

ภาคผนวก ค.

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis)

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของตัวแปร ด้วยการทำ Pre-Test กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยนำผลคำตอบจากคำถามที่เก็บข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มาวิเคราะห์ ตรวจสอบวัดความสอดคล้องภายในคำตอบของเครื่องมือวัด ด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งนี้กำหนดให้สัมประสิทธิ์มีค่าสูงกว่า 0.7 จึงเป็นระดับที่ยอมรับได้ หากสัมประสิทธิ์มีค่าระหว่าง 0.6-0.7 ถือว่ามีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้แต่ควรมีการปรับปรุงแบบสอบถาม ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1. การทดสอบความเชื่อถือได้ของความสำคัญของสาเหตุการมารับบริการ ที่โรงพยาบาลอ่าวอุดม ทั้งในครั้งนี้และในอดีต (แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการรับบริการข้อ 9)

ตารางที่ ค.1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ความสำคัญของสาเหตุการมารับบริการ

Item Statistics	Mean	Std. Deviation	N
ความสำคัญของสาเหตุการมารับบริการ			
สะดวกในการเดินทาง	4.133	0.973	30
ใกล้บ้าน	3.933	1.048	30
ถูกส่งตัวมาจากรพ.อื่น	1.600	1.133	30
มีสิทธิในการรักษาพยาบาลที่รพ.นี้	4.467	1.042	30
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	3.900	0.995	30
เชื่อมั่นในการรักษาพยาบาล	3.667	0.922	30
มีแพทย์เฉพาะทางในโรคที่ท่านเจ็บป่วย	3.767	1.040	30
เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	3.667	0.994	30
มาตรฐานการรักษาพยาบาล	4.000	0.983	30
มาตรฐานการให้บริการ	4.000	1.017	30
ประทับใจการให้บริการ รวดเร็ว	3.367	1.299	30
การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล	3.400	1.163	30
การประชาสัมพันธ์, การแนะนำจากคนรู้จัก	3.500	1.137	30
สภาพแวดล้อมสะอาด เป็นระเบียบ	3.733	1.081	30
อัตราค่าบริการไม่แพง	4.300	0.837	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test ให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการมากที่สุดในตัวแปรด้าน ให้ความสำคัญของสาเหตุที่มารับบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.467

ตารางที่ ค.2

ค่าความเชื่อมั่นในรูปสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน
การให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการ

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.928	0.927	15

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน การให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการ อยู่ที่ระดับ 0.927 หมายถึง คำถามด้านการให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการ มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.3

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน การให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการ

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
55.43	123.08	11.09	15

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านการให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการ รวม 15 ตัวแปรอยู่ที่ระดับ 55.43 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับตัวแปรด้าน การให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการโดยรวม อยู่ในเกณฑ์สำคัญมาก

ตารางที่ ค.4

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จแต่ละคู่ของตัวแปร ด้านการให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการ

Inter-Item Correlation Matrix

	สะดวกในการเดินทาง	ใกล้บ้าน	ถูกส่งตัวมาจาก รพ.อื่น	มีสิทธิในการรักษาพยาบาลที่รพ.นี้	ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	เชื่อมั่นในการรักษาพยาบาล	มีแพทย์เฉพาะทางในโรคที่ท่านเจ็บป่วย
สะดวกในการเดินทาง	1.000	0.854	0.206	0.209	0.584	0.282	0.543
ใกล้บ้าน	0.854	1.000	0.238	0.219	0.556	0.226	0.491
ถูกส่งตัวมาจากรพ.อื่น	0.206	0.238	1.000	-0.012	0.147	0.363	0.299
มีสิทธิในการรักษาพยาบาลที่รพ.นี้	0.209	0.219	-0.012	1.000	0.246	0.024	0.168
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	0.584	0.556	0.147	0.246	1.000	0.150	0.510
เชื่อมั่นในการรักษาพยาบาล	0.282	0.226	0.363	0.024	0.150	1.000	0.527
มีแพทย์เฉพาะทางในโรคที่ท่านเจ็บป่วย	0.543	0.491	0.299	0.168	0.510	0.527	1.000
เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	0.440	0.507	0.306	0.189	0.383	0.664	0.656
มาตรฐานการรักษาพยาบาล	0.433	0.502	0.217	0.202	0.529	0.571	0.641
มาตรฐานการให้บริการ	0.453	0.517	0.239	0.293	0.545	0.515	0.587
ประทับใจการให้บริการ รวดเร็ว	0.505	0.626	0.033	0.430	0.483	0.364	0.550
การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล	0.469	0.589	0.152	0.410	0.543	0.482	0.508
การประชาสัมพันธ์, การแนะนำจากคนรู้จัก	0.561	0.636	0.348	0.233	0.533	0.427	0.598
สภาพแวดล้อมสะอาด เป็นระเบียบ	0.330	0.440	0.192	0.421	0.391	0.496	0.526
อัตราค่าบริการไม่แพง	0.415	0.456	0.167	0.467	0.659	0.000	0.321

ตารางที่ ค.4(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	เครื่องมือทาง การแพทย์ทันสมัย	มาตรฐานการ รักษาพยาบาล	มาตรฐานการ ให้บริการ	ประทับใจการ ให้บริการ รวดเร็ว	การดูแลเอาใจใส่ของ แพทย์และพยาบาล	การประชาสัมพันธ์, การแนะนำจากคนรู้จัก	สภาพแวดล้อมสะอาด เป็นระเบียบ	อัตราค่าบริการ ไม่แพง
สะดวกในการเดินทาง	0.440	0.433	0.453	0.505	0.469	0.561	0.330	0.415
ใกล้บ้าน	0.507	0.502	0.517	0.626	0.589	0.636	0.440	0.456
ถูกส่งตัวมาจากรพ.อื่น	0.306	0.217	0.239	0.033	0.152	0.348	0.192	0.167
มีสิทธิในการรักษาพยาบาลที่รพ.นี้	0.189	0.202	0.293	0.430	0.410	0.233	0.421	0.467
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	0.383	0.529	0.545	0.483	0.543	0.533	0.391	0.659
เชื่อมั่นในการรักษาพยาบาล	0.664	0.571	0.515	0.364	0.482	0.427	0.496	0.000
มีแพทย์เฉพาะทางในโรคที่ท่านเจ็บป่วย	0.656	0.641	0.587	0.550	0.508	0.598	0.526	0.321
เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	1.000	0.706	0.716	0.658	0.656	0.640	0.781	0.166
มาตรฐานการรักษาพยาบาล	0.706	1.000	0.932	0.621	0.755	0.741	0.779	0.252
มาตรฐานการให้บริการ	0.716	0.932	1.000	0.652	0.758	0.775	0.753	0.365
ประทับใจการให้บริการ รวดเร็ว	0.658	0.621	0.652	1.000	0.881	0.642	0.686	0.276
การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล	0.656	0.755	0.758	0.881	1.000	0.809	0.719	0.298
การประชาสัมพันธ์, การแนะนำจากคนรู้จัก	0.640	0.741	0.775	0.642	0.809	1.000	0.645	0.381
สภาพแวดล้อมสะอาด เป็นระเบียบ	0.781	0.779	0.753	0.686	0.719	0.645	1.000	0.168
อัตราค่าบริการไม่แพง	0.166	0.252	0.365	0.276	0.298	0.381	0.168	1.000

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปรด้านการให้บริการให้ความสำคัญกับสาเหตุของการมารับบริการ พบว่ามีทุกค่าเป็นบวกหมด หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน

2. การทดสอบความเชื่อถือได้ของการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์

ตารางที่ ค.5

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร การให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์

Item Statistics			
ตัวแปรด้านการให้บริการทางการแพทย์	Mean	Std. Deviation	N
ระดับความสำคัญข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้รับบริการ	4.367	0.809	30
ระดับความสำคัญข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	4.300	0.794	30
ระดับความสำคัญข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	4.267	0.944	30
ระดับความสำคัญข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	4.400	0.932	30
ระดับความสำคัญข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	4.533	0.681	30
ระดับความสำคัญข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	4.367	0.964	30
ระดับความสำคัญข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	4.333	0.802	30
ระดับความสำคัญข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	4.233	0.971	30
ระดับความสำคัญข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	4.300	0.794	30
ระดับความสำคัญข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	4.400	0.724	30
ระดับความสำคัญข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	4.433	0.728	30
ระดับความสำคัญข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	4.400	1.003	30
ระดับความสำคัญข้อ 13 ระยะเวลาการรับการตรวจจากแพทย์	4.433	0.817	30
ระดับความสำคัญข้อ 14 ระยะเวลาการรับยา	4.300	0.988	30
ระดับความสำคัญข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	4.467	0.819	30
ระดับความสำคัญข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	4.500	0.731	30
ระดับความสำคัญข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	4.467	0.681	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test ให้ความสำคัญกับการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์มากที่สุดในตัวแปรด้าน การตรวจวินิจฉัย และการรักษาพยาบาล โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.533

ตารางที่ ค.6

ค่าความเชื่อมั่นในรูปแบบสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	N of Items
Based on Standardized Items		
0.976	0.978	17

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน การให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์อยู่ที่ระดับ 0.978 หมายถึงคำถามด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.7

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน การให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
74.5	147.98	12.16	17

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ รวม 17 ตัวแปร อยู่ที่ระดับ 74.5 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ การให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์โดยรวม อยู่ในเกณฑ์สำคัญมาก

