างอิงจาก Schiffman and Kanuk. n.d.) ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to Act) ถ้าเรามีทัศนคติในเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีทัศนคติในเชิงลบ เราจะปฏิบัติออกมาในทางลบ ทัศนคติจึงมีลักษณะ ดังนี้

ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act Positively) โดยมีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแห่งนี้ ทำให้เกิดการมาใช้บริการ

ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางลบ (Act Negatively) โดยมีทัศนคติเชิงลบต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแห่งนี้ ทำให้ไม่มาใช้บริการ

ความสัมพันธ์ของทัศนคติกับพฤติกรรม

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106) อธิบายความสัมพันธ์ของพฤติกรรมมนุษย์ที่เกิดจากทัศนคติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง K คือ Knowledge เป็นการเกิดความรู้ เช่น ผู้ให้บริการทราบว่ามีแผนกอายุรแพทย์ที่โรงพยาบาลแห่งนี้

ขั้นที่สอง A คือ Attitude เป็นการเกิดทัศนคติ คือ เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เช่น เมื่อทราบว่า มีแผนกอายุรแพทย์ ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ

ขั้นที่สาม P คือ Practise เป็นการเกิดการกระทำ หลังจากที่เกิดความรู้และทัศนคติแล้ว ทำให้เกิดการกระทำขึ้น เช่น เมื่อผู้ให้บริการเจ็บป่วย จะมาใช้บริการที่แผนกอายุรแพทย์

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 161) อธิบายว่า ทัศนคติเป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นการจัดระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ ทำให้มีลักษณะที่รวมตัวหลังจากประเมินโน้มน้าวไปทางใดทางหนึ่ง คือ ดีและไม่ดี โดยต่างคนต่างมีลักษณะของสิ่งจูงใจและอารมณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณลักษณะของทัศนคติอาจสรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มียู่ภายใน เป็นการจัดระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคน
2. ทัศนคติจะมีใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด เป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้
3. ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร เมื่อทัศนคติก่อตัวขึ้นมาแล้วจะเป็นเกิดขึ้นถาวรขณะหนึ่ง แม้จะได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้น จะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการ (ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 162; อ้างอิงจาก Corolyn Sherif and Muxafer Sherif. n.d)

แหล่งอิทธิพลที่มีผลต่อการกำหนดทัศนคติ

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 107) ได้สรุปแหล่งอิทธิพลที่มีผลต่อการกำหนดทัศนคติว่ามี 3 แหล่ง คือ

1. ประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์ในอดีต ทัศนคติที่มีต่อผลิตภัณฑ์ จะได้รับอิทธิพลโดยตรงจากประสบการณ์ในการใช้บริการนั้น เช่น การทดลองใช้บริการในโรงพยาบาล ถือเป็นประสบการณ์ตรงของผู้ใช้บริการ
2. อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน ครอบครัวและเพื่อนเป็นแหล่งที่สำคัญต่อการสร้างค่านิยมและความเชื่อของบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าหรือบริการโดยเฉพาะในเด็กและวัยรุ่น เช่น ญาติผู้ใหญ่ใช้บริการที่โรงพยาบาล เมื่อให้บริการแล้ว มีการบอกถึงคุณภาพของบริการที่ได้รับ ทำให้ลูกหลานมาใช้บริการหรือไม่ใช้บริการ
3. การตลาดเจาะตรง เป็นวิธีการที่นักการตลาดสื่อสารการตลาดเจาะกลุ่มเป้าหมายส่วนเล็ก เพื่อให้เกิดการตอบสนองที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ เช่น การใช้จดหมายส่งตรงเพื่อชักชวนให้ใช้บริการที่จัดขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 98) ได้สรุปไว้ว่า

1. การจูงใจทางร่างกาย ทักษะคิดจะเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2. ข่าวสารข้อมูล ทักษะคิดจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับมา รวมทั้งแหล่งข้อมูลด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็น และเข้าใจปัญหาต่างๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนเข้าสู่ตัวบุคคลนั้น จะทำให้เกิดและสร้างเป็นทัศนคติได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม ทักษะคิดอาจมาจากกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ครอบครัว วัด เพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุดที่เป็นแหล่งสร้างทัศนคติ

4. ประสบการณ์ ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของจะทำให้ตีค่าสิ่งที่ได้มีประสบการณ์มาเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง เป็นทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้

องค์ประกอบของทัศนคติ

กฤษณ์ เวชสาร (2542 : 96) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้คือ

1. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) คือ ความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น ต้องการวัดทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อองค์การรถไฟแห่งประเทศไทย ต้องมั่นใจว่าผู้ที่ถูกวัดทัศนคติรู้ในสิ่งที่จะวัด

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) คือ อารมณ์หรือความรู้สึกที่แสดงออกด้วยความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

3. องค์ประกอบด้านความโน้มเอียงของพฤติกรรมที่กระทำหรือไม่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Conative or Behavior Component) เช่น จะไม่ใช้บริการ หรือใช้บริการ

ทัศนคติจะต้องประกอบองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบ จึงเรียกว่าเป็นองค์ประกอบที่สมบูรณ์ การวัดทัศนคติเป็นสิ่งที่ช่วยให้นักการตลาดสนใจ ว่า ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสินค้าของบริษัทอย่างไร จะซื้อสินค้าหรือไม่ ทำให้นักการตลาดสามารถพยากรณ์ยอดขายและวางแผนการตลาดได้

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ

ตีวรรณและคณะ (2543 : 115-120) ให้ความหมาย บริการ (Services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ที่เสนอขายผลประโยชน์ทางการเงิน กฎหมาย การดูแลสุขภาพ การพักผ่อน หรือผลประโยชน์อื่นๆ แก่ผู้บริโภค (Bovee, Houston and Thill. 1995 : G12) เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล

การจัดประเภทของธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร
3. เป็นการบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ธนาคาร

ลักษณะของบริการและการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะของบริการที่ป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคประเมินบริการโดยอาศัยเกณฑ์ความรู้สึก (Bovee , Houston and Thill. 1995 : 302) เป็นลักษณะที่ผู้บริโภคไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ เช่น ผู้ป่วยไปหาแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า จะได้รับบริการในรูปแบบใด ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น โรงพยาบาลมีความสะอาด กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่ดี

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกดี ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่จะซื้อดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในโรงพยาบาลต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเรียกชื่อได้ถูกต้อง ควรมีลักษณะการสื่อความหมายที่เกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เป็นคุณสมบัติของการบริการที่มีไม่สามารถแยก

การผลิตจากการบริโภคได้ (Bovee, Houston and Thill. 1995 : 302) เพราะการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ แพทย์สามารถตรวจรักษาคนไข้หนึ่งรายในขณะหนึ่ง เพราะแพทย์แต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน

กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดี่ยว

3. ไม่แน่นอน (Variability) หรือแตกต่างกัน (Heterogeneity) การให้บริการจะมีลักษณะไม่แน่นอนและแตกต่างกัน จะทำให้เกิดความแตกต่างกันในด้านคุณภาพ (Bovee, Houston and Thill. 1995 : 302) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการคือใคร ให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร เช่น แพทย์สูตินรีเวชกรรมจะตรวจรักษาได้ดีขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการรักษาแต่ละครั้ง ดังนั้นผู้ใช้บริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการให้บริการที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย

1. ความร่วมมือจากลูกค้า (Customer Cooperation) เช่น ทันตแพทย์ที่ทำฟันเด็ก จะทำฟันได้ดีถ้าเด็กไม่ร้องและไม่ดิ้น

2. ขวัญของพนักงาน (Employee Morale) เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ให้บริการลูกค้า พนักงานจึงเป็นผู้ส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่สำคัญที่สุด เช่น การดูแลผู้ป่วย ผู้ป่วยจะเกิดความพอใจมากขึ้นอยู่กับขวัญหรืออารมณ์ของแพทย์ พยาบาลที่ดูแลรักษา

3. ปริมาณงานของบริษัท (Company Work Load) คุณภาพการให้บริการจะด้อยลง ถ้าพนักงานและเครื่องมือมีการทำงานมากเกินไป

ในด้านของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพสามารถทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

1. ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานบริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

2. ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เป็นลักษณะคุณภาพของการให้บริการ ไม่สามารถผลิตเก็บไว้เหมือนสินค้าอื่นๆ (Bovee, Houston and Thill. 1995 : 302) ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า เช่น เมื่อมีผู้ป่วยจำนวนมากจากอุบัติเหตุ ต้องเพิ่มจำนวนแพทย์และพยาบาลให้บริการมากขึ้น

กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหาคือ มีดังนี้

กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) มีดังนี้

1. การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential Pricing)
2. กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย (Nonpeak Demand Can Be Cultivated) เช่น บริการตรวจสุขภาพร่างกายประจำปี
3. การให้บริการเสริม (Complementary Services)

4. ระบบการนัดหมาย เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าจะใช้บริการทำให้วางแผนการให้บริการที่เหมาะสมได้

กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้

1. เพิ่มพนักงานชั่วคราว (Part-time Employees)
2. การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก (Peak Time Efficiency Routines) เช่น พยาบาลวัดอุณหภูมิ ความดัน ชีพจร เพื่อเตรียมข้อมูลการวินิจฉัยของแพทย์ได้ครบ ทำให้แพทย์ใช้เวลาตรวจรักษาต่อคนได้สั้นลง
3. ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased Consumer Participation)
4. การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย (Shared Services)
5. การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต (Facilities for Future Expansion) เช่น จัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย ให้ความรวดเร็ว สะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540 : 342) อธิบายไว้ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการตรวจรักษาที่ให้องค์กรอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า เช่น แผนกเวชระเบียน มีป้ายบอกชัดเจน ตั้งอยู่บริเวณทางเข้าทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) แพทย์ พยาบาลอธิบายผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่มีศัพท์เทคนิค
3. ความสามารถ (Competence) แพทย์ พยาบาลมีความรู้ความชำนาญในแผนกนั้น
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณในการให้คำแนะนำการรักษาตัว
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) โรงพยาบาลต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ เสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น มีการนำเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยในการวินิจฉัยโรค
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการตรวจรักษาต่างๆ ที่ให้กับผู้ใช้บริการต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการตรวจรักษาให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ เช่น การรับยา ที่ซองยาระบุชื่อผู้ป่วยและชนิดยา ปริมาณการใช้ ทำให้รับประทานได้ถูกต้อง
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Understanding/Knowing Customer) เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2542 : 2-139) อธิบายไว้ดังนี้

1. Competence ความสามารถในการให้บริการเหมาะสม มีความชำนาญในหน้าที่ คือแพทย์สามารถวินิจฉัยได้ด้วยความแม่นยำ
2. Courtesy ความสุภาพ ถ่อมตนให้เกียรติ รักษา มารยาทกับผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล

3.Communication ความสามารถในการสื่อข้อความให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบ ตอบข้อสงสัยทุกกรณี คือ แพทย์สามารถอธิบายอาการคนไข้ด้วยศัพท์ธรรมดา ไม่มีศัพท์เทคนิค

4.Creditability ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (บุคลิกภาพ,ท่าทาง,ความคล่องแคล่ว) คือแพทย์สวมชุดที่ขาวสะอาด และทำงานด้วยความกระฉับกระเฉง

5.Customer Understanding ความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ลูกค้า คือ แพทย์หรือพยาบาลรักษาอาการของลูกค้าด้วย ด้วยความปลอบประโลมใจให้หายจากการเจ็บป่วย

6.Reliability ความเชื่อถือในมาตรฐานบริการ คือ มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยช่วยให้วินิจฉัยโรค

7.Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกและความต้องการ คือ เมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือเช่น ขอน้ำดื่ม พยาบาลทำตามคำขอด้วยความรวดเร็ว

8. Access เข้าถึงสะดวก คือ แพทย์เวรคอยดูเวรตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถพบแพทย์ได้ตลอดเวลา

9.Security ความมั่นคงปลอดภัย คือ มีเครื่องมือ หรือวิธีการควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น เช่น มีการซ้อมดับเพลิง หนีไฟ ทำให้จัดหาอุปกรณ์ดับเพลิง บุคลากรมีความรู้

10.Tangibles สัมผัสได้เป็นรูปธรรม รับรู้ได้ คือมีเครื่องมือชี้วัดอาการของโรคทำให้รู้ค่าได้ เช่น มีเทอร์โมมิเตอร์วัดอุณหภูมิของอาการไข้หวัดได้ ว่าอุณหภูมิลดลงหรือเพิ่มขึ้น ทำให้แพทย์รักษาอาการของโรคได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

งานที่สำคัญของธุรกิจให้บริการมี 3 ประการ คือ

- ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation)
- คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
- ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivity)

การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน

การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 340-342) งานการตลาดของฝ่ายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ในด้านต่าง ๆ เช่น รูปแบบการให้บริการ สถานที่บริการ เวลาที่ให้บริการ ซึ่งโรงพยาบาลต้องศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการ โดยมีเกณฑ์พิจารณาคุณภาพการให้บริการดังนี้

- 1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น
 - บริการพื้นฐานของโรงพยาบาล ได้แก่ แผนกตรวจรักษาโรคต่างๆ
 - ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการเพิ่มเติมจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น

