

บทที่ 4

วิธีการวิจัยและผลการวิจัย

วิธีการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

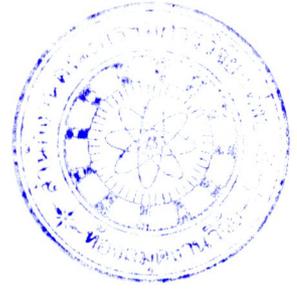
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ โดยแบ่งข้อมูลเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ใช้วิธีเก็บด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา คือ ผู้ป่วยที่มารักษาที่สถาบันประสาทวิทยา ขนาดตัวอย่าง (simple size) ในการศึกษาครั้งนี้ได้คำนวณหาตัวอย่างที่สามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร จากสูตรของ Yamane (อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลปะจารุ, 2548, หน้า 16) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 95 หมายความว่า จะยอมให้มีระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 มีสูตรในการคำนวณ จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{15,526}{1 + 15,526 (0.05)^2}$$

โดย

$$n = \frac{15,526}{39.815}$$
$$n = 390 \text{ ตัวอย่าง}$$



เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

N = จำนวนหน่วยประชากร จะแทนด้วยจำนวนผู้ป่วยทั้งหมดที่มา
รักษาที่สถาบันประสาทวิทยา

จำนวนผู้ป่วยเก่าปีงบประมาณ 2552 เท่ากับ 165,476 คน

จำนวนผู้ป่วยใหม่ปีงบประมาณ 2552 เท่ากับ 20,846 คน

รวมผู้ป่วย 186,322 คน ดังนั้น ค่าเฉลี่ย คือ 15,526 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในการศึกษา กำหนดให้ $e = 5%$
(0.05)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่
สร้างขึ้น ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) โดยมีเกณฑ์
คำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

มากที่สุด ให้ 5 คะแนน

มาก ให้ 4 คะแนน

ปานกลาง ให้ 3 คะแนน

น้อย ให้ 2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย (range)} &= \frac{\text{Max} - \text{Min}}{5} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวม
จากเอกสาร หนังสือ หอสมุดแห่งชาติ และงานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง สถาบันประสาท-
วิทยา กรมการแพทย์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive method) เป็นการนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากทำแบบสอบถามและข้อมูลทุติยภูมิมามีวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานของสถาบัน-ประสาทยุทธศาสตร์

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative method) เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วย ที่มารับบริการที่สถาบันประสาทยุทธศาสตร์ โดยการเก็บรวบรวมที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) คำนวณหาค่าทางสถิติ และใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (chi-square) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95%

การศึกษานี้กำหนดการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางกรณีศึกษาสถาบันประสาทยุทธศาสตร์ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิจัย ดังนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science) ซึ่งในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์และดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตาราง 9

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	209	53.6
ชาย	181	46.4
อายุ		
16-25 ปี	51	13.1
26-35 ปี	105	26.9
36-50 ปี	132	33.8
51 ปีขึ้นไป	102	26.2
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	28	7.2
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	138	35.4
เกษตรกร	26	6.7
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	78	20.0
พนักงานบริษัท/ลูกจ้างของรัฐ	101	25.9
อื่น ๆ	19	4.9
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมต้น	24	6.2
มัธยมต้น	21	5.4
มัธยมปลาย/ปวช.	63	16.2
อนุปริญญา/ปวส.	52	13.3
ปริญญาตรี	190	48.7
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.3

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	108	27.7
10,000-20,000 บาท	132	33.8
20,001-30,000 บาท	83	21.3
30,001-40,000 บาท	32	8.2
40,001-50,000 บาท	18	4.6
มากกว่า 50,001 บาท	17	4.4
ประเภทสิทธิที่ใช้บริการ		
จ่ายเอง	123	31.5
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท)	49	12.6
ประกันสังคม	81	20.8
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	137	35.1
ท่านทราบหรือไม่ว่าสถาบันประสาทวิทยาเป็นสถานพยาบาลเฉพาะทาง		
ทราบ	362	92.8
ไม่ทราบ	28	7.2
ท่านเคยใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา		
มาแล้วกี่ครั้ง		
1-2 ครั้ง	76	19.5
3-5 ครั้ง	120	30.8
6-10 ครั้ง	74	19.0
มากกว่า 10 ครั้ง	120	30.8
รวม	390	100.0

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 36-50 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมามีอายุ 26-35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และมีอายุ 16-25 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 เกษตรกร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอื่น ๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ต่ำกว่ามัธยมต้น จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และมัธยมต้น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คือ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 รายได้ 40,001-50,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ประเภทสิทธิที่ใช้บริการ เป็นสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ สิทธิจ่ายเอง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 สิทธิประกันสังคม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) น้อยที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

การใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าสถาบันประสาทวิทยาเป็นสถานพยาบาลเฉพาะทาง จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 92.8 และไม่ทราบ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

จำนวนครั้งของการใช้บริการ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่สถาบันประสาทวิทยา มาแล้ว 3-5 ครั้ง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 120 คน

คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา คือ ใช้บริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และ 6-10 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

ตาราง 10

ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา

ทัศนคติและความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านการให้บริการ	3.52	0.716	มาก
ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล	3.88	0.619	มาก
ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	3.58	0.597	มาก
ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	3.75	0.632	มาก
การได้รับข้อมูลข่าวสาร	2.69	0.930	ปานกลาง
ทัศนคติต่อการให้บริการสถาบันประสาทวิทยา	3.97	0.676	มาก
รวม	3.61	0.520	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ ทัศนคติต่อการให้บริการสถาบันประสาทวิทยา มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ย 3.58 ด้านการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 และการได้รับข้อมูลข่าวสาร มีคะแนนเฉลี่ย 2.69

ตาราง 11

ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
พอใจต่อระยะเวลาในการรอรับบริการ	3.32	0.874	ปานกลาง
เห็นว่าสถานที่ที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่น บริเวณรอตรวจ ห้องตรวจ	3.65	0.799	มาก
เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้า ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง	3.60	0.903	มาก
เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.53	0.905	มาก
เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจใส่เมื่อ สอบถาม เรื่องต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด	3.54	0.867	มาก
เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ข้อมูล คำแนะนำ ในการให้บริการได้ถูกต้อง	3.63	0.855	มาก
เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความคล่องแคล่ว ในการให้บริการ	3.52	0.936	มาก
เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความนุ่มนวล พอลใจ เจ้าหน้าที่เมื่อท่านปรึกษาปัญหาด้านการ เจ็บป่วย หรือความต้องการของท่านในการมา ใช้บริการ	3.51	0.906	มาก
รวม	3.52	0.716	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบัน-
 ประสาทวิทยาด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.52
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับแรกจะเห็นว่าสถานที่ที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่น
 บริเวณรอตรวจ ห้องตรวจ มีคะแนนเฉลี่ย 3.65 รองลงมา คือ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ให้ข้อมูล คำแนะนำในการให้บริการ ได้ถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.63 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม พูจจาไพเราะ เป็นกันเอง มีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจใส่เมื่อท่านสอบถามเรื่องต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด มีคะแนนเฉลี่ย 3.54 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.53 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความคล่องแคล่วในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 ท่านพอใจ เจ้าหน้าที่เมื่อท่านปรึกษาปัญหาด้านการเจ็บป่วย หรือความต้องการของท่านในการมาใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความนุ่มนวล มีคะแนนเฉลี่ย 3.40 และท่านพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.32

ตาราง 12

ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล

ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล	\bar{X}	SD	ระดับ
ได้รับการรักษาตามลักษณะอาการของโรค	3.97	0.730	มาก
การให้คำปรึกษาและรักษาของแพทย์หรือพยาบาล ท่านสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.00	0.808	มาก
เมื่อได้รับการรักษาแล้วอาการป่วยดีขึ้นตามลำดับ	4.06	0.845	มาก
คิดว่าสถาบันประสาทฯ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในด้านระบบประสาท	4.02	0.789	มาก
คิดว่าสถาบันประสาทฯ แพทย์มีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลมากกว่าโรงพยาบาลอื่นที่ท่านเคยรักษา	3.93	0.836	มาก
เครื่องมือที่ทันสมัยในการรักษาพยาบาล	3.94	0.861	มาก
การปรับปรุงด้านการรักษาพยาบาลอยู่เสมอ	3.68	0.778	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล	\bar{X}	SD	ระดับ
การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการรักษาพยาบาล	3.67	0.931	มาก
ความมีชื่อเสียงของแพทย์และทีมงาน	3.86	0.872	มาก
การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคทางระบบประสาทอย่าง สม่ำเสมอ	3.68	0.896	มาก
รวม	3.88	0.619	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ทศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบัน-
ประสาทวิทยา ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย
3.90 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ เมื่อได้รับการรักษาแล้วอาการป่วยดีขึ้นตามลำดับ
มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมา คือ คิดว่าสถาบันประสาทฯ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในด้าน
ระบบประสาท มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 การให้คำปรึกษาและรักษาของแพทย์หรือพยาบาล
สามารถเข้าใจได้ง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้รับการรักษาตามลักษณะอาการของโรค
มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการรักษาพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ย 3.94
คิดว่าสถาบันประสาทฯ แพทย์มีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลมากกว่าโรงพยาบาล
อื่นที่ผู้รับบริการเคยรักษามา มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 ความมีชื่อเสียงของแพทย์และทีมงาน
มีคะแนนเฉลี่ย 3.86 มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการรักษาพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ย
3.68 มีการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคทางระบบประสาทอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.68
และมีการปรับปรุงด้านการรักษาพยาบาลอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.67