ตารางที่ ค.8

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปร ด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญ ข้อ 1 สัดส่วนของ จำนวนแพทย์และ พยาบาลต่อผู้มา รับบริการ	ระดับความสำคัญข้อ 2 ความพร้อมใน การปฏิบัติงานของ แพทย์และพยาบาล	ระดับ ความสำคัญ ข้อ 3 ช่วงเวลาที่ เปิดให้บริการ นอกเวลา	ระดับความสำคัญข้อ 4 การให้บริการ ฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	ระดับความสำคัญ ข้อ 5 การตรวจ วินิจฉัยโรค และ การรักษาพยาบาล	ระดับความสำคัญ ข้อ 6 การ รักษาพยาบาล โดยแพทย์เฉพาะ ทาง
ระดับความสำคัญข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	1.000	0.843	0.816	0.851	0.759	0.662
ระดับความสำคัญข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.843	1.000	0.671	0.671	0.841	0.392
ระดับความสำคัญข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.816	0.671	1.000	0.932	0.682	0.533
ระดับความสำคัญข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.851	0.671	0.932	1.000	0.684	0.598
ระดับความสำคัญข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.759	0.841	0.682	0.684	1.000	0.479
ระดับความสำคัญข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	0.662	0.392	0.533	0.598	0.479	1.000
ระดับความสำคัญข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	0.709	0.649	0.743	0.738	0.736	0.683
ระดับความสำคัญข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.897	0.800	0.832	0.845	0.743	0.679
ระดับความสำคัญข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.735	0.781	0.533	0.484	0.713	0.662
ระดับความสำคัญข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.624	0.684	0.343	0.419	0.601	0.622
ระดับความสำคัญข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	0.834	0.900	0.679	0.650	0.839	0.454
ระดับความสำคัญข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.790	0.796	0.611	0.634	0.736	0.378
ระดับความสำคัญข้อ 13 ระยะเวลาารรับการตรวจจากแพทย์	0.899	0.855	0.649	0.670	0.809	0.579
ระดับความสำคัญข้อ 14 ระยะเวลาารรับยา	0.807	0.804	0.614	0.614	0.676	0.496
ระดับความสำคัญข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.826	0.890	0.725	0.740	0.959	0.474
ระดับความสำคัญข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	0.846	0.861	0.649	0.708	0.900	0.465
ระดับความสำคัญข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.743	0.752	0.550	0.510	0.634	0.255

ตารางที่ ค.8(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญ ข้อ 7 การดูแลเอา ใจใส่จากแพทย์ และพยาบาล เป็น มิตร และรับฟัง ผู้ป่วย	ระดับความสำคัญข้อ 8 การให้คำแนะนำ จากแพทย์ในการ ปฏิบัติและดูแล ตนเอง	ระดับ ความสำคัญ ข้อ 9 การให้ คำแนะนำ จากพยาบาล ในการปฏิบัติ	ระดับความสำคัญข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยา ของเภสัชกร	ระดับความสำคัญ ข้อ 11 การเข้า ตรวจตามลำดับคิว	ระดับความสำคัญ ข้อ 12 การรับยา ตามลำดับคิว
ระดับความสำคัญข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	0.709	0.897	0.735	0.624	0.834	0.790
ระดับความสำคัญข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.649	0.800	0.781	0.684	0.900	0.796
ระดับความสำคัญข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.743	0.832	0.533	0.343	0.679	0.611
ระดับความสำคัญข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.738	0.845	0.484	0.419	0.650	0.634
ระดับความสำคัญข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.736	0.743	0.713	0.601	0.839	0.736
ระดับความสำคัญข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	0.683	0.679	0.662	0.622	0.454	0.378
ระดับความสำคัญข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	1.000	0.870	0.703	0.534	0.748	0.685
ระดับความสำคัญข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.870	1.000	0.800	0.647	0.876	0.821
ระดับความสำคัญข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.703	0.800	1.000	0.803	0.841	0.753
ระดับความสำคัญข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.534	0.647	0.803	1.000	0.641	0.674
ระดับความสำคัญข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	0.748	0.876	0.841	0.641	1.000	0.888
ระดับความสำคัญข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.685	0.821	0.753	0.674	0.888	1.000
ระดับความสำคัญข้อ 13 ระยะเวลาการรับการตรวจจากแพทย์	0.666	0.867	0.855	0.746	0.891	0.875
ระดับความสำคัญข้อ 14 ระยะเวลาการรับยา	0.653	0.859	0.804	0.743	0.868	0.918
ระดับความสำคัญข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.699	0.812	0.731	0.663	0.863	0.814
ระดับความสำคัญข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	0.705	0.801	0.683	0.651	0.875	0.846
ระดับความสำคัญข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.526	0.663	0.561	0.517	0.760	0.726

ตารางที่ ค.8(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญ ข้อ 13 ระยะเวลา รอรับการตรวจ จากแพทย์	ระดับความสำคัญข้อ 14 ระยะเวลารอรับ ยา	ระดับ ความสำคัญ ข้อ 15 ความ ทันสมัยของ เครื่องมือทาง การแพทย์	ระดับความสำคัญข้อ 16 คุณภาพของยา และเวชภัณฑ์ที่ใช้ รักษา	ระดับความสำคัญ ข้อ 17 การแต่ง กายของแพทย์ พยาบาล และ เภสัชกร
ระดับความสำคัญข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	0.899	0.807	0.826	0.846	0.743
ระดับความสำคัญข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.855	0.804	0.890	0.861	0.752
ระดับความสำคัญข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.649	0.614	0.725	0.649	0.550
ระดับความสำคัญข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.670	0.614	0.740	0.708	0.510
ระดับความสำคัญข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.809	0.676	0.959	0.900	0.634
ระดับความสำคัญข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	0.579	0.496	0.474	0.465	0.255
ระดับความสำคัญข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	0.666	0.653	0.699	0.705	0.526
ระดับความสำคัญข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.867	0.859	0.812	0.801	0.663
ระดับความสำคัญข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.855	0.804	0.731	0.683	0.561
ระดับความสำคัญข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.746	0.743	0.663	0.651	0.517
ระดับความสำคัญข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	0.891	0.868	0.863	0.875	0.760
ระดับความสำคัญข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.875	0.918	0.814	0.846	0.726
ระดับความสำคัญข้อ 13 ระยะเวลารอรับการตรวจจากแพทย์	1.000	0.901	0.872	0.837	0.739
ระดับความสำคัญข้อ 14 ระยะเวลารอรับยา	0.901	1.000	0.801	0.788	0.707
ระดับความสำคัญข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.872	0.801	1.000	0.921	0.708
ระดับความสำคัญข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	0.837	0.788	0.921	1.000	0.761
ระดับความสำคัญข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.739	0.707	0.708	0.761	1.000

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ของแต่ละคู่ของตัวแปรด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ พบว่ามีทุกค่าเป็นบวกหมด หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน

3. การทดสอบความเชื่อถือได้ของการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ค.9

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร การให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Item Statistics	Mean	Std. Deviation	N
การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ระดับความสำคัญข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.300	0.877	30
ระดับความสำคัญข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	4.333	0.884	30
ระดับความสำคัญข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.500	0.682	30
ระดับความสำคัญข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	4.300	0.837	30
ระดับความสำคัญข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	4.300	0.837	30
ระดับความสำคัญข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	4.300	0.794	30
ระดับความสำคัญข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	4.367	0.809	30
ระดับความสำคัญข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	4.367	0.718	30
ระดับความสำคัญข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	4.333	0.844	30
ระดับความสำคัญข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	4.400	0.770	30
ระดับความสำคัญข้อ 28 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอ	4.167	1.234	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test ให้ความสำคัญกับการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์มากที่สุดในตัวแปรด้าน ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.533

ตารางที่ ค.10

ค่าความเชื่อมั่นในรูปสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน
การให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.978	0.981	11

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน การให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ที่ระดับ 0.981 หมายถึงคำถามด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.11

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน การให้ความสำคัญ
กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
47.67	72.58	8.52	11.00

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวม 11 ตัวแปรอยู่ที่ระดับ 47.67 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์โดยรวม อยู่ในเกณฑ์สำคัญมาก

ตารางที่ ค.12

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปร ด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และ เป็นมิตรในการให้บริการ	ระดับความสำคัญข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	ระดับความสำคัญข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	ระดับความสำคัญข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการให้บริการ
ระดับความสำคัญข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	1.000	0.979	0.720	0.907
ระดับความสำคัญข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	0.979	1.000	0.686	0.932
ระดับความสำคัญข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0.720	0.686	1.000	0.634
ระดับความสำคัญข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	0.907	0.932	0.634	1.000
ระดับความสำคัญข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	0.860	0.886	0.634	0.951
ระดับความสำคัญข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	0.906	0.884	0.732	0.794
ระดับความสำคัญข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	0.812	0.788	0.844	0.749
ระดับความสำคัญข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	0.859	0.832	0.739	0.843
ระดับความสำคัญข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	0.838	0.816	0.778	0.879
ระดับความสำคัญข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	0.837	0.861	0.656	0.931
ระดับความสำคัญข้อ 28 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอ	0.781	0.801	0.553	0.918

ตารางที่ ค.12(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	ระดับความสำคัญข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความสำคัญข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	ระดับความสำคัญข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน
ระดับความสำคัญข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	0.860	0.906	0.812	0.859
ระดับความสำคัญข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	0.886	0.884	0.788	0.832
ระดับความสำคัญข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0.634	0.732	0.844	0.739
ระดับความสำคัญข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	0.951	0.794	0.749	0.843
ระดับความสำคัญข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	1.000	0.846	0.800	0.843
ระดับความสำคัญข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	0.846	1.000	0.896	0.888
ระดับความสำคัญข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	0.800	0.896	1.000	0.948
ระดับความสำคัญข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	0.843	0.888	0.948	1.000
ระดับความสำคัญข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	0.830	0.771	0.875	0.929
ระดับความสำคัญข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	0.878	0.755	0.808	0.910
ระดับความสำคัญข้อ 28 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพพระหว่างรอ	0.818	0.616	0.697	0.823