โรงพยาบาลจัดหาน้ำดื่มที่สะอาด สถานที่นั่งรอที่เพียงพอ

- 1.2 การส่งมอบบริการ ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง

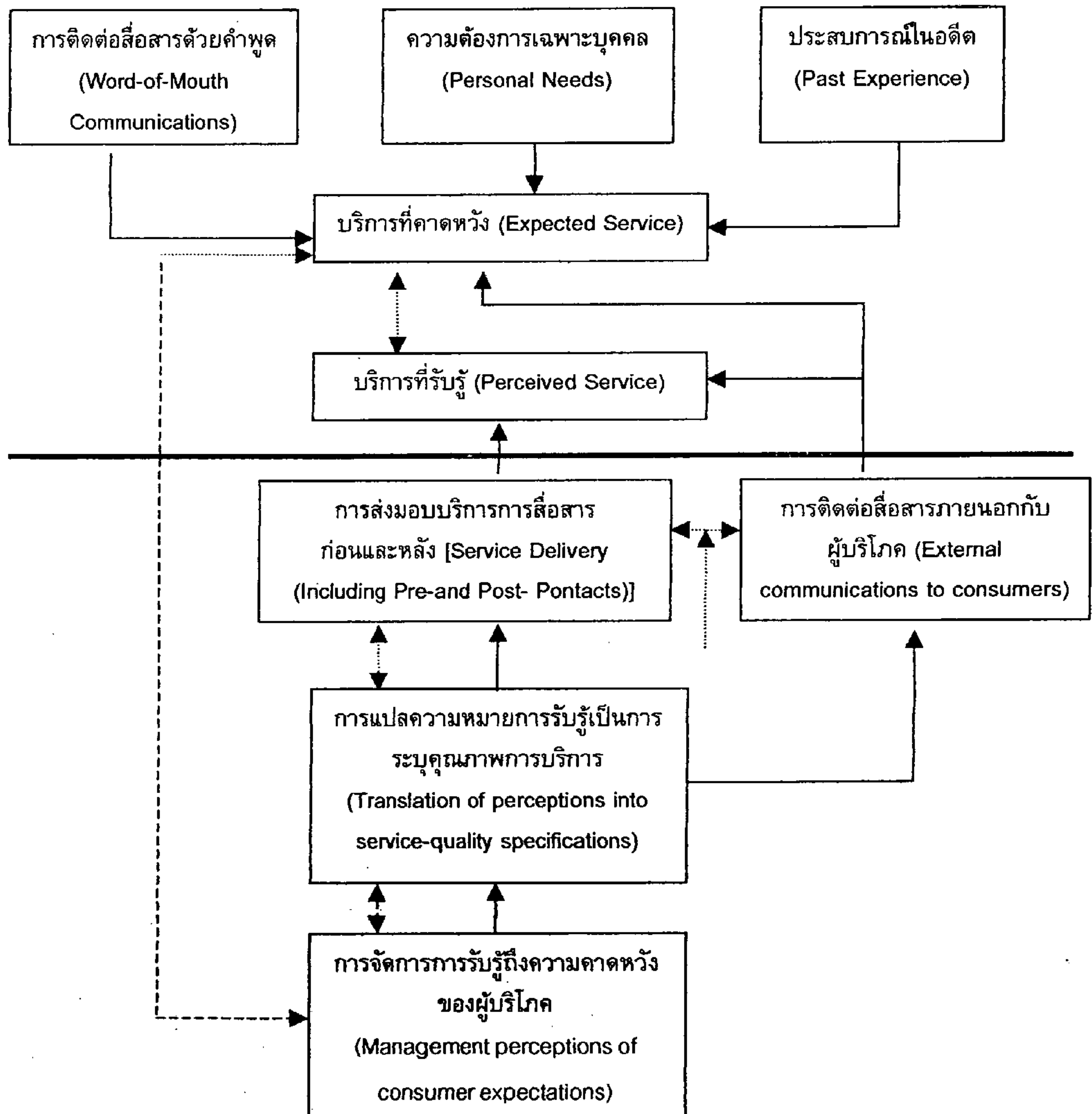
โดยผู้ให้บริการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวังไว้ ซึ่งความคาดหวังเกิดการเหตุการณ์ในอดีตที่ผู้ให้บริการประสบ เมื่อบริการที่ได้รับสูงกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการจะกลับมาให้บริการที่เดิม เช่น โรงพยาบาลที่ตกแต่งสวยงามคล้ายโรงแรมตากอากาศ ทำให้บริการที่ได้รับสูงกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการจึงกลับมาให้บริการซ้ำ เมื่อบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการจะไม่ให้บริการนั้นอีก เช่น ผู้ให้บริการต้องไปถ่ายเอกซเรย์จากโรงพยาบาลอื่นแทน เพราะเครื่องถ่ายเอกซเรย์เสีย ทำให้ผู้ให้บริการไม่ให้บริการซ้ำ

3. ภาพลักษณ์ การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ ตราสินค้า

โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขั้นทั่วไป เช่น การบริการด้วยวิทยาการทางการแพทย์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ให้บริการไม่ต้องพักรักษาตัวนานหลังการผ่าตัด

2. โมเดลคุณภาพของบริการ โดยเน้นความต้องการที่สำคัญ คือ การส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบไม่ประสบความสำเร็จ



ภาพประกอบ 2 โมเดลคุณภาพของบริการ (Service-quality model) (Kotler. 2000 : 344 –350)

2.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ในการจัดการของผู้บริโภค (Gap Between Consumer Expectation and Management Perception) ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ก็จะทำให้เกิดช่องว่างขึ้น

2.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการ และลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Gap Between Management Perception and Service-quality Specifications) ฝ่ายจัดการอาจจะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง

2.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap Between Service-quality Specifications and Service Delivery) พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน

2.4 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงานของบริษัท และไม่เป็นไปตามความคาดหวัง การใช้ความคาดหวังของลูกค้าเพื่อเป็นมาตรฐานในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ผู้บริหารจะใช้คำถามต่อไปนี้ เพื่อค้นหาความคาดหวังของผู้บริโภค

1. เราพยายามสร้างภาพที่เป็นจริงในการให้บริการลูกค้าหรือไม่ (Do We Strive to Present a Realistic Picture of Our Service to Customers?) คำถามนี้ใช้เพื่อตรวจสอบข่าวสาร การส่งเสริมการตลาด เพื่อการเปิดรับข่าวสารของลูกค้า การสื่อสารระหว่างพนักงานที่ให้บริการลูกค้าและมีคำมั่นสัญญากับลูกค้า โดยประเมินผลกระทบจากความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อราคา

2. การให้บริการเป็นการให้ความสำคัญอันดับแรกหรือไม่ (Is Performing the Service Right the First Time a Top Priority in Our Company?) บริษัทมุ่งให้พนักงานให้บริการที่เชื่อถือได้ด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพเชิงตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ พนักงานของบริษัทได้รับการฝึกอบรม และให้รางวัลจากการให้บริการหรือไม่

3. บริษัทมีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ (Do We Communicate Effectively with Customers?) บริษัทมีการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและพอใจในธุรกิจโดยมีการฝึกอบรมและให้พนักงานสาธิตผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าหรือไม่

4. บริษัททำให้ลูกค้าประทับใจในระหว่างที่มีการให้บริการหรือไม่ (Do We Surprise Customers During the Service Process?) พนักงานของบริษัทได้คำนึงว่ากระบวนการส่งมอบบริการ สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้หรือไม่ บริษัทมีขั้นตอนที่สร้างความเป็นเลิศในระหว่างการให้บริการหรือไม่

5. พนักงานได้ระลึกถึงปัญหาการให้บริการว่าเป็นโอกาสที่จะสร้างความประทับใจหรือถือว่าเป็นการบกพร่องจากลูกค้าหรือไม่ (Do Our Employees Regard Service Problems as Opportunities to Impress Customers, or As Annoyances?) เรามีการจัดเตรียมและกระตุ้นพนักงานเพื่อให้กระบวนการการให้บริการเป็นเลิศขึ้นหรือไม่

6. บริษัทมีการประเมินและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น (Do We Continuously Evaluate and Improve Our Performance Against Customers' Expectations?) เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่องหรือไม่ บริษัทมีการให้บริการที่สม่ำเสมอหรือไม่ บริษัทได้เพิ่มระดับการให้บริการที่ดีขึ้นหรือไม่

แนวความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Concept) โรงพยาบาลมีการบริการที่ดีจะต้องมุ่งการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยการใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่างที่สามารถสร้างความภักดีจากลูกค้าและการใช้บริการซ้ำ

มาตรฐานระดับสูง (High Standards) บริการที่ดีที่สุดจะต้องกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการระดับสูง

ระบบเพื่อติดตามการให้บริการ (Systems for Monitoring Service Performance) โรงพยาบาลมีการตรวจสอบการดำเนินการทั้งของตนเองและคู่แข่งด้วยเครื่องมือนี้ เพื่อใช้วัดผลการดำเนินงาน

ระบบเพื่อแก้ปัญหาข้อเสนอนะขอของลูกค้า (Satisfying Both Employees and Customers) โรงพยาบาลที่มีการบริการที่มีประสิทธิภาพต้องเชื่อถือว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานมีส่วนทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าด้วย ฝ่ายบริหารควรใช้การตลาดภายในและสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุนพนักงานและให้รางวัลสำหรับการให้บริการที่ดี โดยการตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน

การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (Managing Productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจให้บริการสามารถทำได้ดังนี้ คือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
2. เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น แพทย์ต้องตรวจคนไข้จำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง
3. เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ
4. การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น
5. การให้สิ่งจูงใจผู้ให้บริการให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล

ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกสร กิจเพิ่มพลู (2523 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-34 ปีขึ้นไป จบการศึกษาชั้นป.1 –ป.4 สถานภาพสมรสแล้ว อาชีพรับจ้าง อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล เป็นโรคทั่วไป ใช้ระยะเวลารักษาตัวไม่นาน ไม่พักรักษาตัวในโรงพยาบาล ผู้ป่วยมีทัศนคติที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล โดยเพศหญิงมีทัศนคติที่ดีกว่าเพศชายและผู้ป่วยที่อยู่ในเขตเทศบาลมีทัศนคติที่ดีกว่าผู้ป่วยที่อยู่ในนอกเทศบาล ปัญหาที่พบมากที่สุด คือห้องน้ำไม่สะอาด แพทย์ตรวจรักษาโรคไม่ละเอียด เจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลน้อย ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คืออาหารไม่ค่อยดี

อรุณี นิละไพจิตร (2524 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้ป่วยมีทัศนคติต่อการให้บริการของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ป่วยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และแผนกที่ผู้ป่วยแตกต่างกัน มีผลทำให้ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของพยาบาลแตกต่างกัน ผู้ป่วยที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีผลทำให้ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของพยาบาลด้านการติดต่อกับผู้ป่วยแตกต่างกัน ผู้ป่วยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและแผนกที่เข้ารับการรักษากัน มีผลทำให้ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของพยาบาลด้านการเข้าใจผู้ป่วยแตกต่างกัน ผู้ป่วยที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลทำให้ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของพยาบาลด้านการให้การพยาบาลแตกต่างกัน ผู้ป่วยที่มีเพศ ระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาล แผนกที่เข้ารับการรักษากัน จะมีผลทำให้ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของพยาบาลด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยแตกต่างกัน

กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาลักษณะของผู้ใช้บริการภาคเอกชนและปัจจัยกำหนดการใช้บริการตามชนิดและประเภทของสถานบริการภาคเอกชน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเด็ก อัตราการเจ็บป่วยที่ต้องพบแพทย์ประมาณปีละ 2 ครั้งต่อคน โดยผู้ใช้บริการที่คลินิกและโพลีคลินิกส่วนใหญ่เจ็บป่วยด้วยโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ มีอาการไม่รุนแรงนัก และผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน/อุบัติเหตุที่มีอาการรุนแรง เหตุผลสำคัญที่มาใช้บริการที่คลินิกและโพลีคลินิก คือ สะดวกในการเดินทางและมีความเชื่อถือในตัวแพทย์ ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลมีเหตุผลคือ คุณภาพของบริการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากสถานบริการ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าคุณภาพบริการที่สถานบริการเอกชนได้เปรียบกว่าสถานบริการของรัฐ คือ การต้อนรับ เวลาคอยการตรวจรักษา ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเอาใจใส่คนไข้ สถานที่ อุปกรณ์และคุณภาพของเวชภัณฑ์ ยกเว้นค่ารักษาพยาบาลซึ่งภาครัฐถูกกว่ามาก ค่าใช้จ่ายต่อการครั้งของการใช้บริการคนไข้นอกมีความแตกต่างกันตามประเภทของสถานบริการ โดยคลินิกถูกที่สุด และโรงพยาบาลแพงที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการตามชนิดของบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการคนไข้นอก ได้แก่ ลักษณะการเจ็บป่วย ระยะเวลาในการเจ็บป่วย และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการคนไข้ใน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล อาชีพผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อประเภทของสถานบริการที่ใช้ คือปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการที่คลินิกที่สำคัญที่สุด ได้แก่ การเจ็บป่วยที่มีความรุนแรงน้อย ค่าใช้จ่ายในการรักษา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการที่โพลีคลินิก คือ ความคาดหวังที่จะหายจากโรค และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ความเชื่อถือในสถานบริการ ค่าใช้จ่ายในการรักษา

ศศิวิมล สันติเวชกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ลักษณะของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,001-25,000 บาท ปัจจัยด้านความเชื่อถือที่มีต่อโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาเป็นด้านการให้บริการทั่วไปของโรงพยาบาล คุณภาพของแพทย์ ภาพพจน์ของโรงพยาบาลที่มีต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการนั้น จะให้การยอมรับเกี่ยวกับด้านการจัดระเบียบของห้องตรวจและความพร้อมของสถานที่ภายในห้องตรวจ

สุรจิต สุนทรธรรม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลวิภาวดี พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่อยู่ปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อายุในช่วงวัยทำงาน จ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง เหตุผลการใช้บริการเพราะการเดินทางสะดวกและใกล้บ้าน รวมทั้งการมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และการเคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาล ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาลและมีความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอกในระดับดี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้า เรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จะดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการส่วนผู้ป่วยนอกของกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม และกลุ่มงานสูตินรีเวชกรรม จำนวน 58,040 คน จากงานสถิติ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในไตรมาสที่ 2 พ.ศ 2544

ตาราง 1 จำนวนผู้ป่วยนอกในกลุ่มงานศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม
กลุ่มงานสูตินรีเวชกรรม ในไตรมาสที่ 2 พ.ศ. 2544

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ป่วย (คน)	%
ศัลยกรรม	9,361	16%
อายุรกรรม	11,560	20%
กุมารเวชกรรม	15,027	26%
สูตินรีเวชกรรม	22,092	38%
รวม	58,040	100%

ที่มา : งานสถิติ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี สํารวจเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2544

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน ตามวิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามร้อยละของผู้ใช้บริการของแต่ละกลุ่มงาน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก ตารางหาโร ยามเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane. n.d.)