ตาราง 13

ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้าน
รายจ่ายค่ารักษาพยาบาล

ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	\bar{X}	SD	ระดับ
ทราบระดับของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล			
ก่อนมารับบริการ	3.47	0.862	มาก
เห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพ			
การบริการ	3.71	0.791	มาก
เห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับ			
โรงพยาบาลอื่นที่เคยรับการรักษา	3.72	0.833	มาก
เห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับ			
ระดับความมีชื่อเสียง	3.76	0.803	มาก
พึงพอใจที่มีการแสดงราคาการรักษาพยาบาลให้			
เห็นอย่างชัดเจน	3.76	0.781	มาก
พึงพอใจที่มีการอัตราค่าบริการของเจ้าหน้าที่			
รวมกับอัตราค่ารักษาพยาบาล	3.71	0.820	มาก
ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระเงิน	3.60	0.939	มาก
เคยได้รับการลดอัตราค่ารักษาพยาบาลหรือ			
การช่วยเหลืออื่น ๆ จากสถาบันฯ	2.93	1.470	ปานกลาง
รวม	3.58	0.642	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบัน-
ประสาทวิทยา ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย
3.58 เมื่อพิจารณารายด้าน ท่านเห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับระดับความมี
ชื่อเสียง และพึงพอใจที่มีการแสดงราคาการรักษาพยาบาลให้เห็นอย่างชัดเจน มีคะแนน
เฉลี่ย 3.76 รองลงมา คือ ท่านเห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น
ที่ท่านเคยรับการรักษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 เห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพ

การบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ผู้รับบริการพึงพอใจที่มีการอัตราค่าบริการของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งอัตราค่ารักษาพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 การได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระเงิน มีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ผู้รับบริการทราบระดับของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ก่อนมารับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.47 และเคยได้รับการลดอัตราค่ารักษาพยาบาลหรือ การช่วยเหลืออื่น ๆ จากสถาบันฯ มีคะแนนเฉลี่ย 2.93

ตาราง 14

ระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา

ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	\bar{X}	SD	ระดับ
เมื่อมีอาการป่วยนึกถึงสถานพยาบาลเฉพาะทาง			
มากกว่าโรงพยาบาลทั่วไป	3.73	0.931	มาก
คิดว่าหากไม่มีสถานพยาบาลเฉพาะทาง จะเปลี่ยนไป			
รักษาที่โรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน	3.70	0.997	มาก
คิดว่า การเข้ารับบริการที่สถาบันประสาทฯ ดีกว่า			
โรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน	3.81	0.857	มาก
มารักษาที่สถาบันประสาทฯ เพราะความมีชื่อเสียง			
ของสถาบันฯ	3.71	0.819	มาก
รับรู้มาว่าสถาบันประสาทฯ สามารถรักษาโรค			
ให้หายหรือดีขึ้นได้	3.87	0.848	มาก
สามารถเข้าถึงการรับบริการของสถาบันประสาทฯ			
ได้ดี เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลทั่วไปอื่น ๆ	3.81	0.818	มาก
รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความมีชื่อเสียงด้านระบบ			
ประสาทของสถาบันประสาทฯ เท่ากับโรงพยาบาล			
ขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน	3.60	0.923	มาก
มารักษาที่สถาบันประสาทฯ เพราะข้อมูลการรักษา			
จากคนใกล้ชิด	3.77	1.040	มาก
รวม	3.75	0.632	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบัน-
 ประสาทวิทยา ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
 มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ รับรู้มาว่าสถาบันประสาทวิทยา
 สามารถรักษาโรคให้หายหรือดีขึ้นได้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมา คือ คิดว่าการเข้ารับ
 บริการที่สถาบันประสาทฯ ดีกว่าโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน มีคะแนน
 เฉลี่ย 3.81 สามารถเข้าถึงการรับบริการของสถาบันประสาทฯ ได้ดี เมื่อเทียบกับโรงพยาบาล
 ทั่วไปอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 การมารักษาที่สถาบันประสาทฯ เพราะข้อมูลการรักษา
 จากคนใกล้ชิด มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 เมื่อมีอาการป่วยท่านนี้ถึงสถานพยาบาลเฉพาะทาง
 มากกว่าโรงพยาบาลทั่วไป มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 ผู้รับบริการมารักษาที่สถาบันประสาทฯ
 เพราะความมีชื่อเสียงของสถาบันฯ มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ผู้รับบริการคิดว่าหากไม่มี
 สถานพยาบาลเฉพาะทาง จะเปลี่ยนไปรักษาที่โรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน
 มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 และรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความมีชื่อเสียงด้านระบบประสาทของ
 สถาบันประสาทฯ เท่ากับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน มีคะแนนเฉลี่ย 3.60