ตารางที่ ค.12(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการ ห้องบัตร	ระดับความสำคัญข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับ บริการห้องการเงิน	ระดับความสำคัญข้อ 28 การจัด กิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับ สุขภาพระหว่างรอ
ระดับความสำคัญข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	0.838	0.837	0.781
ระดับความสำคัญข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	0.816	0.861	0.801
ระดับความสำคัญข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0.778	0.656	0.553
ระดับความสำคัญข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	0.879	0.931	0.918
ระดับความสำคัญข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	0.830	0.878	0.818
ระดับความสำคัญข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	0.771	0.755	0.616
ระดับความสำคัญข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	0.875	0.808	0.697
ระดับความสำคัญข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	0.929	0.910	0.823
ระดับความสำคัญข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	1.000	0.955	0.905
ระดับความสำคัญข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	0.955	1.000	0.943
ระดับความสำคัญข้อ 28 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอ	0.905	0.943	1.000

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปรด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ พบว่ามีทุกค่าเป็นบวกหมด หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน

4. การทดสอบความเชื่อถือได้ของการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมโรงพยาบาล

ตารางที่ ค.13

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร การให้ความสำคัญ
กับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Item Statistics		Mean	Std. Deviation	N
	สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล			
ระดับความสำคัญข้อ 29	ความสะดวกของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	4.433	0.679	30
ระดับความสำคัญข้อ 30	การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	4.367	0.809	30
ระดับความสำคัญข้อ 31	การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.367	0.765	30
ระดับความสำคัญข้อ 32	ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	4.333	0.711	30
ระดับความสำคัญข้อ 33	ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	4.333	0.802	30
ระดับความสำคัญข้อ 34	เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	4.133	1.137	30
ระดับความสำคัญข้อ 35	ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	4.300	0.915	30
ระดับความสำคัญข้อ 36	ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	4.267	0.944	30
ระดับความสำคัญข้อ 37	ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	4.200	0.805	30
ระดับความสำคัญข้อ 38	ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	4.233	0.935	30
ระดับความสำคัญข้อ 39	ความสะดวกและความเพียงพอของที่จอดรถ	4.233	0.774	30
ระดับความสำคัญข้อ 40	สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	4.200	0.925	30
ระดับความสำคัญข้อ 41	ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	4.233	0.898	30
ระดับความสำคัญข้อ 42	การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	4.367	0.850	30
ระดับความสำคัญข้อ 43	ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	4.300	0.837	30
ระดับความสำคัญข้อ 44	การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	4.467	0.900	30
ระดับความสำคัญข้อ 45	การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	4.467	0.730	30
ระดับความสำคัญข้อ 46	การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	4.600	0.770	30
ระดับความสำคัญข้อ 47	การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	4.400	1.003	30
ระดับความสำคัญข้อ 48	ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	4.533	0.730	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test ให้ความสำคัญกับ การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมากที่สุดในตัวแปรด้าน การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.600

ตารางที่ ค.14

ค่าความเชื่อมั่นในรูปสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน
การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.985	0.986	20

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลอยู่ที่ระดับ 0.986 หมายถึงคำถามด้านการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.15

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน การให้ความสำคัญ
กับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
86.77	225.22	15.01	20

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านการให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวม 20 ตัวแปรอยู่ที่ระดับ 86.77 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลโดยรวม อยู่ในเกณฑ์สำคัญมาก

ตารางที่ ค.16

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปร ด้านการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของ
โรงพยาบาล

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	ระดับความสำคัญข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ใน การให้บริการ	ระดับความสำคัญข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความสำคัญ ข้อ 32 ป้ายและ ข้อความตามจุด บริการ	ระดับความสำคัญข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้าย คลินิก และแผนผังการ ให้บริการ
ระดับความสำคัญข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	1.000	0.957	0.879	0.833	0.802
ระดับความสำคัญข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.957	1.000	0.890	0.799	0.815
ระดับความสำคัญข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.879	0.890	1.000	0.909	0.805
ระดับความสำคัญข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.833	0.799	0.909	1.000	0.766
ระดับความสำคัญข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.802	0.815	0.805	0.766	1.000
ระดับความสำคัญข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	0.816	0.770	0.814	0.839	0.630
ระดับความสำคัญข้อ 35 ความสะอาดในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.893	0.918	0.773	0.742	0.892
ระดับความสำคัญข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.889	0.906	0.910	0.839	0.834
ระดับความสำคัญข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.845	0.837	0.885	0.903	0.854
ระดับความสำคัญข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.867	0.840	0.840	0.812	0.812
ระดับความสำคัญข้อ 39 ความสะอาดและความเพียงพอของที่จอดรถ	0.851	0.850	0.841	0.856	0.926
ระดับความสำคัญข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.901	0.913	0.868	0.839	0.790
ระดับความสำคัญข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.903	0.923	0.926	0.900	0.846
ระดับความสำคัญข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.850	0.851	0.953	0.874	0.826
ระดับความสำคัญข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.856	0.851	0.792	0.753	0.822
ระดับความสำคัญข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	0.787	0.847	0.695	0.611	0.828
ระดับความสำคัญข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.691	0.751	0.671	0.686	0.844
ระดับความสำคัญข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.541	0.576	0.609	0.630	0.726
ระดับความสำคัญข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.699	0.833	0.656	0.580	0.771
ระดับความสำคัญข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.422	0.416	0.440	0.509	0.628

ตารางที่ ค.16(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	ระดับความสำคัญข้อ 35 ความสะดวกในการ แสดงความคิดเห็นผ่าน กล่องรับความคิดเห็น	ระดับความสำคัญข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอ รับบริการ	ระดับความสำคัญ ข้อ 37 ความ สะอาดและความ เพียงพอของ ห้องน้ำ	ระดับความสำคัญข้อ 38 ความสะอาดและความ เพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร
ระดับความสำคัญข้อ 29 ความสะดวกของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	0.816	0.893	0.889	0.845	0.867
ระดับความสำคัญข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.770	0.918	0.906	0.837	0.840
ระดับความสำคัญข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.814	0.773	0.910	0.885	0.840
ระดับความสำคัญข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.839	0.742	0.839	0.903	0.812
ระดับความสำคัญข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.630	0.892	0.834	0.854	0.812
ระดับความสำคัญข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	1.000	0.689	0.833	0.874	0.910
ระดับความสำคัญข้อ 35 ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.689	1.000	0.901	0.805	0.802
ระดับความสำคัญข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.833	0.901	1.000	0.880	0.864
ระดับความสำคัญข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.874	0.805	0.880	1.000	0.943
ระดับความสำคัญข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.910	0.802	0.864	0.943	1.000
ระดับความสำคัญข้อ 39 ความสะดวกและความเพียงพอของที่จอดรถ	0.787	0.871	0.856	0.974	0.923
ระดับความสำคัญข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.892	0.823	0.845	0.917	0.901
ระดับความสำคัญข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.847	0.877	0.941	0.935	0.878
ระดับความสำคัญข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.804	0.740	0.862	0.897	0.886
ระดับความสำคัญข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.754	0.779	0.768	0.880	0.921
ระดับความสำคัญข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	0.645	0.829	0.741	0.771	0.809
ระดับความสำคัญข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.546	0.763	0.663	0.774	0.693
ระดับความสำคัญข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.496	0.567	0.531	0.634	0.661
ระดับความสำคัญข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.526	0.803	0.720	0.708	0.669
ระดับความสำคัญข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.368	0.475	0.437	0.516	0.518

ตารางที่ ค.16(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญข้อ 39 ความสะอาดและความ เพียงพอของที่จอดรถ	ระดับความสำคัญข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	ระดับความสำคัญข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	ระดับความสำคัญ ข้อ 42 การ ถ่ายเทอากาศ และแสงสว่าง ภายในอาคาร	ระดับความสำคัญข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ ของสภาพแวดล้อม ภายนอกอาคาร
ระดับความสำคัญข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	0.851	0.901	0.903	0.850	0.856
ระดับความสำคัญข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.850	0.913	0.923	0.851	0.851
ระดับความสำคัญข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.841	0.868	0.926	0.953	0.792
ระดับความสำคัญข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.856	0.839	0.900	0.874	0.753
ระดับความสำคัญข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.926	0.790	0.846	0.826	0.822
ระดับความสำคัญข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	0.787	0.892	0.847	0.804	0.754
ระดับความสำคัญข้อ 35 ความสะอาดในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.871	0.823	0.877	0.740	0.779
ระดับความสำคัญข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.856	0.845	0.941	0.862	0.768
ระดับความสำคัญข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.974	0.917	0.935	0.897	0.880
ระดับความสำคัญข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.923	0.901	0.878	0.886	0.921
ระดับความสำคัญข้อ 39 ความสะอาดและความเพียงพอของที่จอดรถ	1.000	0.896	0.912	0.861	0.900
ระดับความสำคัญข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.896	1.000	0.939	0.868	0.856
ระดับความสำคัญข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.912	0.939	1.000	0.923	0.822
ระดับความสำคัญข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.861	0.868	0.923	1.000	0.858
ระดับความสำคัญข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.900	0.856	0.822	0.858	1.000
ระดับความสำคัญข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	0.829	0.837	0.800	0.760	0.816
ระดับความสำคัญข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.838	0.776	0.775	0.715	0.722
ระดับความสำคัญข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.683	0.552	0.539	0.653	0.674
ระดับความสำคัญข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.764	0.766	0.773	0.671	0.715
ระดับความสำคัญข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.565	0.398	0.435	0.507	0.519