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงาน ศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม ในไตรมาสที่ 2 พ.ศ 2544

กลุ่มงาน	ประชากร (คน)	%	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ศัลยกรรม	9,361	16%	65
อายุรกรรม	11,560	20%	80
กุมารเวชกรรม	15,027	26%	104
สูติรีเวชกรรม	22,092	38%	152
รวม	58,040	100%	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบวัดทัศนคติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาทัศนคติที่ผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดทัศนคติ มีลักษณะแบบสอบถามเลือกตอบ (Check List) จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดทัศนคติเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1. ด้านบุคลากร จำนวน 8 ข้อ
- 2. ด้านเครื่องมือแพทย์ จำนวน 6 ข้อ
- 3. ด้านสถานที่ จำนวน 8 ข้อ
- 4. ด้านบริการทั่วไป จำนวน 4 ข้อ
- 5. ด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-end) เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะและปัญหาอื่นๆ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดทัศนคติดังขั้นตอนต่อไปนี้

- 1. รวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย แนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา
- 2. สร้างแบบวัดทัศนคติเกี่ยวกับทัศนคติที่มีการดำเนินงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีให้

ครอบคลุม 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย

- 3. นำแบบวัดทัศนคติที่ได้สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ เสนอแนะและปรับปรุง

แก้ไข

4. นำแบบวัดทัศนคติที่ปรับแก้ไขตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

4.1 รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์

4.2 อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง

4.3 อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

5. นำแบบวัดทัศนคติเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบให้สมบูรณ์ ก่อนใช้ทดลอง

6. นำแบบวัดทัศนคติที่แก้ไขสมบูรณ์แล้วทดลอง (Try out) กับผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ระหว่างวันที่ 22 เมษายน 2545 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2545 และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันได้ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 30 ข้อ คือ ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 8 ข้อ ด้านเครื่องมือแพทย์ จำนวน 6 ข้อ ด้านสถานที่ จำนวน 8 ข้อ ด้านบริการทั่วไป จำนวน 4 ข้อ และด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ

7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดทัศนคติที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha –Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.87

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลฯ

2. ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัว เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีตามแบบวัดทัศนคติที่ทำขึ้น

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/ Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติที่รวบรวมได้จำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์

2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ

3. วิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามเกณฑ์ดังตาราง 4

ตาราง 4 ความหมายของค่าเฉลี่ยการอธิบายทัศนคติของผู้ใช้บริการ

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
4.21 –5.00	เป็นระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีทัศนคติดีมากที่สุดต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
3.41- 4.20	เป็นระดับที่เห็นด้วยมาก	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีทัศนคติดีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
2.61- 3.40	เป็นระดับที่เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีทัศนคติปานกลางต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
1.81 –2.60	เป็นระดับที่เห็นด้วยน้อย	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
1.00 –1.80	เป็นระดับที่เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีทัศนคติไม่ดีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One –Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยใช้ LSD (Least Significant Difference)

5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบวัดทัศนคติปลายเปิด โดยการแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1. สถิติพื้นฐานได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ

$\bar{X}$

แทน

คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$

แทน

ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N

แทน

จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

- เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
- $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
- N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2.ค่าสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทัศนคติเป็นรายข้อ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้สูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 144)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

- เมื่อ r หรือ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
- $\sum X$ แทน คะแนนรวมเป็นรายข้อของแต่ละคน
- $\sum Y$ แทน คะแนนรวมรวมทุกข้อของแต่ละคน
- N แทน จำนวนผู้ตอบแบบวัดทัศนคติ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2523 : 98-99)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติ

n แทน จำนวนข้อของแบบวัดทัศนคติ

S_i^2 แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบวัดทัศนคติทั้งฉบับ

3 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test

ถ้าพบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 165)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

ถ้าพบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 165)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน T-distribution

$\overline{X}_1, \overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่สนใจของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดย
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One –Way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_B แทน Mean Square ระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน Mean Square ภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Least Significant Difference (LSD)
ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2540 : 20)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน ระดับขั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
P	แทน ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้แสดงนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย

ตอนที่ 4 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดทัศนคติ
เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยนำเสนอในรูป
ความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี เหตุผลสำคัญที่สุดที่มาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	152	38.00
หญิง	248	62.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	189	47.25
31 - 40 ปี	118	29.50
มากกว่า 40 ปี	93	23.25
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	137	34.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย	96	24.00
ปวส/อนุปริญญา	77	19.25
ปริญญาตรีและสูงกว่า	90	22.50
4. อาชีพ		
นักเรียน /นักศึกษา	33	8.25
รับราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	10.25
พนักงานบริษัทเอกชน	141	35.25
กิจการส่วนตัว /ค้าขาย	65	16.25
รับจ้าง /เกษตรกรรม	68	17.00
แม่บ้าน	52	13.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด		
กลุ่มงานศัลยกรรม	56	14.00
กลุ่มงานอายุรกรรม	155	38.75
กลุ่มงานกุมารเวชกรรม	76	19.00
กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม	113	28.25
6. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล		
จ่ายเงินเอง	158	39.50
ประกันสังคมหรือประกันสุขภาพ	134	33.50
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	62	15.50
อื่นๆ (บัตรทอง 30 บาท)	46	11.50
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	124	31.00
5,000 – 10,000 บาท	173	43.25
10,001 – 15,000 บาท	50	12.50
มากกว่า 15,000 บาท	53	13.25
8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี		
1 – 2 ครั้ง	149	37.25
3 – 4 ครั้ง	102	25.50
5 – 6 ครั้ง	52	13.00
มากกว่า 6 ครั้ง	97	24.25

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ		
แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย	70	17.50
ค่ารักษาเบิกได้	62	15.50
ค่ารักษาถูก	46	11.50
เดินทางสะดวก	198	49.50
อื่นๆ (บริการรวดเร็ว/ใช้เพราะจำเป็น)	24	6.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็น เพศหญิง อายุต่ำกว่า 31 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการกลุ่มงานอายุรกรรมมากที่สุด รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนระหว่าง 5,000 -10,000 บาท จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีอยู่ระหว่าง 1-2 ครั้ง เหตุผลสำคัญที่สุด ที่ใช้บริการเพราะเดินทางสะดวก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

เป็นการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยแบ่งเป็น 5 ด้านคือ คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ
1. ด้านบุคลากร	3.41	0.50	ดี
2. ด้านเครื่องมือแพทย์	3.50	0.60	ดี
3. ด้านสถานที่	3.38	0.65	ปานกลาง
4. ด้านการบริการทั่วไป	3.23	0.56	ปานกลาง
5. ด้านราคา	3.43	0.65	ดี
รวม	3.39	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติทุกด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้น ด้านสถานที่และด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี ในด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ
1. แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา	3.64	0.74	ดี
2. แพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียด	3.30	0.84	ปานกลาง
3. พยาบาลมีความรู้ ความสามารถ	3.65	0.88	ดี
4. แพทย์ตรวจรักษาด้วยอริยาไยที่ดี	3.43	0.76	ดี
5. พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยท่าทีไม่เต็มใจ	3.18	1.03	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่แผนกเวชระเบียนอำนวยความสะดวกด้วย อริยาไยที่ดี	3.47	0.84	ดี
7. เจ้าหน้าที่แผนกการเงินไม่ค่อยยินดีให้คำแนะนำ	3.17	0.91	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาให้บริการดี เป็นที่ประทับใจ	3.43	0.82	ดี
รวม	3.41	0.50	ดี

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีมีทัศนคติด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ยกเว้นแพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียด พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยท่าทีไม่เต็มใจ และเจ้าหน้าที่แผนกการเงินไม่ค่อยยินดีให้คำแนะนำ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี ในด้านเครื่องมือแพทย์

ด้านเครื่องมือแพทย์	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ
1. เครื่องมือแพทย์สะอาด	3.65	0.75	ดี
2. เครื่องมือแพทย์ทันสมัย	3.59	0.78	ดี
3. รถเข็นของโรงพยาบาลอยู่ในสภาพน่าใช้	3.55	0.78	ดี
4. เครื่องมือแพทย์ให้ผลการตรวจที่น่าเชื่อถือ	3.25	0.75	ปานกลาง
5. เครื่องวัดความดันโลหิตทันสมัย	3.41	0.77	ดี
6. หม้อไอน้ำล้างและผ้าพันแผลสะอาด	3.58	0.74	ดี
รวม	3.50	0.60	ดี

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีใน
ด้านเครื่องมือแพทย์ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอยู่
ในระดับดี ยกเว้นเครื่องมือแพทย์ให้ผลการตรวจที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในด้านสถานที่

ด้านสถานที่	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ
1. พื้นที่โรงพยาบาลสะอาด	3.46	0.83	ดี
2. แผนกบริการต่างๆ หาได้ง่าย	3.35	0.94	ปานกลาง
3. พื้นที่แผนกเวชระเบียนกว้างขวาง ทำให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.30	0.87	ปานกลาง
4. ที่พักรอดตรวจโรคมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์	3.24	0.90	ปานกลาง
5. ที่พักรอดตรวจโรคมีอากาศถ่ายเท ไม่อึดอัด	3.32	0.91	ปานกลาง
6. ห้องตรวจโรคไม่มีสิ่งรบกวน	3.46	0.82	ดี
7. ห้องตรวจโรคเป็นสัดส่วน และมิดชิด	3.51	0.83	ดี
8. ห้องปฏิบัติการเคมีจัดวางเครื่องมืออย่างเป็นระเบียบ	3.44	0.76	ดี
รวม	3.38	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นพื้นที่โรงพยาบาลสะอาด ห้องตรวจโรคไม่มีสิ่งรบกวน ห้องตรวจโรคเป็นสัดส่วนและมิดชิด ห้องปฏิบัติการเคมีจัดวางเครื่องมืออย่างเป็นระเบียบ อยู่ในระดับดี

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี ในด้านการบริการทั่วไป

ด้านการบริการทั่วไป	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ
1. แผนกประชาสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.53	0.93	ดี
2. การลงทะเบียนเข้าตรวจรักษาใช้เวลาน้อย	3.03	1.01	ปานกลาง
3. แผนกการเงินให้บริการค่อนข้างล่าช้า	3.10	0.87	ปานกลาง
4. แผนกจ่ายยาไม่ค่อยให้คำแนะนำในการใช้ยา	3.26	0.92	ปานกลาง
รวม	3.23	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ในด้านการบริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริการมี
ทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นแผนกประชาสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับดี

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี ในด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ
1.ค่ายารักษาโรคถูก	3.49	0.77	ดี
2.ค่าตรวจรักษาถูก	3.47	0.81	ดี
3.ค่าตรวจรักษาแพง	3.35	0.90	ปานกลาง
4.ค่ายารักษาโรคแพง	3.41	0.90	ดี
รวม	3.43	0.65	ดี

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ในด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอยู่ใน
ระดับดี ยกเว้นค่าตรวจรักษาแพง อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

เป็นการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี และเหตุผลสำคัญที่สุดที่มาใช้บริการ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 12 ถึง 37

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านต่างกัน ปราบกฎผลดังตาราง 12

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน โดยจำแนกตามเพศ

ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	ชาย			หญิง			t
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	
ด้านบุคลากร	3.42	0.55	ดี	3.40	0.47	ปานกลาง	0.25
ด้านเครื่องมือแพทย์	3.54	0.58	ดี	3.48	0.60	ดี	0.98
ด้านสถานที่	3.39	0.62	ดี	3.38	0.67	ปานกลาง	0.16
ด้านการบริการทั่วไป	3.28	0.61	ปานกลาง	3.20	0.53	ปานกลาง	1.48
ด้านค่าใช้จ่าย	3.39	0.70	ปานกลาง	3.46	0.63	ดี	-1.03
รวม	3.40	0.47	ปานกลาง	3.38	0.42	ปานกลาง	0.44

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 13 - 15

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุต่างกัน

ทัศนคติต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตน ราชธานี	ต่ำกว่า 31 ปี			31 - 40 ปี			มากกว่า 40 ปี		
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ
ด้านบุคลากร	3.36	0.53	ปานกลาง	3.35	0.50	ปานกลาง	3.57	0.42	ดี
ด้านเครื่องมือแพทย์	3.54	0.66	ดี	3.39	0.55	ปานกลาง	3.58	0.47	ดี
ด้านสถานที่	3.36	0.71	ปานกลาง	3.31	0.66	ปานกลาง	3.53	0.48	ดี
ด้านการบริการทั่วไป	3.20	0.64	ปานกลาง	3.14	0.48	ปานกลาง	3.39	0.45	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.39	0.73	ปานกลาง	3.52	0.59	ดี	3.38	0.56	ปานกลาง
รวม	3.37	0.50	ปานกลาง	3.34	0.39	ปานกลาง	3.49	0.32	ดี

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้ใช้บริการในแต่ละอายุ มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่อายุ 31-40 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการที่อายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปและด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ที่มีอายุต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.24	1.62	6.55 **	0.002
	ภายในกลุ่ม	397	98.23	0.25		
	รวม	399	101.47			
ด้านเครื่องมือแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.28	1.14	3.26 *	0.040
	ภายในกลุ่ม	397	138.99	0.35		
	รวม	399	141.27			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	2.91	1.46	3.48 *	0.032
	ภายในกลุ่ม	397	165.98	0.42		
	รวม	399	168.89			
ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	3.56	1.78	5.76 **	0.003
	ภายในกลุ่ม	397	122.69	0.31		
	รวม	399	126.25			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.49	0.74	1.74	0.176
	ภายในกลุ่ม	397	169.21	0.43		
	รวม	399	170.69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.31	0.65	3.47 *	0.032
	ภายในกลุ่ม	397	74.83	0.19		
	รวม	399	76.13			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านการบริการทั่วไป มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไปแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และโดยรวมทั้ง 5 ด้าน เป็นรายคู่
ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	ระดับอายุ			
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
	ด้านบุคลากร	3.36	3.35	3.57
ต่ำกว่า 31 ปี	3.36	-	0.01	0.21**
31 – 40 ปี	3.35		-	0.22**
มากกว่า 40 ปี	3.57			-

ระดับอายุ	ระดับอายุ			
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
	ด้านเครื่องมือแพทย์	3.54	3.39	3.58
ต่ำกว่า 31 ปี	3.54	-	0.15*	0.04
31 – 40 ปี	3.39		-	0.19*
มากกว่า 40 ปี	3.58			-

ระดับอายุ	ระดับอายุ			
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
	ด้านสถานที่	3.36	3.31	3.53
ต่ำกว่า 31 ปี	3.36	-	0.05	0.17*
31 – 40 ปี	3.31		-	0.23*
มากกว่า 40 ปี	3.53			-

ระดับอายุ	ระดับอายุ			
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
	ด้านการบริการทั่วไป	3.20	3.14	3.39
ต่ำกว่า 31 ปี	3.20	-	0.06	0.19**
31 – 40 ปี	3.14		-	0.25**
มากกว่า 40 ปี	3.39			-

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อ
การดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านต่างกัน ปากฎผลดังตาราง 16 – 18