ตาราง 15

แสดงระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้าน
 การได้รับข้อมูลข่าวสาร

การได้รับข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	SD	ระดับ
การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์	2.55	1.13	น้อย
การโฆษณาผ่านนิตยสารทางการแพทย์และ สาธารณสุข	2.65	1.08	ปานกลาง
มีการจัดทำคู่มือแนะนำสถาบันฯ ให้แก่ผู้รับบริการ	2.72	1.08	ปานกลาง
มีการให้ข้อมูลด้านสิทธิพิเศษแก่ผู้รับบริการ	2.74	1.14	ปานกลาง
มีการจัดทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคม	2.64	1.16	ปานกลาง
มีการเขียนและเผยแพร่บทความด้านโรคระบบ ประสาท	2.83	1.13	ปานกลาง
รวม	2.69	0.93	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า ทักษะคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบัน-
 ประสาทวิทยา ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนน
 เฉลี่ย 2.69 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ มีการเขียนและเผยแพร่บทความด้านโรค
 ระบบประสาท มีคะแนนเฉลี่ย 2.83 มีการให้ข้อมูลด้านสิทธิพิเศษแก่ผู้รับบริการ มี
 คะแนนเฉลี่ย 2.74 มีการจัดทำคู่มือแนะนำสถาบันฯ ให้แก่ผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย
 2.72 การโฆษณาผ่านนิตยสารทางการแพทย์และสาธารณสุข มีคะแนนเฉลี่ย 2.65 มีการ
 จัดทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคม มีคะแนนเฉลี่ย 2.64 และการโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์
 มีคะแนนเฉลี่ย 2.55

ตาราง 16

ระดับทักษะคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา ด้าน
 ทักษะคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา

ทักษะคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา	\bar{X}	SD	ระดับ
มีความรู้สึว่าการรักษาที่สถาบันประสาท วิทยาจะทำให้อาการป่วยดีขึ้น	3.94	0.730	มาก
มีความรู้สึว่าการรักษาที่สถาบันประสาท วิทยาคือว่าโรงพยาบาลที่เคยรับการรักษา เชื่อว่าการรักษาด้วยแพทย์เฉพาะทางสามารถ หายจากอาการป่วยมากกว่าการรักษาด้วยแพทย์ ทั่วไป	4.03	0.846	มาก
เชื่อว่าอาการป่วยของระบบเส้นประสาทต้อง ได้รับการรักษาที่สถาบันประสาทวิทยา	4.01	0.848	มาก
รวม	3.97	0.676	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ทักษะคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบัน-
 ประสาทวิทยา ด้านทักษะคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา โดยภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ ผู้รับบริการเชื่อว่าการ

รักษาด้วยแพทย์เฉพาะทางสามารถหายจากอาการป่วยมากกว่าการรักษาด้วยแพทย์ทั่วไป มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 รองลงมา คือ เชื่อว่าอาการป่วยของระบบเส้นประสาทต้องได้รับการรักษาที่สถาบันประสาทวิทยา มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการมารักษาที่สถาบันประสาทวิทยาจะทำให้อาการป่วยของเขาดีขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 และมีความรู้สึกว่าการมารักษาที่สถาบันประสาทวิทยาคือดีกว่าโรงพยาบาลที่เคยรับการรักษา มีคะแนนเฉลี่ย 3.91

ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง

ตาราง 17

ระดับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง

การตัดสินใจใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านการให้บริการ	3.65	0.935	มาก
ด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล	4.23	0.802	มากที่สุด
ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	3.84	0.779	มาก
ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	3.95	0.814	มาก
รวม	3.92	0.619	มาก

จากตาราง 17 พบว่า กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ ด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 รองลงมา คือ ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 และด้านการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.65

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ด้านบุคลากร มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ทุกระดับควรมีมาตรฐานในการให้บริการ เช่น