ตารางที่ ค.16(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ระดับความสำคัญข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็น โรคติดต่อไว้ในบริเวณที่ เป็นสัดส่วน	ระดับความสำคัญข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อ ระบบทางเดินหายใจ	ระดับความสำคัญข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	ระดับความสำคัญข้อ 47 การดูแล ความปลอดภัย ของผู้มารับบริการ	ระดับความสำคัญข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)
ระดับความสำคัญข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	0.787	0.691	0.541	0.699	0.422
ระดับความสำคัญข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.847	0.751	0.576	0.833	0.416
ระดับความสำคัญข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.695	0.671	0.609	0.656	0.440
ระดับความสำคัญข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.611	0.686	0.630	0.580	0.509
ระดับความสำคัญข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.828	0.844	0.726	0.771	0.628
ระดับความสำคัญข้อ 34 เอกสาร แผนพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	0.645	0.546	0.496	0.526	0.368
ระดับความสำคัญข้อ 35 ความสะอาดในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.829	0.763	0.567	0.803	0.475
ระดับความสำคัญข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.741	0.663	0.531	0.720	0.437
ระดับความสำคัญข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.771	0.774	0.634	0.708	0.516
ระดับความสำคัญข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.809	0.693	0.661	0.669	0.518
ระดับความสำคัญข้อ 39 ความสะอาดและความเพียงพอของที่จอดรถ	0.829	0.838	0.683	0.764	0.565
ระดับความสำคัญข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.837	0.776	0.552	0.766	0.398
ระดับความสำคัญข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.800	0.775	0.539	0.773	0.435
ระดับความสำคัญข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.760	0.715	0.653	0.671	0.507
ระดับความสำคัญข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.816	0.722	0.674	0.715	0.519
ระดับความสำคัญข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	1.000	0.917	0.727	0.932	0.605
ระดับความสำคัญข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.917	1.000	0.773	0.913	0.681
ระดับความสำคัญข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.727	0.773	1.000	0.660	0.822
ระดับความสำคัญข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.932	0.913	0.660	1.000	0.546
ระดับความสำคัญข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.605	0.681	0.822	0.546	1.000

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปรด้านการให้
ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล พบว่ามีทุกค่าเป็นบวกหมด หมายความว่ากลุ่มตัวอย่าง
ตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน

5. การทดสอบความเชื่อถือได้ของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

ตารางที่ ค.17

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

Item Statistics	Mean	Std. Deviation	N
การให้บริการทางการแพทย์			
ความพึงพอใจข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	3.433	1.135	30
ความพึงพอใจข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	3.533	1.042	30
ความพึงพอใจข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	3.567	1.006	30
ความพึงพอใจข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	4.000	0.947	30
ความพึงพอใจข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	3.700	1.022	30
ความพึงพอใจข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	3.767	0.971	30
ความพึงพอใจข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	3.833	0.986	30
ความพึงพอใจข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	3.833	0.986	30
ความพึงพอใจข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	3.833	0.913	30
ความพึงพอใจข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	3.900	0.845	30
ความพึงพอใจข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	3.900	0.960	30
ความพึงพอใจข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	3.833	1.020	30
ความพึงพอใจข้อ 13 ระยะเวลาการรับการตรวจจากแพทย์	3.000	1.083	30
ความพึงพอใจข้อ 14 ระยะเวลาการรับยา	3.100	1.029	30
ความพึงพอใจข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	3.467	1.008	30
ความพึงพอใจข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	3.800	0.925	30
ความพึงพอใจข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	4.333	0.711	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test พึงพอใจกับการให้บริการทางการแพทย์มากที่สุดในตัวแปร
ด้าน การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.333

ตารางที่ ค.18

ค่าความเชื่อมั่นในรูปสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อกรรให้บริการทางการแพทย์

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.961	0.963	17

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อกรรให้บริการทางการแพทย์ อยู่ที่ระดับ 0.963 หมายถึงคำถามด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อกรรให้บริการทางการแพทย์ มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.19

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อกรรให้บริการทางการแพทย์

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
62.83	171.32	13.09	17

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านกรรให้มีความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวม 17 ตัวแปรอยู่ที่ระดับ 62.83 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

ตารางที่ ค.20

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปร ด้าน ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 1 สัดส่วน ของจำนวนแพทย์และพยาบาล ต่อผู้มารับบริการ	ความพึงพอใจข้อ 2 ความพร้อมในการ ปฏิบัติงานของแพทย์ และพยาบาล	ความพึงพอใจข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิด ให้บริการนอกเวลา ราชการ	ความพึงพอใจข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	ความพึงพอใจข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล
ความพึงพอใจข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	1.000	0.877	0.834	0.577	0.681
ความพึงพอใจข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.877	1.000	0.787	0.769	0.803
ความพึงพอใจข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.834	0.787	1.000	0.615	0.573
ความพึงพอใจข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.577	0.769	0.615	1.000	0.713
ความพึงพอใจข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.681	0.803	0.573	0.713	1.000
ความพึงพอใจข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	0.783	0.672	0.704	0.487	0.795
ความพึงพอใจข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	0.714	0.694	0.620	0.591	0.804
ความพึงพอใจข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.652	0.761	0.620	0.739	0.839
ความพึงพอใจข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.738	0.894	0.707	0.838	0.831
ความพึงพอใจข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.766	0.846	0.799	0.733	0.763
ความพึงพอใจข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	0.611	0.607	0.668	0.645	0.672
ความพึงพอใจข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.541	0.541	0.566	0.643	0.612
ความพึงพอใจข้อ 13 ระยะเวลาารรับการตรวจจากแพทย์	0.421	0.428	0.285	0.235	0.343
ความพึงพอใจข้อ 14 ระยะเวลาารรับยา	0.345	0.399	0.243	0.212	0.357
ความพึงพอใจข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.450	0.576	0.376	0.542	0.509
ความพึงพอใจข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	0.644	0.795	0.571	0.748	0.773
ความพึงพอใจข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.285	0.497	0.402	0.717	0.522

ตารางที่ ค.20(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 6 การรักษาพยาบาล โดยแพทย์เฉพาะทาง	ความพึงพอใจข้อ 7 การ ดูแลเอาใจใส่จากแพทย์ และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	ความพึงพอใจข้อ 8 การให้คำแนะนำจาก แพทย์ในการปฏิบัติและ ดูแลตนเอง	ความพึงพอใจข้อ 9 การ ให้คำแนะนำจาก พยาบาลในการปฏิบัติ ตนและการมาตามนัด	ความพึงพอใจข้อ 10 การอธิบาย แนะนำ วิธีการใช้ยาของ เภสัชกร
ความพึงพอใจข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	0.783	0.714	0.652	0.738	0.766
ความพึงพอใจข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.672	0.694	0.761	0.894	0.846
ความพึงพอใจข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.704	0.620	0.620	0.707	0.799
ความพึงพอใจข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.487	0.591	0.739	0.838	0.733
ความพึงพอใจข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.795	0.804	0.839	0.831	0.763
ความพึงพอใจข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	1.000	0.786	0.714	0.616	0.727
ความพึงพอใจข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	0.786	1.000	0.822	0.735	0.642
ความพึงพอใจข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.714	0.822	1.000	0.888	0.849
ความพึงพอใจข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.616	0.735	0.888	1.000	0.917
ความพึงพอใจข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.727	0.642	0.849	0.917	1.000
ความพึงพอใจข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	0.677	0.565	0.675	0.650	0.753
ความพึงพอใจข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.586	0.589	0.692	0.636	0.700
ความพึงพอใจข้อ 13 ระยะเวลาารรับการตรวจจากแพทย์	0.295	0.162	0.355	0.419	0.490
ความพึงพอใจข้อ 14 ระยะเวลาารรับยา	0.266	0.153	0.425	0.422	0.488
ความพึงพอใจข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.221	0.324	0.532	0.687	0.624
ความพึงพอใจข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	0.560	0.605	0.795	0.899	0.856
ความพึงพอใจข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.416	0.328	0.623	0.620	0.689

ตารางที่ ค.20(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 11 การเข้าตรวจ ตามลำดับคิว	ความพึงพอใจข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	ความพึงพอใจข้อ 13 ระยะเวลาารรับการ ตรวจจากแพทย์	ความพึงพอใจข้อ 14 ระยะเวลาารรับยา	ความพึงพอใจข้อ 15 ความทันสมัยของ เครื่องมือทาง การแพทย์
ความพึงพอใจข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	0.611	0.541	0.421	0.345	0.450
ความพึงพอใจข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.607	0.541	0.428	0.399	0.576
ความพึงพอใจข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.668	0.566	0.285	0.243	0.376
ความพึงพอใจข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.645	0.643	0.235	0.212	0.542
ความพึงพอใจข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.672	0.612	0.343	0.357	0.509
ความพึงพอใจข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	0.677	0.586	0.295	0.266	0.221
ความพึงพอใจข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	0.565	0.589	0.162	0.153	0.324
ความพึงพอใจข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.675	0.692	0.355	0.425	0.532
ความพึงพอใจข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.650	0.636	0.419	0.422	0.687
ความพึงพอใจข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.753	0.700	0.490	0.488	0.624
ความพึงพอใจข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	1.000	0.934	0.465	0.534	0.478
ความพึงพอใจข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.934	1.000	0.406	0.509	0.447
ความพึงพอใจข้อ 13 ระยะเวลาารรับการตรวจจากแพทย์	0.465	0.406	1.000	0.898	0.442
ความพึงพอใจข้อ 14 ระยะเวลาารรับยา	0.534	0.509	0.898	1.000	0.485
ความพึงพอใจข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.478	0.447	0.442	0.485	1.000
ความพึงพอใจข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	0.715	0.695	0.482	0.529	0.769
ความพึงพอใจข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.707	0.697	0.358	0.424	0.401

ตารางที่ ค.20(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	ความพึงพอใจข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร
ความพึงพอใจข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	0.644	0.285
ความพึงพอใจข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.795	0.497
ความพึงพอใจข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.571	0.402
ความพึงพอใจข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.748	0.717
ความพึงพอใจข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.773	0.522
ความพึงพอใจข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	0.560	0.416
ความพึงพอใจข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	0.605	0.328
ความพึงพอใจข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.795	0.623
ความพึงพอใจข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.899	0.620
ความพึงพอใจข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.856	0.689
ความพึงพอใจข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	0.715	0.707
ความพึงพอใจข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.695	0.697
ความพึงพอใจข้อ 13 ระยะเวลาารรับการตรวจจากแพทย์	0.482	0.358
ความพึงพอใจข้อ 14 ระยะเวลาารรับยา	0.529	0.424
ความพึงพอใจข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.769	0.401
ความพึงพอใจข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	1.000	0.682
ความพึงพอใจข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.682	1.000