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกัน

ทัศนคติต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตน ราชธานี	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย			มัธยมศึกษาตอนปลาย			ปวส/อนุปริญญา			ปริญญาตรีและสูงกว่า		
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ
ด้านบุคลากร	3.45	0.55	ดี	3.34	0.54	ปานกลาง	3.41	0.47	ดี	3.41	0.42	ดี
ด้านเครื่องมือแพทย์	3.56	0.59	ดี	3.48	0.66	ดี	3.59	0.62	ปานกลาง	3.38	0.48	ปานกลาง
ด้านสถานที่	3.52	0.58	ดี	3.33	0.80	ปานกลาง	3.39	0.66	ปานกลาง	3.22	0.51	ปานกลาง
ด้านการบริการทั่วไป	3.33	0.52	ปานกลาง	3.16	0.50	ปานกลาง	3.21	0.67	ปานกลาง	3.16	0.57	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.32	0.60	ปานกลาง	3.37	0.63	ปานกลาง	3.56	0.66	ดี	3.56	0.72	ดี
รวม	3.43	0.42	ปานกลาง	3.34	0.47	ปานกลาง	3.43	0.46	ดี	3.35	0.40	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละระดับการศึกษา มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของ
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีทัศนคติ
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปและด้านค่าใช้จ่ายอยู่ใน
ระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีทัศนคติ
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่น
อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปวส/อนุปริญญา มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง
ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.74	0.25	0.97	0.41
	ภายในกลุ่ม	396	100.73	0.25		
	รวม	399	101.47			
ด้านเครื่องมือแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.39	0.80	2.27	0.08
	ภายในกลุ่ม	396	138.89	0.35		
	รวม	399	141.27			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	5.24	1.75	4.23 **	0.01
	ภายในกลุ่ม	396	163.65	0.41		
	รวม	399	168.89			
ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	2.15	0.72	2.29	0.08
	ภายในกลุ่ม	396	124.10	0.31		
	รวม	399	126.25			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	3	4.73	1.58	3.77 **	0.01
	ภายในกลุ่ม	396	165.96	0.42		
	รวม	399	170.69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.85	0.28	1.50	0.21
	ภายในกลุ่ม	396	75.28	0.19		
	รวม	399	76.13			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านสถานที่และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ในด้านสถานที่และด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ด้านสถานที่ และด้านค่าใช้จ่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ ด้านสถานที่	ระดับการศึกษา			
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 3.52	มัธยมศึกษาตอนปลาย 3.33	ปวส/ อนุปริญญา 3.39	ปริญญาตรี และสูงกว่า 3.22
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.52	-	0.19*	0.13	0.30**
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.33		-	0.06	0.12
ปวส/อนุปริญญา	3.39			-	0.17
ปริญญาตรีและสูงกว่า	3.22				-

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ ด้านค่าใช้จ่าย	ระดับการศึกษา			
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 3.32	มัธยมศึกษาตอนปลาย 3.37	ปวส/ อนุปริญญา 3.56	ปริญญาตรี และสูงกว่า 3.56
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.32	-	0.06	0.24**	0.24**
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.37		-	0.18	0.18
ปวส/อนุปริญญา	3.56			-	0.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	3.56				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 18 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านสถานที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านสถานที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปวส/อนุปริญญา ปริญญาตรีและสูงกว่า มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลพระรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านต่างกัน
ปรากฏผลดังตาราง 19 - 21

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลพระรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพต่างกัน

ทัศนคติต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลพระรัตน ราชธานี	นักเรียน/นักศึกษา		รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		กิจการส่วนตัว/ ค้าขาย		รับจ้าง/ เกษตรกร		แม่บ้าน							
	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ						
ด้านบุคลากร	3.51	0.54	ดี	3.54	0.41	ดี	3.20	0.50	ปานกลาง	3.53	0.46	ดี	3.48	0.50	ดี	3.57	0.45	ดี
ด้านเครื่องมือแพทย์	3.72	0.64	ดี	3.42	0.59	ดี	3.28	0.54	ปานกลาง	3.62	0.59	ดี	3.58	0.59	ดี	3.78	0.51	ดี
ด้านสถานที่	3.50	0.65	ดี	3.32	0.57	ปานกลาง	3.16	0.65	ปานกลาง	3.58	0.68	ดี	3.50	0.61	ดี	3.58	0.54	ดี
ด้านการบริการทั่วไป	3.33	0.66	ปานกลาง	3.35	0.50	ปานกลาง	3.04	0.55	ปานกลาง	3.35	0.59	ปานกลาง	3.29	0.50	ปานกลาง	3.35	0.52	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.41	0.70	ดี	3.58	0.56	ดี	3.37	0.71	ปานกลาง	3.52	0.67	ดี	3.40	0.54	ปานกลาง	3.41	0.66	ดี
รวม	3.49	0.51	ดี	3.44	0.36	ดี	3.21	0.42	ปานกลาง	3.52	0.43	ดี	3.45	0.40	ดี	3.54	0.39	ดี

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละอาชีพ มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลพระรัตนราชธานี ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษามีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพส่วนตัวค้าขาย มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปและด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ที่มีอาชีพต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.14	0.28	8.53 **	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	100.33	0.25		
	รวม	399	101.47			
ด้านเครื่องมือแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	4	2.41	0.60	8.66 **	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	138.87	0.35		
	รวม	399	141.27			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	5.29	1.32	6.61 **	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	163.60	0.41		
	รวม	399	168.89			
ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	4	2.28	0.57	5.19 **	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	123.97	0.31		
	รวม	399	126.25			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	4	4.76	1.19	0.91	0.471
	ภายในกลุ่ม	395	165.93	0.42		
	รวม	399	170.69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.89	0.22	8.54 **	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	75.24	0.19		
	รวม	399	76.13			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 20 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านการบริการทั่วไป มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 21

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านการบริการทั่วไป เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดย
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ						
	$\bar{X}$ ด้าน บุคลากร	นักเรียน /นักศึกษา	รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการส่วนตัว /ค้าขาย	รับจ้าง/ เกษตรกรรม	แม่บ้าน
		3.51	3.54	3.20	3.53	3.48	3.57
นักเรียน/นักศึกษา	3.51	-	0.03	0.31**	0.02	0.04	0.06
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.54		-	0.34**	0.01	0.06	0.03
พนักงานบริษัท เอกชน	3.20			-	0.33**	0.28**	0.37**
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	3.53				-	0.05	0.04
รับจ้าง/เกษตรกรรม	3.48					-	0.09
แม่บ้าน	3.57						-

อาชีพ	อาชีพ						
	$\bar{X}$ ด้าน เครื่องมือ แพทย์	นักเรียน /นักศึกษา	รับราชการ / พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการส่วนตัว /ค้าขาย	รับจ้าง/ เกษตรกรรม	แม่บ้าน
		3.72	3.42	3.28	3.62	3.58	3.78
นักเรียน/นักศึกษา	3.72		0.30*	0.44**	0.10	0.14	0.06
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.42			0.14	0.20	0.16	0.30**
พนักงานบริษัท เอกชน	3.28				0.34**	0.30**	0.50**
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	3.62					0.04	0.16
รับจ้าง/เกษตรกรรม	3.58						0.20
แม่บ้าน	3.78						-

ตาราง 21 (ต่อ)

อาชีพ	อาชีพ						
	$\bar{X}$ ด้าน สถานที่	นักเรียน /นักศึกษา	รับราชการ / พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการส่วนตัว /ค้าขาย	รับจ้าง/ เกษตรกรรม	แม่บ้าน
		3.50	3.32	3.16	3.58	3.50	3.58
นักเรียน/นักศึกษา	3.50		0.18	0.34**	0.08	0.00	0.08
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.32			0.16	0.26*	0.18	0.27*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.16				0.42**	0.34**	0.42**
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	3.58					0.08	0.01
รับจ้าง/เกษตรกรรม	3.50						0.09
แม่บ้าน	3.58						-

อาชีพ	อาชีพ						
	$\bar{X}$ ด้านการ บริการทั่วไป	นักเรียน /นักศึกษา	รับราชการ / พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	กิจการส่วนตัว /ค้าขาย	รับจ้าง/ เกษตรกรรม	แม่บ้าน
		3.33	3.35	3.04	3.35	3.29	3.35
นักเรียน/นักศึกษา	3.33		0.03	0.28**	0.02	0.04	0.02
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.35			0.31**	0.02	0.04	0.02
พนักงานบริษัทเอกชน	3.04				0.31**	0.25**	0.31**
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	3.35					0.06	0.00
รับจ้าง/เกษตรกรรม	3.29						0.06
แม่บ้าน	3.35						

ตาราง 21 (ต่อ)

อาชีพ	อาชีพ						
	$\bar{X}$ โดยรวม ทั้ง 5 ด้าน	นักเรียน /นักศึกษา	รับราชการ / พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	กิจการส่วนตัว /ค้าขาย	รับจ้าง/ เกษตรกรรม	แม่บ้าน
		3.49	3.44	3.21	3.52	3.45	3.54
นักเรียน/นักศึกษา	3.49	-	0.05	0.28**	0.02	0.05	0.04
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.44		-	0.23**	0.08	0.01	0.10
พนักงานบริษัท เอกชน	3.21			-	0.31**	0.24**	0.33**
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	3.52				-	0.07	0.02
รับจ้าง/เกษตรกรรม	3.45					-	0.24
แม่บ้าน	3.54						-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 21 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้าง/เกษตรกรรม และแม่บ้าน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้บริการที่มีอาชีพอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านเครื่องมือแพทย์ ผู้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ ดีกว่าผู้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้าง/เกษตรกรรม และแม่บ้าน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้บริการที่มีอาชีพอื่นมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผล ดังตาราง 22- 24

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุดต่างกัน

ทัศนคติต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตน ราชธานี	กลุ่มงาน ศัลยกรรม			กลุ่มงาน อายุรกรรม			กลุ่มงาน กุมารเวชกรรม			กลุ่มงาน สูตินรีเวชกรรม		
	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ
	ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ		
ด้านบุคลากร	3.57	0.52	ดี	3.39	0.46	ปานกลาง	3.43	0.57	ดี	3.34	0.49	ปานกลาง
ด้านเครื่องมือแพทย์	3.56	0.57	ดี	3.48	0.49	ดี	3.59	0.75	ดี	3.45	0.62	ดี
ด้านสถานที่	3.43	0.64	ดี	3.33	0.54	ปานกลาง	3.39	0.80	ปานกลาง	3.42	0.68	ดี
ด้านการบริการทั่วไป	3.38	0.60	ปานกลาง	3.16	0.56	ปานกลาง	3.23	0.56	ปานกลาง	3.24	0.54	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.46	0.60	ดี	3.31	0.61	ปานกลาง	3.55	0.75	ดี	3.50	0.66	ดี
รวม	3.48	0.44	ดี	3.34	0.39	ปานกลาง	3.44	0.55	ดี	3.39	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงว่าผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ดังนี้ ผู้ใช้บริการกลุ่มงานศัลยกรรมมากที่สุด มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการกลุ่มงานอายุรกรรมมากที่สุด มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการกลุ่มกุมารเวชกรรมมากที่สุด มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ส่วนผู้ใช้บริการกลุ่มงานสูตินรีเวชกรรมมากที่สุด มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุดต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.02	0.67	2.69 *	0.046
	ภายในกลุ่ม	396	99.44	0.25		
	รวม	399	101.47			
ด้านเครื่องมือแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.08	0.36	1.01	0.387
	ภายในกลุ่ม	396	140.20	0.35		
	รวม	399	141.27			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	0.67	0.22	0.52	0.667
	ภายในกลุ่ม	396	168.22	0.42		
	รวม	399	168.89			
ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	2.04	0.68	2.17	0.092
	ภายในกลุ่ม	396	124.21	0.31		
	รวม	399	126.25			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	3	3.70	1.23	2.93 *	0.034
	ภายในกลุ่ม	396	166.99	0.42		
	รวม	399	170.69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.07	0.36	1.88	0.132
	ภายในกลุ่ม	396	75.06	0.19		
	รวม	399	76.13			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 แสดงว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุดแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ผู้ใช้บริการมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุดต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในด้านบุคลากร และด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 24

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ด้านบุคลากร และด้านค่าใช้จ่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด

กลุ่มงานที่ใช้บริการ มากที่สุด	$\bar{X}$ ด้านบุคลากร	กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด			
		กลุ่มงาน ศัลยกรรม	กลุ่มงาน อายุรกรรม	กลุ่มงาน กุมารเวชกรรม	กลุ่มงาน สูติรีเวชกรรม
		3.57	3.39	3.43	3.34
กลุ่มงานศัลยกรรม	3.57	-	0.18*	0.13	0.23**
กลุ่มงานอายุรกรรม	3.39		-	0.05	0.05
กลุ่มงานกุมารเวชกรรม	3.43			-	0.09
กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม	3.34				-

กลุ่มงานที่ใช้บริการ มากที่สุด	$\bar{X}$ ด้านค่าใช้จ่าย	กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด			
		กลุ่มงาน ศัลยกรรม	กลุ่มงาน อายุรกรรม	กลุ่มงาน กุมารเวชกรรม	กลุ่มงาน สูติรีเวชกรรม
		3.46	3.31	3.55	3.50
กลุ่มงานศัลยกรรม	3.46	-	0.14	0.09	0.04
กลุ่มงานอายุรกรรม	3.31		-	0.23**	0.18*
กลุ่มงานกุมารเวชกรรม	3.55			-	0.05
กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม	3.50				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มงานศัลยกรรมมากที่สุด มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้บริการกลุ่มงานอายุรกรรมมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้ใช้บริการกลุ่มงานศัลยกรรมมากที่สุด มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้บริการกลุ่มงานสูติรีเวชกรรมมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้บริการกลุ่มงานอื่นมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากร แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการกลุ่มงานกุมารเวชกรรมมากที่สุด มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้บริการกลุ่มงานอายุรกรรมมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้บริการที่ใช้กลุ่มงานสูติรีเวชกรรมมากที่สุด มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้บริการกลุ่มงานอายุรกรรมมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริการกลุ่มงานอื่นมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผล ดังตาราง 25 - 27

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกัน

ทัศนคติต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตน ราชธานี	จ่ายเงินเอง			ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ			สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/เอกชน			อื่น (บัตรทอง 30 บาท)		
	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ
			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ
ด้านบุคลากร	3.45	0.49	ดี	3.25	0.55	ปานกลาง	3.49	0.38	ดี	3.59	0.46	ดี
ด้านเครื่องมือแพทย์	3.53	0.61	ดี	3.41	0.57	ดี	3.42	0.53	ดี	3.80	0.61	ดี
ด้านสถานที่	3.42	0.74	ดี	3.28	0.61	ปานกลาง	3.30	0.53	ปานกลาง	3.66	0.46	ดี
ด้านการบริการทั่วไป	3.28	0.59	ปานกลาง	3.10	0.56	ปานกลาง	3.27	0.41	ปานกลาง	3.36	0.57	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.51	0.64	ดี	3.29	0.67	ปานกลาง	3.44	0.60	ดี	3.55	0.67	ดี
รวม	3.44	0.46	ดี	3.27	0.43	ปานกลาง	3.38	0.32	ปานกลาง	3.59	0.43	ดี