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญ แต่ละคู่ของตัวแปรด้าน ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ พบว่ามีทุกค่าเป็นบวกหมด หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน

6. การทดสอบความเชื่อถือได้ของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ค.21

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร
ด้าน ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Item Statistics	Mean	Std. Deviation	N
การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
ความพึงพอใจข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	3.667	0.959	30
ความพึงพอใจข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	3.567	1.006	30
ความพึงพอใจข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.067	0.907	30
ความพึงพอใจข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	3.633	0.999	30
ความพึงพอใจข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	3.600	0.968	30
ความพึงพอใจข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	3.733	0.868	30
ความพึงพอใจข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	3.833	1.147	30
ความพึงพอใจข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	3.833	1.085	30
ความพึงพอใจข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	3.133	1.074	30
ความพึงพอใจข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	3.167	1.053	30
ความพึงพอใจข้อ 28 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอ	3.100	1.185	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test พึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุดในตัวแปร ด้าน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.067

ตารางที่ ค.22

ค่าความเชื่อมั่นในรูปสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.941	0.943	11

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ระดับ 0.981 หมายถึงคำถามด้าน ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.23

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
39.33	80.37	8.96	11

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวม 11 ตัวแปรอยู่ที่ระดับ 39.33 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก

ตารางที่ ค.24

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปร ด้าน ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการ ให้บริการ	ความพึงพอใจข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	ความพึงพอใจข้อ 20 การแต่งกายของ เจ้าหน้าที่	ความพึงพอใจข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและ เงื่อนไขการให้บริการ	ความพึงพอใจข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย
ความพึงพอใจข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	1.000	0.917	0.700	0.804	0.854
ความพึงพอใจข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	0.917	1.000	0.713	0.865	0.913
ความพึงพอใจข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0.700	0.713	1.000	0.674	0.738
ความพึงพอใจข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	0.804	0.865	0.674	1.000	0.948
ความพึงพอใจข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	0.854	0.913	0.738	0.948	1.000
ความพึงพอใจข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	0.635	0.731	0.680	0.718	0.812
ความพึงพอใจข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	0.606	0.652	0.475	0.516	0.683
ความพึงพอใจข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	0.607	0.658	0.467	0.514	0.656
ความพึงพอใจข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	0.346	0.438	0.380	0.400	0.451
ความพึงพอใจข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	0.262	0.428	0.385	0.388	0.473
ความพึงพอใจข้อ 28 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอ	0.546	0.587	0.282	0.644	0.607

ตารางที่ ค.24(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจข้อ 24 การให้บริการตามลำดับ คิวของห้องบัตร	ความพึงพอใจข้อ 25 การให้บริการ ตามลำดับคิวของห้อง การเงิน	ความพึงพอใจข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับ บริการห้องบัตร	ความพึงพอใจข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับ บริการห้องการเงิน	ความพึงพอใจข้อ 28 การจัดกิจกรรม เสริมสร้างความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพ ระหว่างรอ
ความพึงพอใจข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	0.635	0.606	0.607	0.346	0.262	0.546
ความพึงพอใจข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	0.731	0.652	0.658	0.438	0.428	0.587
ความพึงพอใจข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0.680	0.475	0.467	0.380	0.385	0.282
ความพึงพอใจข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	0.718	0.516	0.514	0.400	0.388	0.644
ความพึงพอใจข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	0.812	0.683	0.656	0.451	0.473	0.607
ความพึงพอใจข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	1.000	0.646	0.610	0.446	0.540	0.530
ความพึงพอใจข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	0.646	1.000	0.974	0.634	0.623	0.444
ความพึงพอใจข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	0.610	0.974	1.000	0.670	0.659	0.496
ความพึงพอใจข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	0.446	0.634	0.670	1.000	0.894	0.477
ความพึงพอใจข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	0.540	0.623	0.659	0.894	1.000	0.345
ความพึงพอใจข้อ 28 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอ	0.530	0.444	0.496	0.477	0.345	1.000

7. การทดสอบความเชื่อถือได้ของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อม
ของโรงพยาบาล

ตารางที่ ค.25

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
ต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Item Statistics	Mean	Std. Deviation	N
สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล			
ความพึงพอใจข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	4.167	0.913	30
ความพึงพอใจข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	3.900	0.960	30
ความพึงพอใจข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	3.767	0.898	30
ความพึงพอใจข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	3.700	0.988	30
ความพึงพอใจข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	3.800	1.064	30
ความพึงพอใจข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	3.533	1.196	30
ความพึงพอใจข้อ 35 ความสะอาดในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	3.633	1.098	30
ความพึงพอใจข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	3.633	1.066	30
ความพึงพอใจข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	3.500	1.106	30
ความพึงพอใจข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	3.400	1.248	30
ความพึงพอใจข้อ 39 ความสะอาดและความเพียงพอของที่จอดรถ	3.467	1.196	30
ความพึงพอใจข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	3.567	1.165	30
ความพึงพอใจข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	3.867	0.973	30
ความพึงพอใจข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	3.833	1.020	30
ความพึงพอใจข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	3.733	1.081	30
ความพึงพอใจข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	3.833	1.147	30
ความพึงพอใจข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	3.967	0.999	30
ความพึงพอใจข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	3.967	0.999	30
ความพึงพอใจข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	3.700	1.179	30
ความพึงพอใจข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	4.000	0.947	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มากที่สุดในตัวแปรด้าน ความสะอาดของท่าเลที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.167

ตารางที่ ค.26

ค่าความเชื่อมั่นในรูปสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปร
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.979	0.979	20

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อยู่ที่ระดับ 0.979 หมายถึงค่าทางด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.27

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
74.97	324.65	18.02	20

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้าน ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล รวม 20 ตัวแปรอยู่ที่ระดับ 74.97 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล โดยรวม อยู่ในเกณฑ์สำคัญมาก

ตารางที่ ค.28

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปร ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 29 ความสะดวกของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	ความพึงพอใจข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	ความพึงพอใจข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	ความพึงพอใจข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	ความพึงพอใจข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ
ความพึงพอใจข้อ 29 ความสะดวกของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	1.000	0.728	0.596	0.440	0.426
ความพึงพอใจข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.728	1.000	0.853	0.768	0.757
ความพึงพอใจข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.596	0.853	1.000	0.852	0.816
ความพึงพอใจข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.440	0.768	0.852	1.000	0.827
ความพึงพอใจข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.426	0.757	0.816	0.827	1.000
ความพึงพอใจข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	0.611	0.769	0.859	0.666	0.602
ความพึงพอใจข้อ 35 ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.476	0.684	0.855	0.658	0.821
ความพึงพอใจข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นักรอรับบริการ	0.561	0.806	0.736	0.710	0.724
ความพึงพอใจข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.461	0.698	0.885	0.678	0.703
ความพึงพอใจข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.393	0.639	0.825	0.604	0.608
ความพึงพอใจข้อ 39 ความสะดวกและความเพียงพอของที่จอดรถ	0.432	0.643	0.844	0.648	0.672
ความพึงพอใจข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ มุมหนังสือ	0.394	0.638	0.823	0.632	0.623
ความพึงพอใจข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.569	0.687	0.753	0.531	0.540
ความพึงพอใจข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.512	0.687	0.747	0.565	0.572
ความพึงพอใจข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.361	0.605	0.751	0.536	0.552
ความพึงพอใจข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	0.390	0.454	0.664	0.411	0.424
ความพึงพอใจข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.460	0.608	0.721	0.478	0.448
ความพึงพอใจข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.460	0.716	0.798	0.653	0.642
ความพึงพอใจข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.593	0.735	0.779	0.601	0.611
ความพึงพอใจข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.479	0.645	0.609	0.479	0.616

ตารางที่ ค.28 (ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ ให้ความรู้เกี่ยวกับ สุขภาพ	ความพึงพอใจข้อ 35 ความสะดวกในการ แสดงความคิดเห็นผ่าน กล่องรับความคิดเห็น	ความพึงพอใจข้อ 36 ความสะอาด เป็น ระเบียบ และเพียงพอ ของที่นั่งรอรับบริการ	ความพึงพอใจข้อ 37 ความสะอาดและ ความเพียงพอของ ห้องน้ำ	ความพึงพอใจข้อ 38 ความสะอาดและความ เพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร
ความพึงพอใจข้อ 29 ความสะดวกของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	0.611	0.476	0.561	0.461	0.393
ความพึงพอใจข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.769	0.684	0.806	0.698	0.639
ความพึงพอใจข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.859	0.855	0.736	0.885	0.825
ความพึงพอใจข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.666	0.658	0.710	0.678	0.604
ความพึงพอใจข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.602	0.821	0.724	0.703	0.608
ความพึงพอใจข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	1.000	0.706	0.727	0.808	0.776
ความพึงพอใจข้อ 35 ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.706	1.000	0.735	0.837	0.790
ความพึงพอใจข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.727	0.735	1.000	0.716	0.632
ความพึงพอใจข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.808	0.837	0.716	1.000	0.924
ความพึงพอใจข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.776	0.790	0.632	0.924	1.000
ความพึงพอใจข้อ 39 ความสะดวกและความเพียงพอของที่จอดรถ	0.809	0.818	0.680	0.964	0.933
ความพึงพอใจข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.790	0.815	0.645	0.896	0.882
ความพึงพอใจข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.745	0.727	0.682	0.833	0.783
ความพึงพอใจข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.726	0.713	0.671	0.840	0.785
ความพึงพอใจข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.781	0.728	0.660	0.894	0.874
ความพึงพอใจข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	0.620	0.716	0.569	0.774	0.746
ความพึงพอใจข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.737	0.680	0.603	0.795	0.785
ความพึงพอใจข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.679	0.743	0.603	0.733	0.730
ความพึงพอใจข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.705	0.765	0.678	0.727	0.694
ความพึงพอใจข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.487	0.663	0.683	0.527	0.496

ตารางที่ ค.28 (ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 39 ความสะอาดและ ความเพียงพอของที่ จอดรถ	ความพึงพอใจข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	ความพึงพอใจข้อ 41 ความสะอาดของ อาคาร สถานที่ ของ โรงพยาบาล	ความพึงพอใจข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายใน อาคาร	ความพึงพอใจข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิ ทัศน์ของ สภาพแวดล้อม ภายนอกอาคาร
ความพึงพอใจข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	0.432	0.394	0.569	0.512	0.361
ความพึงพอใจข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.643	0.638	0.687	0.687	0.605
ความพึงพอใจข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.844	0.823	0.753	0.747	0.751
ความพึงพอใจข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.648	0.632	0.531	0.565	0.536
ความพึงพอใจข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.672	0.623	0.540	0.572	0.552
ความพึงพอใจข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	0.809	0.790	0.745	0.726	0.781
ความพึงพอใจข้อ 35 ความสะอาดในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.818	0.815	0.727	0.713	0.728
ความพึงพอใจข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.680	0.645	0.682	0.671	0.660
ความพึงพอใจข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.964	0.896	0.833	0.840	0.894
ความพึงพอใจข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.933	0.882	0.783	0.785	0.874
ความพึงพอใจข้อ 39 ความสะอาดและความเพียงพอของที่จอดรถ	1.000	0.917	0.796	0.801	0.900
ความพึงพอใจข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.917	1.000	0.890	0.895	0.946
ความพึงพอใจข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.796	0.890	1.000	0.984	0.916
ความพึงพอใจข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.801	0.895	0.984	1.000	0.928
ความพึงพอใจข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.900	0.946	0.916	0.928	1.000
ความพึงพอใจข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	0.737	0.821	0.844	0.830	0.825
ความพึงพอใจข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.735	0.816	0.846	0.840	0.822
ความพึงพอใจข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.706	0.816	0.811	0.806	0.790
ความพึงพอใจข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.739	0.781	0.836	0.817	0.747
ความพึงพอใจข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผ่นผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.518	0.563	0.636	0.643	0.573

ตารางที่ ค.28 (ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ความพึงพอใจข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็น โรคติดต่อไว้ใน บริเวณที่เป็นสัดส่วน	ความพึงพอใจข้อ 45 การป้องกัน โรคติดต่อระบบ ทางเดินหายใจ	ความพึงพอใจข้อ 46 การเป็นสถานที่ ปลอดบุหรี่ และ รณรงค์การลด/เลิก สูบบุหรี่	ความพึงพอใจข้อ 47 การดูแลความ ปลอดภัยของผู้มารับ บริการ	ความพึงพอใจข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)
ความพึงพอใจข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	0.390	0.460	0.460	0.593	0.479
ความพึงพอใจข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.454	0.608	0.716	0.735	0.645
ความพึงพอใจข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.664	0.721	0.798	0.779	0.609
ความพึงพอใจข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.411	0.478	0.653	0.601	0.479
ความพึงพอใจข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.424	0.448	0.642	0.611	0.616
ความพึงพอใจข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	0.620	0.737	0.679	0.705	0.487
ความพึงพอใจข้อ 35 ความสะอาดในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.716	0.680	0.743	0.765	0.663
ความพึงพอใจข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.569	0.603	0.603	0.678	0.683
ความพึงพอใจข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.774	0.795	0.733	0.727	0.527
ความพึงพอใจข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.746	0.785	0.730	0.694	0.496
ความพึงพอใจข้อ 39 ความสะอาดและความเพียงพอของที่จอดรถ	0.737	0.735	0.706	0.739	0.518
ความพึงพอใจข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.821	0.816	0.816	0.781	0.563
ความพึงพอใจข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.844	0.846	0.811	0.836	0.636
ความพึงพอใจข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.830	0.840	0.806	0.817	0.643
ความพึงพอใจข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.825	0.822	0.790	0.747	0.573
ความพึงพอใจข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	1.000	0.867	0.777	0.625	0.603
ความพึงพอใจข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.867	1.000	0.793	0.577	0.474
ความพึงพอใจข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.777	0.793	1.000	0.723	0.619
ความพึงพอใจข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.625	0.577	0.723	1.000	0.741
ความพึงพอใจข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.603	0.474	0.619	0.741	1.000

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปรด้าน ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล พบว่ามีทุกค่าเป็นบวกหมด หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน

8. การทดสอบความเชื่อถือได้ของทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

ตารางที่ ค.29

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

Item Statistics	Mean	Std. Deviation	N
การให้บริการทางการแพทย์			
ทัศนคติข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	3.500	1.167	30
ทัศนคติข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	3.633	1.033	30
ทัศนคติข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	3.600	1.070	30
ทัศนคติข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	3.967	1.159	30
ทัศนคติข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	3.833	1.117	30
ทัศนคติข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	3.833	1.117	30
ทัศนคติข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	3.700	1.236	30
ทัศนคติข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	3.867	1.137	30
ทัศนคติข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	3.833	1.053	30
ทัศนคติข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	3.900	0.995	30
ทัศนคติข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	4.067	1.048	30
ทัศนคติข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	3.933	1.048	30
ทัศนคติข้อ 13 ระยะเวลาารรับการตรวจจากแพทย์	3.200	1.095	30
ทัศนคติข้อ 14 ระยะเวลาารรับยา	3.267	1.015	30
ทัศนคติข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	3.667	0.994	30
ทัศนคติข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	3.800	0.997	30
ทัศนคติข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	4.167	0.834	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test มีทัศนคติต่อการให้บริการทางการแพทย์มากที่สุดในตัวแปรด้าน การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.167

ตารางที่ ค.30

ค่าความเชื่อมั่นในรูปสัมประสิทธิ์ Cornbach's Alpha ของตัวแปรด้าน
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.965	0.965	17

ค่าสัมประสิทธิ์ Cornbach's Alpha ของตัวแปรด้าน ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการ
ให้บริการทางการแพทย์ อยู่ที่ระดับ 0.965 หมายถึงคำถามด้าน ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการ
ทางการแพทย์ มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.31

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std.	N of Items
63.77	211.22	14.53	17

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ รวม 17 ตัว
แปรอยู่ที่ระดับ 63.77 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติกับการให้บริการทางการแพทย์โดยรวม อยู่ใน
เกณฑ์มาก

ตารางที่ ค.32

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปร ด้านทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์

Inter-Item Correlation Matrix

	ทัศนคติข้อ 1 สัดส่วน ของจำนวนแพทย์และ พยาบาลต่อผู้มารับบริการ	ทัศนคติข้อ 2 ความ พร้อมในการ ปฏิบัติงานของแพทย์ และพยาบาล	ทัศนคติข้อ 3 ระยะเวลาที่ เปิดให้บริการนอกเวลา ราชการ	ทัศนคติข้อ 4 การ ให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	ทัศนคติข้อ 5 การตรวจ วินิจฉัยโรค และการ รักษาพยาบาล
ทัศนคติข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	1.000	0.901	0.608	0.548	0.754
ทัศนคติข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.901	1.000	0.580	0.652	0.722
ทัศนคติข้อ 3 ระยะเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.608	0.580	1.000	0.517	0.491
ทัศนคติข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.548	0.652	0.517	1.000	0.688
ทัศนคติข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.754	0.722	0.491	0.688	1.000
ทัศนคติข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	0.833	0.722	0.519	0.608	0.862
ทัศนคติข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	0.753	0.721	0.532	0.691	0.912
ทัศนคติข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.728	0.779	0.522	0.755	0.851
ทัศนคติข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.687	0.734	0.581	0.701	0.826
ทัศนคติข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.728	0.802	0.544	0.745	0.729
ทัศนคติข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	0.705	0.660	0.455	0.626	0.628
ทัศนคติข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.676	0.645	0.529	0.679	0.609
ทัศนคติข้อ 13 ระยะเวลาการรับการตรวจจากแพทย์	0.620	0.615	0.394	0.331	0.479
ทัศนคติข้อ 14 ระยะเวลาการรับยา	0.408	0.425	0.292	0.184	0.375
ทัศนคติข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.386	0.380	0.324	0.469	0.476
ทัศนคติข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	0.504	0.596	0.472	0.681	0.620
ทัศนคติข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.514	0.634	0.425	0.612	0.512

ตารางที่ ค.32(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ทัศนคติข้อ 6 การรักษาพยาบาล โดยแพทย์เฉพาะทาง	ทัศนคติข้อ 7 การดูแล เอาใจใส่จากแพทย์ และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	ทัศนคติข้อ 8 การ ให้คำแนะนำจาก แพทย์ในการ ปฏิบัติและดูแล	ทัศนคติข้อ 9 การ ให้คำแนะนำจาก พยาบาลในการ ปฏิบัติตนและการ ปฏิบัติตนและการ	ทัศนคติข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ ยาของเภสัชกร
ทัศนคติข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	0.833	0.753	0.728	0.687	0.728
ทัศนคติข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.722	0.721	0.779	0.734	0.802
ทัศนคติข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.519	0.532	0.522	0.581	0.544
ทัศนคติข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.608	0.691	0.755	0.701	0.745
ทัศนคติข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.862	0.912	0.851	0.826	0.729
ทัศนคติข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	1.000	0.837	0.770	0.709	0.760
ทัศนคติข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	0.837	1.000	0.903	0.834	0.788
ทัศนคติข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.770	0.903	1.000	0.845	0.903
ทัศนคติข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.709	0.834	0.845	1.000	0.872
ทัศนคติข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.760	0.788	0.903	0.872	1.000
ทัศนคติข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	0.658	0.602	0.731	0.666	0.734
ทัศนคติข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.609	0.649	0.745	0.677	0.721
ทัศนคติข้อ 13 ระยะเวลาการรับการตรวจจากแพทย์	0.648	0.581	0.548	0.508	0.620
ทัศนคติข้อ 14 ระยะเวลาการรับยา	0.527	0.423	0.391	0.366	0.437
ทัศนคติข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.600	0.589	0.539	0.571	0.593
ทัศนคติข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	0.651	0.734	0.737	0.789	0.779
ทัศนคติข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.475	0.452	0.570	0.661	0.644