จากตาราง 25 แสดงว่าผู้ให้บริการในแต่ละผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีจ่ายเงินเอง มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ส่วนผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	5.48	1.83	7.53**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	95.99	0.24		
	รวม	399	101.47			
ด้านเครื่องมือแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3	5.75	1.92	5.60**	0.001
	ภายในกลุ่ม	396	135.52	0.34		
	รวม	399	141.27			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	5.52	1.84	4.46**	0.004
	ภายในกลุ่ม	396	163.37	0.41		
	รวม	399	168.89			
ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	3.57	1.19	3.84**	0.010
	ภายในกลุ่ม	396	122.68	0.31		
	รวม	399	126.25			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	3	4.37	1.46	3.47*	0.016
	ภายในกลุ่ม	396	166.32	0.42		
	รวม	399	170.69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.33	1.44	7.95**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	71.81	0.18		
	รวม	399	76.13			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 26 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านการบริการทั่วไปมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในทุกด้านแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 27

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านค่าใช้จ่าย และโดยรวมทั้ง 5 ด้าน
เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล					
ผู้รับผิดชอบจ่าย ค่ารักษาพยาบาล	$\bar{X}$ ด้านบุคลากร	จ่ายเงินเอง	ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	สวัสดิการข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	อื่น (บัตรทอง 30 บาท)
		3.45	3.25	3.49	3.59
จ่ายเงินเอง	3.45	-	0.20**	0.03	0.14
ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	3.25		-	0.23**	0.34**
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ เอกชน	3.49			-	0.11
อื่น (บัตรทอง 30 บาท)	3.59				-

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล					
ผู้รับผิดชอบจ่าย ค่ารักษาพยาบาล	$\bar{X}$ ด้านเครื่องมือ แพทย์	จ่ายเงินเอง	ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	สวัสดิการข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	อื่น (บัตรทอง 30 บาท)
		3.53	3.41	3.42	3.80
จ่ายเงินเอง	3.53	-	0.12	0.11	0.27**
ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	3.41		-	0.01	0.39**
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ เอกชน	3.42			-	0.38**
อื่น (บัตรทอง 30 บาท)	3.80				-

ตาราง 27 (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล					
ผู้รับผิดชอบจ่าย ค่ารักษาพยาบาล	$\bar{X}$ ด้านสถานที่	จ่ายเงินเอง	ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	สวัสดิการข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	อื่น (บัตรทอง 30 บาท)
		3.42	3.28	3.30	3.66
จ่ายเงินเอง	3.42	-	0.14	0.11	0.24*
ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	3.28		-	0.02	0.38**
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ เอกชน	3.30			-	0.36**
อื่น (บัตรทอง 30 บาท)	3.66				-

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล					
ผู้รับผิดชอบจ่าย ค่ารักษาพยาบาล	$\bar{X}$ ด้านการ บริการทั่วไป	จ่ายเงินเอง	ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	สวัสดิการข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	อื่น (บัตรทอง 30 บาท)
		3.28	3.10	3.27	3.36
จ่ายเงินเอง	3.28	-	0.18**	0.02	0.08
ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	3.10		-	0.17	0.26**
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ เอกชน	3.27			-	0.10
อื่น (บัตรทอง 30 บาท)	3.36				-

ตาราง 27 (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล					
ผู้รับผิดชอบจ่าย ค่ารักษาพยาบาล	$\bar{X}$ ด้านค่าใช้จ่าย	จ่ายเงินเอง	ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	สวัสดิการข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	อื่น (บัตรทอง 30 บาท)
		3.51	3.29	3.44	3.55
จ่ายเงินเอง	3.51	-	0.22**	0.07	0.04
ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	3.29		-	0.15	0.27*
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ เอกชน	3.44			-	0.12
อื่น (บัตรทอง 30 บาท)	3.55				-

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล					
ผู้รับผิดชอบจ่าย ค่ารักษาพยาบาล	$\bar{X}$ โดยรวม ทั้ง 5 ด้าน	จ่ายเงินเอง	ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	สวัสดิการข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ/เอกชน	อื่น (บัตรทอง 30 บาท)
		3.44	3.27	3.38	3.59
จ่ายเงินเอง	3.44	-	0.17**	0.06	0.15*
ประกันสังคม/ ประกันสุขภาพ	3.27		-	0.11	0.33**
สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ เอกชน	3.38			-	0.21
อื่น (บัตรทอง 30 บาท)	3.59				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีโดยรวมทั้ง 5 ด้านดีกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีโดยรวมทั้ง 5 ด้านดีกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีจ่ายเงินเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีโดยรวมทั้ง 5 ด้านดีกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีโดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 7 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านต่างกัน ปราบกฎผลดังตาราง 28 - 30

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

ทัศนคติต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตน ราชธานี	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 บาท		
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ
ด้านบุคลากร	3.56	0.53	ดี	3.32	0.49	ปานกลาง	3.40	0.48	ปานกลาง	3.36	0.43	ปานกลาง
ด้านเครื่องมือแพทย์	3.70	0.60	ดี	3.44	0.61	ดี	3.42	0.48	ดี	3.31	0.51	ปานกลาง
ด้านสถานที่	3.61	0.65	ดี	3.30	0.65	ปานกลาง	3.25	0.62	ปานกลาง	3.25	0.56	ปานกลาง
ด้านการบริการทั่วไป	3.33	0.55	ปานกลาง	3.17	0.59	ปานกลาง	3.13	0.53	ปานกลาง	3.26	0.50	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.44	0.67	ดี	3.36	0.67	ปานกลาง	3.49	0.52	ดี	3.57	0.67	ดี
รวม	3.53	0.46	ดี	3.32	0.44	ปานกลาง	3.34	0.37	ปานกลาง	3.35	0.35	ปานกลาง

จากตาราง 28 แสดงว่าผู้ใช้บริการในแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.19	1.40	5.68**	0.001
	ภายในกลุ่ม	396	97.28	0.25		
	รวม	399	101.47			
ด้านเครื่องมือแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3	7.82	2.61	7.73**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	133.45	0.34		
	รวม	399	141.27			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	9.50	3.17	7.86**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	159.39	0.40		
	รวม	399	168.89			
ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	2.50	0.83	2.67*	0.047
	ภายในกลุ่ม	396	123.75	0.31		
	รวม	399	126.25			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.08	0.69	1.63	0.183
	ภายในกลุ่ม	396	168.62	0.43		
	รวม	399	170.69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.51	1.17	6.38**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	72.62	0.18		
	รวม	399	76.13			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 29 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ และด้านสถานที่ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการบริการทั่วไป มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายมีทัศนคติแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านการบริการทั่วไปแตกต่างกันในรายคู่ใด จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และโดยรวมทั้ง 5 ด้าน เป็นรายคู่ด้วย
วิธีการ LSD โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,000- 10,000	10,001 - 15,000	มากกว่า 15,000
	ด้าน	5,000 บาท	บาท	บาท	บาท
	บุคลากร	3.56	3.32	3.40	3.36
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.56	-	0.24**	0.16	0.19*
5,000-10,000 บาท	3.32		-	0.08	0.04
10,001-15,000 บาท	3.40			-	0.04
มากกว่า 15,000 บาท	3.36				-

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,000- 10,000	10,001 - 15,000	มากกว่า 15,000
	ด้าน	5,000 บาท	บาท	บาท	บาท
	เครื่องมือแพทย์	3.70	3.44	3.42	3.31
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.70	-	0.26**	0.28**	0.39**
5,000-10,000 บาท	3.44		-	0.02	0.13
10,001-15,000 บาท	3.42			-	0.11
มากกว่า 15,000 บาท	3.31				-

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,000- 10,000	10,001 - 15,000	มากกว่า 15,000
	ด้าน	5,000 บาท	บาท	บาท	บาท
	สถานที่	3.61	3.30	3.25	3.25
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.61	-	0.31**	0.37**	0.36**
5,000-10,000 บาท	3.30		-	0.06	0.05
10,001-15,000 บาท	3.25			-	0.01
มากกว่า 15,000 บาท	3.25				-

ตาราง 30 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,000- 10,000	10,001 - 15,000	มากกว่า 15,000
	ด้านบริการ ทั่วไป	5,000 บาท 3.33	บาท 3.17	บาท 3.13	บาท 3.26
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.33	-	0.16*	0.21*	0.07
5,000-10,000 บาท	3.17		-	0.05	0.09
10,001-15,000 บาท	3.13			-	0.14
มากกว่า 15,000 บาท	3.26				-

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,000- 10,000	10,001 - 15,000	มากกว่า 15,000
	โดยรวม ทั้ง 5 ด้าน	5,000 บาท 3.53	บาท 3.32	บาท 3.34	บาท 3.35
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.53	-	0.21**	0.19**	0.18**
5,000-10,000 บาท	3.32			0.02	0.04
10,001-15,000 บาท	3.34			-	0.02
มากกว่า 15,000 บาท	3.35				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน5,000- 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากร แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านเครื่องมือแพทย์ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านสถานที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านสถานที่ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านการบริการทั่วไป ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านการบริการทั่วไปดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และ 10,001- 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านการบริการทั่วไป แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีโดยรวมทั้ง 5 ด้านดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีโดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 8 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 31 - 33

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีต่างกัน

ทัศนคติต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	1-2 ครั้ง			3-4 ครั้ง			5-6 ครั้ง			มากกว่า 6 ครั้ง		
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ
ด้านบุคลากร	3.34	0.52	ปานกลาง	3.37	0.50	ปานกลาง	3.52	0.45	ดี	3.49	0.51	ดี
ด้านเครื่องมือแพทย์	3.43	0.55	ดี	3.45	0.67	ดี	3.51	0.54	ดี	3.67	0.58	ดี
ด้านสถานที่	3.36	0.62	ปานกลาง	3.28	0.70	ปานกลาง	3.34	0.57	ปานกลาง	3.55	0.66	ดี
ด้านการบริการทั่วไป	3.19	0.57	ปานกลาง	3.23	0.58	ปานกลาง	3.25	0.52	ปานกลาง	3.28	0.55	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.28	0.60	ปานกลาง	3.49	0.62	ดี	3.47	0.64	ดี	3.57	0.74	ดี
รวม	3.32	0.42	ปานกลาง	3.36	0.45	ปานกลาง	3.42	0.40	ดี	3.51	0.44	ดี

จากตาราง 31 แสดงว่าผู้ให้บริการในแต่ละจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 1-2 ครั้ง มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 3-4 ครั้ง มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์ และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 5-6 ครั้ง มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ส่วนผู้ให้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีมากกว่า 6 ครั้ง มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีของผู้ใช้บริการต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.14	2.85	2.85*	0.037
	ภายในกลุ่ม	396	99.33			
	รวม	399	101.47			
ด้านเครื่องมือแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.72	3.57	3.57**	0.014
	ภายในกลุ่ม	396	137.55			
	รวม	399	141.27			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	4.00	3.20	3.20*	0.023
	ภายในกลุ่ม	396	164.89			
	รวม	399	168.89			
ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	3	0.49	0.52	0.52	0.672
	ภายในกลุ่ม	396	125.75			
	รวม	399	126.25			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	3	5.47	4.37	4.37**	0.005
	ภายในกลุ่ม	396	165.22			
	รวม	399	170.69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.26	4.04	4.04**	0.008
	ภายในกลุ่ม	396	73.87			
	รวม	399	76.13			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 32 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเครื่องมือแพทย์ และด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านการบริการทั่วไป มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD ปรากฏผลดังตาราง 33

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
 ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านค่าใช้จ่าย และโดยรวมทั้ง 5 ด้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD
 โดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่อปี	$\bar{X}$ ด้านบุคลากร	จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี			
		1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
		3.34	3.37	3.52	3.49
1 - 2 ครั้ง	3.34	-	0.03	0.18*	0.15*
3 - 4 ครั้ง	3.37		-	0.15	0.12
5 - 6 ครั้ง	3.52			-	0.03
มากกว่า 6 ครั้ง	3.49				-

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่อปี	$\bar{X}$ ด้านเครื่องมือ แพทย์	จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี			
		1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
		3.43	3.45	3.51	3.67
1 - 2 ครั้ง	3.43	-	0.02	0.08	0.24**
3 - 4 ครั้ง	3.45		-	0.06	0.22**
5 - 6 ครั้ง	3.51			-	0.16
มากกว่า 6 ครั้ง	3.67				-

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่อปี	$\bar{X}$ ด้านสถานที่	จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี			
		1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 - 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง
		3.36	3.28	3.34	3.55
1 - 2 ครั้ง	3.36	-	0.08	0.02	0.19*
3 - 4 ครั้ง	3.28		-	0.06	0.27**
5 - 6 ครั้ง	3.34			-	0.21
มากกว่า 6 ครั้ง	3.55				-

ตาราง 33 (ต่อ)

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่อปี	$\bar{X}$ ด้านค่าใช้จ่าย	จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี			
		1 - 2 ครั้ง 3.28	3 - 4 ครั้ง 3.49	5 - 6 ครั้ง 3.47	มากกว่า 6 ครั้ง 3.57
1 - 2 ครั้ง	3.28	-	0.21**	0.19	0.28**
3 - 4 ครั้ง	3.49		-	0.02	0.08
5 - 6 ครั้ง	3.47			-	0.10
มากกว่า 6 ครั้ง	3.57				-

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่อปี	$\bar{X}$ โดยรวม ทั้ง 5 ด้าน	จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี			
		1 - 2 ครั้ง 3.32	3 - 4 ครั้ง 3.36	5 - 6 ครั้ง 3.42	มากกว่า 6 ครั้ง 3.51
1 - 2 ครั้ง	3.32	-	0.04	0.10	0.19**
3 - 4 ครั้ง	3.36		-	0.06	0.15*
5 - 6 ครั้ง	3.42			-	0.09
มากกว่า 6 ครั้ง	3.51				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 5 - 6 ครั้ง และมากกว่า 6 ครั้ง มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 1 - 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนผู้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีจำนวนอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากร แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านเครื่องมือแพทย์ ผู้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีมากกว่า 6 ครั้งมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 1 - 2 ครั้ง และ 3 - 4 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีจำนวนอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.9 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 9 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 34 - 36