ตารางที่ ค.32(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ทัศนคติข้อ 11 การเข้าตรวจ ตามลำดับคิว	ทัศนคติข้อ 12 การรับยา ตามลำดับคิว	ทัศนคติข้อ 13 ระยะเวลาารอรับ การตรวจจาก แพทย์	ทัศนคติข้อ 14 ระยะเวลาารอรับยา	ทัศนคติข้อ 15 ความทันสมัยของ เครื่องมือทาง การแพทย์	ทัศนคติข้อ 16 คุณภาพของยา และเวชภัณฑ์ที่ใช้ รักษา	ทัศนคติข้อ 17 การแต่งกายของ แพทย์ พยาบาล และเภสัชกร
ทัศนคติข้อ 1 สัดส่วนของจำนวนแพทย์และพยาบาลต่อผู้มารับบริการ	0.705	0.676	0.620	0.408	0.386	0.504	0.514
ทัศนคติข้อ 2 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของแพทย์และพยาบาล	0.660	0.645	0.615	0.425	0.380	0.596	0.634
ทัศนคติข้อ 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	0.455	0.529	0.394	0.292	0.324	0.472	0.425
ทัศนคติข้อ 4 การให้บริการฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง	0.626	0.679	0.331	0.184	0.469	0.681	0.612
ทัศนคติข้อ 5 การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล	0.628	0.609	0.479	0.375	0.476	0.620	0.512
ทัศนคติข้อ 6 การรักษาพยาบาลโดยแพทย์เฉพาะทาง	0.658	0.609	0.648	0.527	0.600	0.651	0.475
ทัศนคติข้อ 7 การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เป็นมิตร และรับฟังผู้ป่วย	0.602	0.649	0.581	0.423	0.589	0.734	0.452
ทัศนคติข้อ 8 การให้คำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติและดูแลตนเอง	0.731	0.745	0.548	0.391	0.539	0.737	0.570
ทัศนคติข้อ 9 การให้คำแนะนำจากพยาบาลในการปฏิบัติตนและการมาตามนัด	0.666	0.677	0.508	0.366	0.571	0.789	0.661
ทัศนคติข้อ 10 การอธิบาย แนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกร	0.734	0.721	0.620	0.437	0.593	0.779	0.644
ทัศนคติข้อ 11 การเข้าตรวจตามลำดับคิว	1.000	0.946	0.529	0.372	0.419	0.541	0.776
ทัศนคติข้อ 12 การรับยาตามลำดับคิว	0.946	1.000	0.523	0.406	0.540	0.647	0.763
ทัศนคติข้อ 13 ระยะเวลาารอรับการตรวจจากแพทย์	0.529	0.523	1.000	0.881	0.538	0.512	0.415
ทัศนคติข้อ 14 ระยะเวลาารอรับยา	0.372	0.406	0.881	1.000	0.604	0.498	0.353
ทัศนคติข้อ 15 ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์	0.419	0.540	0.538	0.604	1.000	0.835	0.402
ทัศนคติข้อ 16 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้รักษา	0.541	0.647	0.512	0.498	0.835	1.000	0.622
ทัศนคติข้อ 17 การแต่งกายของแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร	0.776	0.763	0.415	0.353	0.402	0.622	1.000

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปรด้านทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ พบว่ามีทุกค่าเป็นบวกหมด หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน

9. การทดสอบความเชื่อถือได้ของทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ค.33

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ทัศนคติของผู้มาใช้บริการ
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Item Statistics				
การให้บริการของเจ้าหน้าที่		Mean	Std. Deviation	N
ทัศนคติข้อ 18	ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	3.733	1.081	30
ทัศนคติข้อ 19	มารยาทในการให้บริการ	3.833	1.053	30
ทัศนคติข้อ 20	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.100	0.995	30
ทัศนคติข้อ 21	การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	3.833	1.085	30
ทัศนคติข้อ 22	การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	3.767	1.006	30
ทัศนคติข้อ 23	ขั้นตอนการให้บริการ	3.833	0.986	30
ทัศนคติข้อ 24	การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	3.967	1.033	30
ทัศนคติข้อ 25	การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	3.933	1.015	30
ทัศนคติข้อ 26	ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	3.367	0.964	30
ทัศนคติข้อ 27	ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	3.367	0.964	30
ทัศนคติข้อ 28	การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอ	3.633	1.129	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test มีทัศนคติกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุดในตัวแปร
ด้าน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.100

ตารางที่ ค.34

ค่าความเชื่อมั่นในรูปสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.957	0.957	11

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของตัวแปรด้าน ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ที่ระดับ 0.957 หมายถึง ค่าถ้ามด้านทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.35

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.37	89.55	9.46	11

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้านทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
รวม 11 ตัวแปรอยู่ที่ระดับ 41.37 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
โดยรวม อยู่ในเกณฑ์มาก

ตารางที่ ค.36

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปร ด้านทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Inter-Item Correlation Matrix

	ทัศนคติข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	ทัศนคติข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	ทัศนคติข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	ทัศนคติข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	ทัศนคติข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย
ทัศนคติข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	1.000	0.899	0.603	0.784	0.765
ทัศนคติข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	0.899	1.000	0.708	0.880	0.808
ทัศนคติข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0.603	0.708	1.000	0.687	0.644
ทัศนคติข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	0.784	0.880	0.687	1.000	0.910
ทัศนคติข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	0.765	0.808	0.644	0.910	1.000
ทัศนคติข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	0.766	0.770	0.721	0.715	0.759
ทัศนคติข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	0.702	0.692	0.741	0.763	0.722
ทัศนคติข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	0.675	0.602	0.758	0.616	0.660
ทัศนคติข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	0.461	0.504	0.572	0.522	0.518
ทัศนคติข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	0.461	0.504	0.572	0.522	0.518
ทัศนคติข้อ 28 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพพระนางรอร	0.652	0.614	0.617	0.652	0.651

ตารางที่ ค.36(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ทัศนคติข้อ 23 ขั้นตอนการ ให้บริการ	ทัศนคติข้อ 24 การให้บริการ ตามลำดับคิว ของห้องบัตร	ทัศนคติข้อ 25 การให้บริการ ตามลำดับคิว ของห้อง	ทัศนคติข้อ 26 ระยะเวลาในการรอ รับบริการห้องบัตร	ทัศนคติข้อ 27 ระยะเวลาในการรอ รับบริการห้องการเงิน	ทัศนคติข้อ 28 การจั ดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอ
ทัศนคติข้อ 18 ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเป็นมิตรในการให้บริการ	0.766	0.702	0.675	0.461	0.461	0.652
ทัศนคติข้อ 19 มารยาทในการให้บริการ	0.770	0.692	0.602	0.504	0.504	0.614
ทัศนคติข้อ 20 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0.721	0.741	0.758	0.572	0.572	0.617
ทัศนคติข้อ 21 การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการ	0.715	0.763	0.616	0.522	0.522	0.652
ทัศนคติข้อ 22 การให้คำแนะนำ รับฟัง และตอบข้อสงสัย	0.759	0.722	0.660	0.518	0.518	0.651
ทัศนคติข้อ 23 ขั้นตอนการให้บริการ	1.000	0.773	0.747	0.683	0.683	0.532
ทัศนคติข้อ 24 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องบัตร	0.773	1.000	0.886	0.601	0.601	0.551
ทัศนคติข้อ 25 การให้บริการตามลำดับคิวของห้องการเงิน	0.747	0.886	1.000	0.660	0.660	0.730
ทัศนคติข้อ 26 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องบัตร	0.683	0.601	0.660	1.000	1.000	0.508
ทัศนคติข้อ 27 ระยะเวลาในการรอรับบริการห้องการเงิน	0.683	0.601	0.660	1.000	1.000	0.508
ทัศนคติข้อ 28 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพระหว่างรอ	0.532	0.551	0.730	0.508	0.508	1.000

10. การทดสอบความเชื่อถือได้ของทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

ตารางที่ ค.37

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ด้าน
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Item Statistics	สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	Mean	Std. Deviation	N
ทัศนคติข้อ 29	ความสะดวกของทำเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	4.067	0.828	30
ทัศนคติข้อ 30	การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	4.033	0.890	30
ทัศนคติข้อ 31	การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	3.967	0.928	30
ทัศนคติข้อ 32	ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	3.733	0.944	30
ทัศนคติข้อ 33	ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	4.067	0.785	30
ทัศนคติข้อ 34	เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	3.900	1.062	30
ทัศนคติข้อ 35	ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	3.933	0.980	30
ทัศนคติข้อ 36	ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	3.667	1.061	30
ทัศนคติข้อ 37	ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	3.800	1.031	30
ทัศนคติข้อ 38	ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	3.733	1.143	30
ทัศนคติข้อ 39	ความสะดวกและความเพียงพอของที่จอดรถ	3.600	1.192	30
ทัศนคติข้อ 40	สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	3.800	1.064	30
ทัศนคติข้อ 41	ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	3.900	0.923	30
ทัศนคติข้อ 42	การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	4.000	0.910	30
ทัศนคติข้อ 43	ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	4.000	0.910	30
ทัศนคติข้อ 44	การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	3.933	0.944	30
ทัศนคติข้อ 45	การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	3.967	0.850	30
ทัศนคติข้อ 46	การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	3.967	0.890	30
ทัศนคติข้อ 47	การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	3.833	0.986	30
ทัศนคติข้อ 48	ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	3.767	0.898	30

จากการวัด 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างในการทำ Pre-test มีทัศนคติกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลมากที่สุดในตัวแปรด้าน ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ และ ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.067

ตารางที่ ค.38

ค่าความเชื่อมั่นในรูปแบบสัมประสิทธิ์ Cornbach's Alpha ของตัวแปรด้าน
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.984	0.985	20

ค่าสัมประสิทธิ์ Cornbach's Alpha ของตัวแปรด้าน ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อ
สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อยู่ที่ระดับ 0.985 หมายถึงคำถามด้านทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อ
สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความเชื่อมั่นด้านความสอดคล้องภายในในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ ค.39

ค่าเฉลี่ย ความแปรปรวน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้าน
ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
77.67	287.82	16.97	20.00

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรด้าน ทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อม
ของโรงพยาบาล รวม 20 ตัวแปร อยู่ที่ระดับ 77.67 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติกับ
สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลโดยรวม อยู่ในเกณฑ์มาก

ตารางที่ ค.40

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปร ด้านทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล

Inter-Item Correlation Matrix

	ทัศนคติข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ต้ง ต่อการ เข้ารับบริการ	ทัศนคติข้อ 30 การ จัดสัดส่วนพื้นที่ใน การให้บริการ	ทัศนคติข้อ 31 การติด ประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการ	ทัศนคติข้อ 32 ป้ายและข้อความ ตามจุดบริการ	ทัศนคติข้อ 33 ป้าย บอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการ ให้บริการ	ทัศนคติข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับ ที่ให้ความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพ
ทัศนคติข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ต้ง ต่อการเข้ารับบริการ	1.000	0.933	0.766	0.641	0.736	0.675
ทัศนคติข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.933	1.000	0.795	0.667	0.787	0.733
ทัศนคติข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.766	0.795	1.000	0.816	0.855	0.906
ทัศนคติข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.641	0.667	0.816	1.000	0.723	0.729
ทัศนคติข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.736	0.787	0.855	0.723	1.000	0.753
ทัศนคติข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	0.675	0.733	0.906	0.729	0.753	1.000
ทัศนคติข้อ 35 ความสะอาดในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.771	0.833	0.604	0.576	0.768	0.656
ทัศนคติข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.693	0.742	0.759	0.768	0.731	0.734
ทัศนคติข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.663	0.722	0.822	0.687	0.784	0.863
ทัศนคติข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.639	0.721	0.804	0.699	0.751	0.858
ทัศนคติข้อ 39 ความสะอาดและความเพียงพอของที่จอดรถ	0.692	0.761	0.798	0.760	0.693	0.730
ทัศนคติข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.682	0.772	0.797	0.838	0.760	0.776
ทัศนคติข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.776	0.844	0.842	0.839	0.866	0.764
ทัศนคติข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.824	0.852	0.899	0.803	0.869	0.821
ทัศนคติข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.824	0.852	0.899	0.803	0.869	0.821
ทัศนคติข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	0.668	0.741	0.863	0.791	0.797	0.818
ทัศนคติข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.640	0.685	0.742	0.719	0.727	0.760
ทัศนคติข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.518	0.611	0.667	0.646	0.744	0.653
ทัศนคติข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.648	0.675	0.748	0.729	0.773	0.675
ทัศนคติข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.532	0.614	0.611	0.575	0.708	0.554

ตารางที่ ค.40(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ทัศนคติข้อ 36 ความสะอาด เป็น ระเบียบ และ เพียงพอของที่นั่ง รอรับบริการ	ทัศนคติข้อ 37 ความสะอาดและ ความเพียงพอ ของห้องน้ำ	ทัศนคติข้อ 38 ความสะอาดและ ความเพียงพอ ของร้านค้า ร้านอาหาร	ทัศนคติข้อ 39 ความสะอาดและ ความเพียงพอ ของที่จอดรถ	ทัศนคติข้อ 40 สิ่ง อำนวยความสะดวก พื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	ทัศนคติข้อ 41 ความสะอาดของ อาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	ทัศนคติข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่าง ภายในอาคาร
ทัศนคติข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	0.693	0.663	0.639	0.692	0.682	0.776	0.824
ทัศนคติข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.742	0.722	0.721	0.761	0.772	0.844	0.852
ทัศนคติข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.759	0.822	0.804	0.798	0.797	0.842	0.899
ทัศนคติข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.768	0.687	0.699	0.760	0.838	0.839	0.803
ทัศนคติข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.731	0.784	0.751	0.693	0.760	0.866	0.869
ทัศนคติข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	0.734	0.863	0.858	0.730	0.776	0.764	0.821
ทัศนคติข้อ 35 ความสะอาดในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.707	0.703	0.722	0.655	0.714	0.793	0.773
ทัศนคติข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	1.000	0.883	0.891	0.845	0.733	0.775	0.821
ทัศนคติข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.883	1.000	0.978	0.859	0.812	0.812	0.846
ทัศนคติข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.891	0.978	1.000	0.856	0.806	0.791	0.829
ทัศนคติข้อ 39 ความสะอาดและความเพียงพอของที่จอดรถ	0.845	0.859	0.856	1.000	0.805	0.871	0.859
ทัศนคติข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.733	0.812	0.806	0.805	1.000	0.928	0.855
ทัศนคติข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.775	0.812	0.791	0.871	0.928	1.000	0.945
ทัศนคติข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	0.821	0.846	0.829	0.859	0.855	0.945	1.000
ทัศนคติข้อ 43 ความร่มรื่นและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.821	0.846	0.829	0.859	0.855	0.945	1.000
ทัศนคติข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	0.803	0.801	0.846	0.833	0.776	0.823	0.883
ทัศนคติข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.751	0.779	0.771	0.837	0.755	0.831	0.847
ทัศนคติข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.681	0.707	0.737	0.767	0.649	0.752	0.767
ทัศนคติข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.703	0.713	0.663	0.763	0.790	0.853	0.846
ทัศนคติข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถังดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.567	0.619	0.610	0.683	0.672	0.762	0.676

ตารางที่ ค.40(ต่อ)

Inter-Item Correlation Matrix

	ทัศนคติข้อ 43 ความรุ่มร้อนและ ภูมิทัศน์ของ สภาพแวดล้อม ภายนอกอาคาร	ทัศนคติข้อ 44 การแยก ผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	ทัศนคติข้อ 45 การป้องกัน โรคติดต่อระบบ ทางเดินหายใจ	ทัศนคติข้อ 46 การเป็นสถานที่ ปลอดบุหรี่ และ รณรงค์การลด/ เลิกสูบบุหรี่	ทัศนคติข้อ 47 การดูแลความ ปลอดภัยของผู้ มารับบริการ	ทัศนคติข้อ 48 ระบบ ป้องกันอัคคีภัย (ถึง ดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)
ทัศนคติข้อ 29 ความสะอาดของท่าเล ที่ตั้ง ต่อการเข้ารับบริการ	0.824	0.668	0.640	0.518	0.648	0.532
ทัศนคติข้อ 30 การจัดสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการ	0.852	0.741	0.685	0.611	0.675	0.614
ทัศนคติข้อ 31 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0.899	0.863	0.742	0.667	0.748	0.611
ทัศนคติข้อ 32 ป้ายและข้อความตามจุดบริการ	0.803	0.791	0.719	0.646	0.729	0.575
ทัศนคติข้อ 33 ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิก และแผนผังการให้บริการ	0.869	0.797	0.727	0.744	0.773	0.708
ทัศนคติข้อ 34 เอกสาร แผ่นพับที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	0.821	0.818	0.760	0.653	0.675	0.554
ทัศนคติข้อ 35 ความสะอาดในการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น	0.773	0.703	0.701	0.709	0.666	0.687
ทัศนคติข้อ 36 ความสะอาด เป็นระเบียบ และเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.821	0.803	0.751	0.681	0.703	0.567
ทัศนคติข้อ 37 ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ	0.846	0.801	0.779	0.707	0.713	0.619
ทัศนคติข้อ 38 ความสะอาดและความเพียงพอของร้านค้า ร้านอาหาร	0.829	0.846	0.771	0.737	0.663	0.610
ทัศนคติข้อ 39 ความสะอาดและความเพียงพอของที่จอดรถ	0.859	0.833	0.837	0.767	0.763	0.683
ทัศนคติข้อ 40 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ มุมหนังสือ	0.855	0.776	0.755	0.649	0.790	0.672
ทัศนคติข้อ 41 ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ของโรงพยาบาล	0.945	0.823	0.831	0.752	0.853	0.762
ทัศนคติข้อ 42 การถ่ายเทอากาศ และแสงสว่างภายในอาคาร	1.000	0.883	0.847	0.767	0.846	0.676
ทัศนคติข้อ 43 ความรุ่มร้อนและภูมิทัศน์ของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	1.000	0.883	0.847	0.767	0.846	0.676
ทัศนคติข้อ 44 การแยกผู้ป่วยที่เป็นโรคติดต่อไว้ในบริเวณที่เป็นสัดส่วน	0.883	1.000	0.899	0.900	0.803	0.672
ทัศนคติข้อ 45 การป้องกันโรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ	0.847	0.899	1.000	0.910	0.898	0.712
ทัศนคติข้อ 46 การเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ และรณรงค์การลด/เลิกสูบบุหรี่	0.767	0.900	0.910	1.000	0.780	0.767
ทัศนคติข้อ 47 การดูแลความปลอดภัยของผู้มารับบริการ	0.846	0.803	0.898	0.780	1.000	0.734
ทัศนคติข้อ 48 ระบบป้องกันอัคคีภัย (ถึงดับเพลิง แผนผัง ป้ายบอกทางหนีไฟ)	0.676	0.672	0.712	0.767	0.734	1.000

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ของค่าสำคัญแต่ละคู่ของตัวแปรด้านทัศนคติของผู้มาใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล พบว่าทุกค่าเป็นบวกหมด หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน