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการต่างกัน

ทัศนคติต่อ การดำเนินงาน ของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี	แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/ เครื่องมือแพทย์ที่ ทันสมัย			การรักษาเบิกได้			การรักษาถูก			เดินทางสะดวก			อื่น (บริการรวดเร็ว/ ใช้เพราะจำเป็น)		
	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ
	ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ		
ด้านบุคลากร	3.55	0.51	ดี	3.31	0.51	ปานกลาง	3.48	0.53	ดี	3.35	0.49	ปานกลาง	3.56	0.46	ดี
ด้านเครื่องมือแพทย์	3.59	0.59	ดี	3.44	0.47	ดี	3.51	0.72	ดี	3.48	0.59	ดี	3.59	0.71	ดี
ด้านสถานที่	3.44	0.61	ดี	3.29	0.54	ปานกลาง	3.33	0.82	ปานกลาง	3.37	0.65	ปานกลาง	3.69	0.65	ดี
ด้านการบริการทั่วไป	3.30	0.52	ปานกลาง	3.11	0.51	ปานกลาง	3.23	0.63	ปานกลาง	3.23	0.55	ปานกลาง	3.32	0.73	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.30	0.59	ปานกลาง	3.26	0.62	ปานกลาง	3.72	0.62	ดี	3.46	0.65	ดี	3.43	0.82	ดี
รวม	3.44	0.42	ดี	3.28	0.36	ปานกลาง	3.45	0.54	ดี	3.38	0.42	ปานกลาง	3.52	0.54	ดี

จากตาราง 34 แสดงว่าผู้ให้บริการในแต่ละเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปและด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นค่ารักษาเบิกได้ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นค่ารักษาถูก มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นเดินทางสะดวก มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการอื่น มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มี
เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.45	0.86	3.47**	0.008
	ภายในกลุ่ม	395	98.02	0.25		
	รวม	399	101.47			
ด้านเครื่องมือแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.02	0.25	0.72	0.582
	ภายในกลุ่ม	395	140.26	0.36		
	รวม	399	141.27			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	3.19	0.80	1.90	0.109
	ภายในกลุ่ม	395	165.70	0.42		
	รวม	399	168.89			
ด้านการบริการทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	4	1.43	0.36	1.13	0.343
	ภายในกลุ่ม	395	124.82	0.32		
	รวม	399	126.25			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	4	6.97	1.74	4.20**	0.002
	ภายในกลุ่ม	395	163.72	0.41		
	รวม	399	170.69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.47	0.37	1.94	0.103
	ภายในกลุ่ม	395	74.66	0.19		
	รวม	399	76.13			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 35 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านอื่น ผู้ใช้บริการมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มงานที่ใช้บริการดีที่สุดต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในด้านบุคลากรและด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 36

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ด้าน
บุคลากร และด้านค่าใช้จ่าย เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ

เหตุผลที่สำคัญที่สุด ที่ใช้บริการ	$\bar{X}$ ด้าน บุคลากร	เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการ				
		แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/ เครื่องมือแพทย์ที่ ทันสมัย	ค่ารักษาเบิกได้	ค่ารักษาถูก	เดินทางสะดวก	อื่นๆ (บริการรวดเร็ว/ ใช้เพราะจำเป็น)
		3.55	3.31	3.48	3.35	3.56
แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย	3.55	-	0.24**	0.08	0.20**	0.01
ค่ารักษาเบิกได้	3.31		-	0.16	0.04	0.25*
ค่ารักษาถูก	3.48			-	0.12	0.09
เดินทางสะดวก	3.35				-	0.21
อื่นๆ (บริการรวดเร็ว/ ใช้เพราะจำเป็น)	3.56				-	-

เหตุผลที่สำคัญที่สุด ที่ใช้บริการ	$\bar{X}$ ด้าน ค่าใช้จ่าย	เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการ				
		แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/ เครื่องมือแพทย์ที่ ทันสมัย	ค่ารักษาเบิกได้	ค่ารักษาถูก	เดินทางสะดวก	อื่นๆ (บริการรวดเร็ว/ ใช้เพราะจำเป็น)
		3.30	3.26	3.72	3.46	3.43
แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย	3.30	-	0.04	0.42**	0.15	0.12
ค่ารักษาเบิกได้	3.26		-	0.46**	0.20*	0.17
ค่ารักษาถูก	3.72			-	0.26**	0.30
เดินทางสะดวก	3.46				-	0.03
อื่นๆ (บริการรวดเร็ว/ ใช้เพราะจำเป็น)	3.43					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาเบิกได้ และเดินทางสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาถูก มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย และคำปรึกษาเบิกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นเดินทางสะดวก มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาเบิกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาถูก มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่าย ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นเดินทางสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการอื่นมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน

ตาราง 37 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านบุคลากร		
1.	จำนวนแพทย์ควรเพิ่มในบางเวลา เช่น เวรตึก วันหยุดราชการ บริเวณผู้ป่วยนอก	6
2.	ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การฝึกอบรม	8
3.	แพทย์ออกตรวจสาย ทำให้ผู้ป่วยรอนาน	3
4.	เครื่องแต่งกายดูสะอาด แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกันระหว่างผู้ช่วยพยาบาลและพยาบาล	2
5.	จำนวนบุคลากรมีเพียงพอแล้ว	1
	รวม	20
ด้านเครื่องมือแพทย์		
1.	เครื่องมือแพทย์ให้บริการได้ดี	14
2.	ควรจัดซื้อเครื่องมือแพทย์เพิ่ม	10
3.	เครื่องมือแพทย์บางชนิดเก่า	3
4.	ควรทำความสะอาดเครื่องมือแพทย์หลังใช้ทุกครั้ง	2
5.	เครื่องมือแพทย์ทันสมัยแต่ไม่มีประสิทธิภาพ	1
6.	เครื่องมือแพทย์ชำรุด ทำให้เกิดความล่าช้า	1
	รวม	31
ด้านสถานที่		
1.	สถานที่มีความเหมาะสมดี สะดวกต่อการให้บริการ	28
2.	ที่นั่งไม่พอกับผู้ใช้บริการ	4
3.	ห้องน้ำมีจำนวนไม่พอ ชำรุด	1
4.	ควรกำหนดเขตห้ามสูบบุหรี่ในโรงพยาบาล	1
	รวม	34

ตาราง 37 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านการบริการทั่วไป		
1.	มีการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว	37
2.	มีการบริการยังไม่ดี ควรจัดระบบการบริการและการแนะนำ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	10
3.	การบริการล่าช้า เช่น การนำประวัติผู้ป่วยไปที่ห้องตรวจโรคซ้ำ, แผนกจ่ายยา	9
4.	ควรเพิ่มจำนวนจุดบริการสอบถาม และตั้งในสถานที่พบได้ง่าย	6
รวม		62
ด้านค่าใช้จ่าย		
1.	ตั้งราคาได้เหมาะสมดี	36
2.	ควรตั้งราคาให้เหมาะกับผู้ที่ได้สิทธิบัตรทอง ,บัตรสวัสดิการต่างๆ ,บัตรผู้มีรายได้น้อย	1
3.	ควรแจกบัตรทอง 30 บาทกับผู้ที่ลำบากจริง	1
รวม		38

จากตาราง 37 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1.ด้านบุคลากร ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ จำนวนแพทย์ควรเพิ่มในบางเวลา เช่น เวรดึก วันหยุดราชการ บริเวณผู้ป่วยนอก และควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การฝึกอบรม

2.ด้านเครื่องมือแพทย์ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ เครื่องมือแพทย์ให้บริการได้ดี และจัดซื้อเครื่องมือแพทย์เพิ่ม เพื่อช่วยให้การตรวจรักษาถูกต้อง รวดเร็ว

3. ด้านสถานที่ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ สถานที่มีความเหมาะสมดี สะดวกต่อการให้บริการ และที่นั่งไม่พอกับผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก

4. ด้านการบริการทั่วไป ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ การบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว และการบริการยังไม่ดี ควรจัดระบบการบริการ การแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

5.ด้านค่าใช้จ่าย ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ตั้งราคาได้เหมาะสมดี และควรตั้งราคาให้เหมาะกับผู้ที่ได้รับสวัสดิการจากรัฐ เนื่องด้วยโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลในภาครัฐที่มีนโยบายให้บริการด้านการแพทย์ที่ดีกับประชาชน ด้วยค่าบริการที่ต่ำ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นข้อมูลการพิจารณาแนวนโยบายเพื่อการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นสำหรับผู้บริหาร

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ
 1. ด้านบุคลากร
 2. ด้านเครื่องมือแพทย์
 3. ด้านสถานที่
 4. ด้านบริการทั่วไป
 5. ด้านค่าใช้จ่าย
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล ใน 5 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและปัญหาในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาล

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารโรงพยาบาลในการพัฒนาการบริการด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านบริการทั่วไป ด้านค่าใช้จ่าย อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรในโรงพยาบาล สามารถปรับปรุงกิจกรรมการให้บริการดียิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาแนวนโยบายเพื่อการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการในกลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุดต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

7. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาลโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
8. ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
9. ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่มาใช้บริการต่างกันมีทัศนคติต่อโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการในส่วนผู้ป่วยนอก กลุ่มงาน ศัลยกรรม กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม กลุ่มงานสูติรีเวชกรรม จำนวน 58,040 คน จากงานสถิติ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ณ ไตรมาสที่ 2 พ.ศ 2544
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน จากตารางของทาโร ยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane. n.d.) ค่าความผิดพลาดในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามร้อยละของผู้ใช้บริการของแต่ละกลุ่มงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบวัดทัศนคติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาทัศนคติที่ผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการแบบวัดทัศนคติ มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดทัศนคติมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร จำนวน 8 ข้อ ด้านเครื่องมือแพทย์ จำนวน 6 ข้อ ด้านสถานที่ จำนวน 8 ข้อ ด้านบริการทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติทั้งฉบับ 0.87

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะและปัญหาอื่นๆ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้

1. ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลฯ

2. ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัว เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีตามแบบวัดทัศนคติที่ทำขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/ Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติที่ได้อบรมรวมจำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามเกณฑ์คะแนนในแต่ละลำดับ
4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ ด้วย LSD (Least Significant Difference)
5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบวัดทัศนคติแบบปลายเปิด โดยการแจกแจงความถี่

ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1.1 ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 31 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุดคือ กลุ่มงานอายุรกรรม ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี อยู่ระหว่าง 1-2 ครั้ง เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการคือเดินทางสะดวก

2. ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านสถานที่และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มีทัศนคติด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นแพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียดพยาบาลปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยท่าที่ไม่เต็มใจ และเจ้าหน้าที่แผนกการเงินไม่ค่อยยินดีให้คำแนะนำอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านเครื่องมือแพทย์ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นเครื่องมือแพทย์ให้ผลการตรวจที่น่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นพื้นที่โรงพยาบาลสะอาด ห้องตรวจโรคไม่มีสิ่งรบกวน ห้องตรวจโรคเป็นสัดส่วนและมิดชิด ห้องปฏิบัติการเคมีจัดวางเครื่องมืออย่างเป็นระเบียบอยู่ในระดับดี

2.4 ด้านการบริการทั่วไป ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในการบริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นแผนกประชาสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับดี

2.5 ด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านการใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดี ยกเว้นค่าตรวจรักษาแพงอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี แตกต่างกัน พบว่า

ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีแตกต่างกัน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่อายุ 31-40 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ให้บริการที่อายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปและด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี โดยด้านบุคลากร มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุในระดับอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านเครื่องมือแพทย์ มีทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุในระดับอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านเครื่องมือแพทย์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสถานที่มีทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านสถานที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีแตกต่างกัน พบว่า

[illegible]

มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีแตกต่างกัน พบว่า

[illegible]

[illegible]

3.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 7 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป
อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000
บาท มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์อยู่ใน
ระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท
มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์และ
ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า
15,000 บาท มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ใน
ระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีทัศนคติ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

[illegible]

3.8 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 8 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ให้บริการต่อปีต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้ให้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ให้บริการ ต่อปี 1-2 ครั้ง มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ให้บริการต่อปี 3-4 ครั้งมีทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ใน ระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ให้บริการต่อปี 5-6 ครั้ง มีทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ส่วนผู้ให้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ให้บริการต่อปีมากกว่า 6 ครั้ง มีทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

[illegible]

3.9 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 9 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปและด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาเบิกได้ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาถูก มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี ผู้ให้บริการที่มี

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นเดินทางสะดวก มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือแพทย์และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการอื่น มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาเบิกได้ และเดินทางสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาเบิกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากร แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านค่าใช้จ่าย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาถูก มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย และคำปรึกษาเบิกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นเดินทางสะดวก มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาเบิกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาถูก มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นเดินทางสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการอื่น มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้ คือ

1. ผลการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการมีอาการป่วยหนักหรือเบา มีความเจ็บปวดและทุกข์ใจ จึงต้องการการต้อนรับจากแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ที่มีอัธยาศัยที่ดี พุดจาไพเราะ รับฟังอาการของโรคอย่างละเอียด เพื่อสามารถบรรเทาอาการทางกาย และลดความกังวลใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรจิต สุนทรธรรม (2543 : 55)ที่ว่า ลูกค้าประมาณครึ่งหนึ่งมาใช้บริการเพราะเหตุผลที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจรักษา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการแพทย์ที่ความเชี่ยวชาญในการรักษา พยาบาลมีความรู้ความสามารถ แพทย์ตรวจรักษาด้วยอัธยาศัยที่ดี

1.2 ด้านเครื่องมือแพทย์ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะผู้ให้บริการต้องการให้หายป่วยให้เร็วที่สุด ทำให้แพทย์และพยาบาลต้องมีเครื่องมือแพทย์ที่เพียงพอพร้อมสามารถทำการรักษาได้ทุกวิธีอย่างรวดเร็ว เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยย่อมทำให้แพทย์วินิจฉัยโรคได้รวดเร็ว และแม่นยำยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับศศิวิมล สันติเวชกุล (2540 : บทคัดย่อ) ที่ว่าความเชื่อถือของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาล จะให้ความสำคัญในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นอันดับแรก

1.3 ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะจำนวนผู้ให้บริการที่มีจำนวนมากของโรงพยาบาลรัฐบาล ทำให้พื้นที่ที่เตรียมไว้ไม่เพียงพอ แออัด ประกอบกับอยู่ระหว่างการก่อสร้างอาคารใหม่และปรับปรุงถนนและที่จอดรถในโรงพยาบาล ทำให้สภาพแวดล้อมไม่สะดวก สะอาด ไม่มีต้นไม้ใหญ่ให้ความร่มรื่น ซึ่งสถานพยาบาลต้องมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน เอื้ออำนวยต่อการให้บริการอย่างสะดวก คือมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอและแบ่งพื้นที่การให้บริการได้เหมาะสม มีการแบ่งพื้นที่สำหรับเวชระเบียน ที่พักรอตรวจโรค ห้องตรวจโรคต่าง ๆ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Opd 6-7) ทั้งต้องจัดสภาพทั่วไปของสถานที่ให้มีการระบายอากาศที่ดี มีความสะอาด (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540 : Gen 12)

1.4 ด้านการบริการทั่วไป ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเพราะจำนวนผู้ให้บริการที่มีจำนวนมากของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของภาครัฐ ทำให้มีผู้ให้บริการจากทุกสาขาอาชีพ มีความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีสูง แต่เพราะจำนวนผู้ป่วยที่มีจำนวนมาก ทำให้แพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละกระบวนการตรวจรักษาได้ไม่ทั่วถึง

1.5 ด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะ เป็นโรงพยาบาลของภาครัฐมีการตั้งค่าตรวจรักษา ค่ายา ค่าบริการต่าง ๆ ต่ำกว่าสถานพยาบาลอื่น แต่มีแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่บริการที่มีความรู้ความสามารถ อธิยาศัยนอบน้อม ได้มาตรฐานเทียบได้กับสถานพยาบาลเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กุศล สุนทรธาดา, วรัชย์ ทองไทย. 2539 : บทคัดย่อ) ที่ว่าค่ารักษาพยาบาลของสถานพยาบาลของภาครัฐมีราคาต่ำกว่าโรงพยาบาลเอกชน ทำให้เป็นข้อได้เปรียบในการให้บริการ

2. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่เพศต่างกัน พบว่า ทั้งหญิงและชาย มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลให้บริการแก่ทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งในบริการต่าง ๆ เช่น การลงทะเบียนเข้าตรวจรักษา การดูแลรักษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การชำระเงิน และการรับยา ดังนั้นเพศจึงไม่เป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาผู้ให้บริการกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับวาสิณี เทียบศรีไชย (2543 : 85) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันทางด้านความพึงพอใจ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษร กิจเพิ่มพลู (2536 : 56) ที่ว่าเพศหญิงมีทัศนคติต่อการบริการของโรงพยาบาลดีกว่าเพศชาย และงานวิจัยของวิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าในหน่วยตรวจโรค โรงพยาบาลรามาริบัติ ผู้ป่วยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าเพศชาย

3. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีอายุต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านการบริการทั่วไป มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ มีทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และอายุ 31-40 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา ดุรงค์พิศขันธ์กุล (2525 : 76) ในหน่วยตรวจโรค ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงวัยมีร่างกายที่อ่อนแอ เมื่อเจ็บป่วยจะมีอาการหนักกว่าคนวัยหนุ่มสาว ทำให้แพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต้องเอาใจใส่มากกว่าปกติ ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีทัศนคติต่อด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าอายุ 31-40 ปี ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติต่อด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าอายุ 31-40 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ.05 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี เป็นช่วงวัยรุ่น วัยทำงานเป็นวัยที่อยากรู้ อยากเห็น และซักถาม วิธีการตรวจรักษาอย่างละเอียด ทำให้รับรู้ถึงความพร้อมและประสิทธิภาพของเครื่องมือแพทย์ที่สามารถทำงานได้หลายวิธี ด้วยความรวดเร็ว และมีความแม่นยำสูง ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติต่อด้านสถานที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเพราะผู้ให้บริการที่มีอายุมาก อ่อนแอ และเจ็บป่วยได้ง่าย ต้องรับการตรวจรักษาบ่อยครั้งกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ทำให้เกิดคุ้นเคยกับการจัดพื้นที่ให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาล จึงไม่เกิดปัญหาในการเข้ารับการตรวจรักษา ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติต่อด้านการบริการทั่วไป ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติโดยรวมดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีทัศนคติโดยรวมดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา ดุรงค์พิศขันธ์กุล (2525 : 103) ที่ว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า อาจเพราะผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่าเข้าใจสภาพการให้บริการ ยอมรับบริการที่ได้รับจึงรู้สึกพอใจ หรือผู้ให้บริการที่มีอายุมากอาจเป็นผู้ที่ไม่ทำงาน กลุ่มแม่บ้าน และกลุ่มที่สามารถลางานได้โดยไม่ต้องรีบร้อน เมื่อมาพบกับการรอคอยรับบริการที่มีผู้ให้บริการหนาแน่น จึงไม่รู้สึกผิดหวังเท่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า และแผนกการบริการต่างๆอำนวยความสะดวกให้เป็นพิเศษ เช่น การพุดจาท่ออ่อนหวาน มีกิริยาอ่อนน้อมเข้าต้อนรับผู้สูงอายุ

4.การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีทัศนคติด้านสถานที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. .05 .01 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย เข้าใจในกระบวนการทำงานของโรงพยาบาล ทำให้คาดหวังกับการบริการของโรงพยาบาลที่ไม่มากนัก ทำให้ยอมรับในสภาพสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลที่มีแออัดน้อยกว่า ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปวส/อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่า มีทัศนคติด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทั้งนี้อาจเพราะว่าระดับการศึกษาที่สูงกว่า ย่อมได้รับข้อมูลข่าวสารที่

กว้างไกลกว่า ทำให้ตระหนักถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละชั้นของกระบวนการตรวจรักษาได้ดีกว่า ทำให้รู้สึกคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ใช้จ่ายไปกับความสบายใจที่หายจากการเจ็บป่วยโรคทางกาย ซึ่งงานวิจัยของวาสิณี เทียบศรไชย (2543 : 85) พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา ดุรงค์พิศมย์กุล (2525 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาดำกว่ามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าในหน่วยเวชระเบียนโรงพยาบาลรามาริบัติ

5.การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านการบริการทั่วไป มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .01 .01 และ.01 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ กิจการส่วนตัว/ ค้าขาย รับจ้าง/เกษตรกรรม และแม่บ้าน มีทัศนคติในด้านบุคลากรดีกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทั้งนี้อาจเพราะนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรูปแบบการการดำเนินชีวิตที่ไม่รีบเร่งมีสิ่งแวดล้อมที่คล้ายคลึงกับลักษณะการทำงานในโรงพยาบาล จึงเข้าใจในวิธีปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ให้บริการแต่ละรายในระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อบริการให้ทันกับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติต่อด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ.01 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน มีทัศนคติต่อด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้าง/เกษตรกรรม และแม่บ้าน มีทัศนคติต่อด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และ.01 ตามลำดับ เนื่องจากผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อยู่ในช่วงวัยหนุ่มสาว ยังไม่เป็นโรคที่ร้ายแรง รักษายาก ทำให้การตรวจรักษา ใช้เครื่องมือแพทย์ที่เป็นเครื่องมือพื้นฐาน พร้อมให้บริการ และมีประสิทธิภาพเพียงพอ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติต่อด้านสถานที่ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย และแม่บ้าน มีทัศนคติต่อด้านสถานที่ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้าง/เกษตรกรรม และแม่บ้าน มีทัศนคติต่อด้านสถานที่ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 .05 และ.01 ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีทัศนคติต่อด้านการบริการทั่วไปดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้าง/เกษตรกรรม และแม่บ้าน มีทัศนคติต่อด้านการบริการทั่วไปดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และ.01ตามลำดับ อาจเพราะนักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เรียบง่าย สามารถลาหยุดได้ สามารถใช้เวลาในการรอตรวจรักษาโรคได้ ไม่รีบเร่งเพื่อไปทำกิจกรรมอื่น ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีทัศนคติโดยรวมทั้ง 5 ด้านดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้าง/เกษตรกรรม และแม่บ้าน มีทัศนคติโดยรวมทั้ง5ด้านดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และ.01 ตามลำดับ อาจเพราะลักษณะการดำเนินชีวิตที่เรียบง่าย

ของนักเรียน/นักศึกษาและข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่รื้อร่อนในการตรวจรักษา แพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ จึงสามารถบริการให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้

6. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีกลุ่มงานบริการที่ใช้บริการมากที่สุดต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .05 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการกลุ่มงานศัลยกรรมมากที่สุด มีทัศนคติต่อด้านบุคลากรดีกว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มงานอายุรกรรมมากที่สุด ผู้ใช้บริการกลุ่มงานศัลยกรรมมากที่สุดมีทัศนคติต่อด้านบุคลากรดีกว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มงานสูติรีเวชกรรมมากที่สุด แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการตรวจรักษาในกลุ่มงานศัลยกรรม แพทย์พยาบาลต้องให้การดูแลรักษาอย่างละเอียด เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี ผู้ใช้บริการจึงตระหนักถึงความเชี่ยวชาญของแพทย์และพยาบาล และการบริการอันดีของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ส่วนผู้ให้บริการกลุ่มงานกุมารเวชกรรมมากที่สุด มีทัศนคติต่อด้านค่าใช้จ่ายดีกว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มงานอายุรกรรมมากที่สุด ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มงานสูติรีเวชกรรมมากที่สุด มีทัศนคติต่อด้านค่าใช้จ่ายดีกว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มงานอายุรกรรมมากที่สุด แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ อาจเพราะกลุ่มงานกุมารเวชกรรมมีการจัดพื้นที่ให้เด็กเล่น ทำให้เด็กเพลิดเพลิน ไม่ร้องไห้ โยเย ทำให้แพทย์วินิจฉัยโรคได้สะดวกมากยิ่งขึ้น หลีกเลี่ยงโรคในเวลาอันสั้น ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า เมื่อเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับจากสถานพยาบาลอื่น ทั้งโรงพยาบาลของภาครัฐให้การช่วยเหลือประชาชน ด้วยการให้บริการตรวจรักษาด้วยค่ายา ค่าตรวจรักษาที่ต่ำกว่าสถานพยาบาลภาคเอกชน

7. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป และด้านค่าใช้จ่าย มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .01 .01 .01 และ .05 ตามลำดับ ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีจ่ายเงินเอง มีทัศนคติดีกว่า ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน และวิธีอื่นมีทัศนคติต่อด้านบุคลากรดีกว่า ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .01 ตามลำดับ อาจเพราะจำนวนผู้ให้บริการของบริการประกันสังคม/ประกันสุขภาพมีจำนวนมาก ต้องใช้เวลารอคอยแพทย์นาน ทั้งแพทย์พยาบาลดูแลรักษาด้วยความรีบเร่ง จึงต้องการรับการตรวจรักษาที่ละเอียด หรือมีโอกาสซักถาม วิธีดูแลรักษาโรคให้นานกว่านี้ ส่วนผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น มีทัศนคติต่อด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่า ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง วิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ และวิธีสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น (บัตรทอง 30 บาท) นั้นเป็นราคาที่ต่ำมาก ทำให้ผู้ให้บริการยอมรับในประสิทธิภาพของการตรวจรักษาด้วยเครื่องมือแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ ส่วนผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น มีทัศนคติต่อด้านสถานที่ดีกว่า ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง วิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ และวิธีสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

.01 และ .01 ตามลำดับ อาจเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น (บัตรทอง 30 บาท) นั้นเป็นราคาที่คุ้มค่ามากเมื่อเปรียบเทียบกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งในบริเวณรอตตรวจโรค ทั้งเครื่องปรับอากาศ ที่วี หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม ส่วนผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง มีทัศนคติต่อการให้บริการทั่วไปดีกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ ผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่นมีทัศนคติต่อการให้บริการทั่วไปดีกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .01 ตามลำดับ อาจเพราะการจัดเตรียมแพทย์สำหรับการตรวจรักษาทั่วไปเพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการที่มีวิธีการจ่ายเงินเอง จึงไม่ต้องรอคอยในการตรวจการชำระเงิน และการจ่ายยานาน ส่วนผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง มีทัศนคติต่อด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ ผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น มีทัศนคติต่อด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ อาจเพราะผู้ให้บริการที่ชำระเงินด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง หรือวิธีอื่น (บัตรทอง 30 บาท) อาจเป็นผู้ที่มีรายได้ไม่มากนัก จึงต้องเลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลของภาครัฐ เพราะค่ารักษาจะถูกกว่า ทำให้ผู้ให้บริการบรรเทาอาการเจ็บป่วยด้วยค่ารักษาที่ต่ำ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ตรงกับความต้องการ ส่วนผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง มีทัศนคติโดยรวมทั้ง 5 ด้านดีกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ ผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีอื่น มีทัศนคติโดยรวมทั้ง 5 ด้านดีกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยวิธีจ่ายเงินเอง วิธีประกันสังคม/ประกันสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .05 และ .01 ตามลำดับ อาจเพราะผู้ให้บริการที่ชำระเงินด้วยวิธีการจ่ายเงินเอง หรือวิธีอื่น (บัตรทอง 30 บาท) อาจเป็นผู้ที่มีรายได้ไม่มากนัก จึงต้องเลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลของภาครัฐ ทำให้ผู้ให้บริการบรรเทาอาการเจ็บป่วยได้ ด้วยการตรวจรักษาจากแพทย์พยาบาลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ พุดคุยซักถามอาการผู้ให้บริการอย่างละเอียด และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่างๆ ที่หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เต็มใจให้บริการ

8. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านการบริการทั่วไป แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .01 .01 และ .05 ตามลำดับ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในด้านบุคลากรดีกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเพราะรายได้เป็นตัวแบ่งระดับฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้มีรายได้น้อยย่อมยอมรับและจำนนต่อการบริการที่มีได้รับจากแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้บริการในโรงพยาบาลของรัฐบาล ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติต่อด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเพราะผู้มีรายได้น้อยย่อมยอมรับต่อการบริการที่มีสามารถเข้ารับจากตรวจรักษาได้แต่ในโรงพยาบาลของรัฐบาลที่มีเครื่องมือแพทย์เอื้ออำนวยในระดับหนึ่ง ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติด้านสถานที่ดีกว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000–10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 อาจเพราะผู้มีรายได้น้อยไม่ได้คาดหวังกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลที่จะเข้าตรวจรักษามากนัก จึงไม่กล้าอธิบายถึงสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติต่อการบริการทั่วไปดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และ 10,001- 15,000 บาท แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อาจเพราะผู้มีรายได้น้อย ไม่ได้รับรู้สิทธิที่แพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการต่างๆ ต้องอำนวยความสะดวกอย่างดี ทำให้ไม่แสดงถึงลักษณะการบริการที่ต้องการออกมา ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีทัศนคติโดยรวมทั้ง 5 ด้านดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000–10,000 บาท ระหว่าง 10,001 –15,000 บาท และมากกว่า 15,000บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 อาจเพราะผู้มีรายได้น้อย ไม่กล้าคาดหวังกับบริการต่างๆ ที่โรงพยาบาลจะบริการให้ ทำให้ไม่เสนอแนะหรือติชมการบริการที่ได้รับ

9.การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .01 .05 และ.01 ตามลำดับ ในด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 5-6 ครั้ง และมากกว่า 6 ครั้ง มีทัศนคติดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 1-2 ครั้ง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเพราะผู้ที่เคยใช้บริการที่มีจำนวนมากกว่า มีโอกาสรับรู้ถึงความสามารถ ความเชี่ยวชาญของแพทย์พยาบาล และความมีธรรมาจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ได้มากกว่าผู้ที่ใช้บริการจำนวนน้อยครั้ง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีมากกว่า 6 ครั้ง มีทัศนคติต่อด้านเครื่องมือแพทย์ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 1-2 ครั้ง และ 3-4 ครั้ง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 อาจเพราะผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากกว่า มีอาการเจ็บป่วยเรื้อรัง รักษาให้หายได้ยาก ทำให้การรักษาต้องพึ่งพาเครื่องมือแพทย์เฉพาะทางต่างๆ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีมากกว่า 6 ครั้งมีทัศนคติต่อด้านสถานที่ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 1-2 ครั้ง และจำนวน 3-4 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ .01 ตามลำดับ อาจเพราะผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากกว่า มีโอกาสใช้บริการจากพื้นที่ให้บริการในกลุ่มงานต่างๆ ได้มากกว่า จึงตระหนักถึงศักยภาพของอาคารสถานที่ การจัดวางพื้นที่ใช้สอยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดเก้าอี้นั่ง จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง เครื่องปรับอากาศ ทีวี หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มสะอาด และการสร้างสวนหย่อมขึ้นในพื้นที่ระหว่างอาคารเพื่อให้ความร่มรื่น ส่วนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 3–4 ครั้ง และมากกว่า 6 ครั้ง มีทัศนคติต่อด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 1-2 ครั้ง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 อาจเพราะผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากกว่า มีอาการเจ็บป่วยที่เรื้อรัง เมื่อเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลซึ่งเป็นของภาครัฐที่คำนึงถึงการตรวจรักษาด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าสถานพยาบาลอื่น ส่วนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีมากกว่า 6 ครั้ง มีทัศนคติโดยรวมทั้ง 5 ด้านดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี 1-2 ครั้ง จำนวน 3-4 ครั้ง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ.05 ตามลำดับ อาจเพราะผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากกว่า มีโอกาสรับรู้ถึงความรู้ความสามารถของแพทย์พยาบาลที่เชี่ยวชาญในการรักษาโรคต่างๆ และการอำนวยความสะดวกต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ พยายามพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

10.การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และ.01 ตามลำดับ ในด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย มีทัศนคติดีกว่าผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาเบิกได้ และเดินทางสะดวก แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทั้งนี้อาจเพราะผู้ให้บริการที่มีความเชื่อมั่นในแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่เพียบพร้อม มีประสิทธิภาพ เมื่อมาใช้บริการตรวจรักษาแล้ว แพทย์วินิจฉัยโรคได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้เกิดการยอมรับว่ามีการให้บริการที่ดีจากแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิต สุทธธรรม (2543 : 55) ลูกค้าประมาณครึ่งหนึ่งใช้บริการเพราะเหตุผลที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจรักษา ส่วนผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาถูก มีทัศนคติต่อด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย คำปรึกษาเบิกได้ ผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นเดินทางสะดวก มีทัศนคติต่อด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาเบิกได้ ผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นคำปรึกษาถูก มีทัศนคติต่อด้านค่าใช้จ่ายดีกว่าผู้ให้บริการที่มีเหตุผลสำคัญที่สุดที่ใช้บริการเป็นเดินทางสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 .05 และ.01 ตามลำดับ อาจเพราะผู้ที่มีเหตุผลคำปรึกษาถูก มีความจำเป็นต้องประหยัดค่าใช้จ่ายจึงต้องใช้บริการจากโรงพยาบาลในภาครัฐที่มีนโยบายการให้บริการตรวจรักษาในราคาที่ต่ำกว่าสถานพยาบาลอื่นซึ่งสอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยการจัดสรรจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการนอกเวลาราชการ และการจัดฝึกอบรมสำหรับบุคลากรทุกระดับ ทั้งแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่การบริการฝ่ายต่างๆ ในหัวข้อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งการพูดจาไพเราะหรือการแสดงท่าทางกระตือรือร้นต้อนรับ ดูแลการตรวจรักษา เพื่อการบริการที่ประทับใจ เพราะโรงพยาบาลถือเป็นที่พักพิงของผู้ใช้บริการที่มีความทุกข์ทรมานจากโรคร้ายทั้งร้ายแรงและไม่ร้ายแรง ให้ผู้บริการคลายความกังวลจากอาการของโรค ทั้งทางกายและทางใจ

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านเครื่องมือแพทย์ โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้โรงพยาบาลจัดเตรียมเครื่องมือแพทย์ทันสมัย สะอาดไว้พร้อม เพื่อให้บริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ แต่ด้วยจำนวนผู้บริการที่มาก จึงต้องจัดหาเครื่องมือแพทย์เพิ่มเติม ทั้งควรจัดหาเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเพิ่มเติมให้ทันการก้าวหน้าของเทคโนโลยีการแพทย์สมัยใหม่

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ทางโรงพยาบาลได้ก่อสร้างอาคารหลังใหม่เพื่อเพิ่มพื้นที่ใช้สอยให้พอกับจำนวนผู้บริการที่มีมาก การจัดหาเครื่องตกแต่งและเครื่องอำนวยความสะดวก แอร์ปรับอากาศ หรือพัดลม เพื่อให้มีบรรยากาศที่น่าใช้ การเพิ่มห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ

1.4 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านการบริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ควรจัดโต๊ะสอบถามในหลายๆ จุด เพื่อกระจายให้ทั่วถึง และการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ แสดงข่าวการบริการที่พัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล เพื่อเป็นจุดดึงดูดให้ผู้ใช้บริการทราบถึงงานการบริการต่างๆ

1.5 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ทางโรงพยาบาลซึ่งเป็นโรงพยาบาลของภาครัฐที่ยึดแนวนโยบายที่ให้บริการทางการแพทย์ที่ดี ด้วยค่าบริการที่ต่ำกับประชาชนทุกระดับ ทั้งประชาชนทั่วไป ผู้มีรายได้น้อย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

2.2 ควรศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

2.3 ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรวิไล อภิชาตนนท์ และ มนต์บงกช กนกนันท์พงศ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อระบบการให้บริการของหน่วยตรวจโรคจักษุ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุศล สุนทรธาดา และ วรัชย์ ทองไทย. (2539). ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการใช้บริการรักษาพยาบาลในภาคเอกชน. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เกสร กิจเพิ่มพล. (2523). ทักษะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศักดิ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพนิรมิตการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรีดา แค่อารักษ์ และ อารยา ถาวรวันชัย. (2543). ผลกระทบวิกฤตเศรษฐกิจต่อการสุขภาพอนามัยของคนไทย. กรุงเทพฯ : มูลนิธิโกลบอลทอง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. (2541). รายงานสถิติประจำปีงบประมาณ 2540. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- วรรณดี แสงทองประทีป. (2536). "การวัดเจตคติ," การวัดผลการศึกษา. 14(42) : 52-56.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล. (2525). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามารับดี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนี เทียบสรไชย. (2543). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เรจินา วรอุไร. (2541). รายงานเศรษฐกิจ. (เอกสารเผยแพร่). กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2540). มาตรฐานโรงพยาบาล แนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โครงการสำนักพิมพ์ สถาบันฯ.
- สุจิต สุนทรธรรม. (2543). ทักษะและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลวิภาวดี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- _____. (2543). นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา. กรุงเทพฯ : ธนัการพิมพ์.

- อรุณี นิละไพจิตร. (2524). *ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- Shaw, M.E. and Wright, J.M. (1987). *Scales for the Measurement of Attitudes*. New York : McGraw Hill.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management : the Millennium Edition*. 10th ed. Englewood cliffs:
Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามวัดทัศนคติ

ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของ
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ 10110

12 เมษายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ใช้บริการที่เคารพ

ด้วยดิฉัน นางสาวนิภาพร จิรนนตรัตน์ เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามที่แนบมาด้วย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมการบริการในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ทุกข้อ และขอขอบคุณล่วงหน้าในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

นิภาพร จิรนนตรัตน์

(นางสาว นิภาพร จิรนนตรัตน์)

นิสิตปริญญาโท

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด

แบบวัดทัศนคติ

เลขที่ _____

ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดกา / เพียงหนึ่งคำตอบ

1. เพศ

☐ 1.1 ชาย	☐ 1.2 หญิง
----------------------------------	-----------------------------------
2. อายุ

☐ 2.1 ต่ำกว่า 31 ปี	☐ 2.2 31- 40 ปี
☐ 2.3 มากกว่า 40 ปี	
3. ระดับการศึกษา

☐ 3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	☐ 3.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
☐ 3.3 ปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	☐ 3.4 ปริญญาตรีและสูงกว่า
4. อาชีพ

☐ 4.1 นักเรียน / นักศึกษา	☐ 4.2 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 4.3 พนักงานบริษัทเอกชน	☐ 4.4 กิจการส่วนตัว /ค้าขาย
☐ 4.5 รับจ้าง / เกษตรกรรม	☐ 4.6 แม่บ้าน
5. กลุ่มงานที่ใช้บริการมากที่สุด

☐ 5.1 กลุ่มงานศัลยกรรม	☐ 5.2 กลุ่มงานอายุรกรรม
☐ 5.3 กลุ่มงานกุมารเวชกรรม	☐ 5.4 กลุ่มงานสูตินรีเวชกรรม
6. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล

☐ 6.1 จ่ายเงินเอง	☐ 6.2 ประกันสังคม/ประกันสุขภาพ
☐ 6.3 สวัสดิการข้าราชการ/ สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ /เอกชน	☐ 6.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

☐ 7.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	☐ 7.2 5,000- 10,000 บาท
☐ 7.3 10,001 - 15,000 บาท	☐ 7.4 มากกว่า 15,000 บาท

8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี

() 8.1 1 - 2 ครั้ง

() 8.2 3 - 4 ครั้ง

() 8.3 5 - 6 ครั้ง

() 8.4 มากกว่า 6 ครั้ง

9. เหตุผลสำคัญที่สุดที่มาใช้บริการ

() 9.1 แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ/เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย

() 9.2 ค่ารักษาเบิกได้

() 9.3 ค่ารักษาถูก

() 9.4 เดินทางสะดวก

() 9.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 : ทศณคติของผู้ใช้บริการที่มีการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในด้านบุคลากร

ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านค่าใช้จ่าย

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับทัศนคติของท่าน

ข้อความ	ระดับของทัศนคติ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา					
2. แพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียด					
3. แพทย์ตรวจรักษาด้วยอวัยวะที่ดี					
4. พยาบาลมีความรู้ ความสามารถ					
5. พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยท่าทีไม่เต็มใจ					
6. เจ้าหน้าที่แผนกเวชระเบียนอำนวยความสะดวกด้วยอวัยวะที่ดี					
7. เจ้าหน้าที่แผนกการเงินไม่ค่อยยินดีให้คำแนะนำ					
8. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาให้บริการดี เป็นที่ประทับใจ					
ด้านเครื่องมือแพทย์					
9. เครื่องมือแพทย์สะอาด					
10. เครื่องมือแพทย์ทันสมัย					
11. เครื่องมือแพทย์ให้ผลการตรวจที่น่าเชื่อถือ					
12. รถเข็นของโรงพยาบาลอยู่ในสภาพน่าใช้					
13. เครื่องวัดความดันโลหิตทันสมัย					
14. หม้อไอน้ำสำลีและผ้าพันแผลสะอาด					

ข้อความ	ระดับของทัศนคติ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านสถานที่					
15. พื้นที่โรงพยาบาลสะอาด					
16. แผนกบริการต่างๆ หาได้ง่าย					
17. พื้นที่แผนกเวชระเบียนกว้างขวาง ทำให้บริการได้ทั่วถึง					
18. ที่พักรอดตรวจโรคมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์					
19. ที่พักรอดตรวจโรคมีอากาศถ่ายเท ไม่อึดอัด					
20. ห้องตรวจโรคไม่มีสิ่งรบกวน					
21. ห้องตรวจโรคเป็นสัดส่วน และมีดชีวิต					
22. ห้องปฏิบัติการเคมีจัดวางเครื่องมืออย่างเป็นระเบียบ					
ด้านการบริการทั่วไป					
23. แผนกประชาสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
24. การลงทะเบียนเข้าตรวจรักษาใช้เวลาน้อย					
25. แผนกการเงินให้บริการค่อนข้างล่าช้า					
26. แผนกจ่ายยาไม่ค่อยให้คำแนะนำในการใช้ยา					
ด้านค่าใช้จ่าย					
27. ค่ายารักษาโรคถูก					
28. ค่าตรวจรักษาถูก					
29. ค่ายารักษาโรคแพง					
30. ค่าตรวจรักษาแพง					

ตอนที่ 3 : โปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านต่อไปนี้

3.1 ด้านบุคลากร

3.2 ด้านเครื่องมือแพทย์

3.3 ด้านสถานที่

3.4 ด้านการบริการทั่วไป

3.5 ด้านค่าใช้จ่าย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 1314

วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิภาพร จิรนนตรัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนิภาพร จิรนนตรัตน์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 1353

วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนิภาพร จิรนนตรัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิมไทย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนิภาพร จิรนนตรัตน์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ	อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและการวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนิภาพร จิรนนตรัตน์
วันเดือนปีเกิด	25 กรกฎาคม 2514
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	7/10 ถนนรามอินทรา ตำบลท่าแร้ง อำเภอบางเขน กรุงเทพมหานคร 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานประสานงานกิจกรรมกลุ่มปรับปรุงงาน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทอัลฟาเทค เซมิคอนดักเตอร์ แพลกเกจิ่ง จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนปลาย ILLINOIS VALLEY HIGH SCHOOL
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี)
พ.ศ. 2538	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (วิชาเอกการตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