- 1.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.2 ต้อนรับผู้ที่มารับบริการด้วยใจ
- 1.3 ช่วยเหลือผู้มาใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาค
- 1.4 บริหารจัดการเวลาให้รวดเร็วกว่าเดิม เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการรอนานเกินไป
- 1.5 ควรให้บริการแก่คนชรา มาก ๆ
2. ระหว่างรอคิวควรมีเอกสารข่าวสารทางการแพทย์ให้ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยอ่าน
ด้านสถานที่ มีดังนี้
 1. ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ทางเดิน เป็นต้น
 2. สถานที่ที่คับแคบ
 3. ควรจัดพื้นที่ที่ผู้ป่วยนั่งรถเข็นให้สะดวกต่อการเข็นมากขึ้น หรืออาจจะลดจำนวนที่นั่งรอ เพราะผู้ป่วยส่วนใหญ่ นั่งรถเข็น
ด้านความสะดวกและปลอดภัย มีดังนี้
 1. ควรเปลี่ยนรถเข็นเป็นแบบล้อเล็กเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย เพราะรถเข็นล้อใหญ่มีไว้สำหรับผู้ป่วยที่ใช้แขนเองได้ เนื่องจากมีญาติ ๆ ของผู้ป่วยจากต่างจังหวัดจำนวนมาก
 2. ควรเพิ่มบริการตู้ ATM และเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านการให้บริการ คุณภาพในการรักษาพยาบาล
รายจ่ายค่ารักษาพยาบาลและความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา มีความสัมพันธ์
ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

1. ปัจจัยทางด้านการให้บริการกับการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาล
เฉพาะทาง

H_0 : ปัจจัยทางด้านการให้บริการของสถาบันประสาทวิทยา ไม่มีความสัมพันธ์
ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

H_1 : ปัจจัยทางด้านการให้บริการของสถาบันประสาทวิทยา มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

ตาราง 18

ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ทัศนคติและความพึงพอใจ	χ^2	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการให้บริการ	536.798	0.000**	มีความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล	309.389	0.000**	มีความสัมพันธ์
ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	323.433	0.000**	มีความสัมพันธ์
ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	313.730	0.000**	มีความสัมพันธ์
การได้รับข้อมูลข่าวสาร	206.034	0.000**	มีความสัมพันธ์
ทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา	242.131	0.000**	มีความสัมพันธ์

**ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จากตาราง 18 ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ด้านการตัดสินใจเข้ารับบริการด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา การได้รับข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยทางด้านการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. ปัจจัยทางด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล กกับการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

H_0 : คุณภาพในการรักษาพยาบาลของสถาบันประสาทวิทยา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

H_1 : คุณภาพในการรักษาพยาบาลของสถาบันประสาทวิทยา มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

ตาราง 19

ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล

ทัศนคติและความพึงพอใจ	χ^2	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการให้บริการ	653.630	0.000**	มีความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล	676.510	0.000**	มีความสัมพันธ์
ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	664.857	0.000**	มีความสัมพันธ์
ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	629.885	0.000**	มีความสัมพันธ์
การได้รับข้อมูลข่าวสาร	189.933	0.000**	มีความสัมพันธ์
ทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา	535.869	0.000**	มีความสัมพันธ์

**ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จากตาราง 19 ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การตัดสินใจเข้ารับบริการด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา การได้รับข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. ปัจจัยทางด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

H_0 : รายจ่ายค่ารักษาพยาบาลของสถาบันประสาทวิทยา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

H_1 : รายจ่ายค่ารักษาพยาบาลของสถาบันประสาทวิทยา มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

ตาราง 20

ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล

ทัศนคติและความพึงพอใจ	χ^2	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการให้บริการ	581.973	0.000**	มีความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล	588.274	0.000**	มีความสัมพันธ์
ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	690.457	0.000**	มีความสัมพันธ์
ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	673.675	0.000**	มีความสัมพันธ์
การได้รับข้อมูลข่าวสาร	224.838	0.000**	มีความสัมพันธ์
ทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา	514.772	0.000**	มีความสัมพันธ์

**ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จากตาราง 20 ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การตัดสินใจเข้ารับบริการด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา การได้รับข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยทางด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. ปัจจัยทางด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันกับการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

H_0 : ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

H_1 : ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง

ตาราง 21

ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางของผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติและความพึงพอใจด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา

ทัศนคติและความพึงพอใจ	χ^2	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการให้บริการ	354.884	0.000**	มีความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล	372.441	0.000**	มีความสัมพันธ์
ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	391.783	0.000**	มีความสัมพันธ์
ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	394.056	0.000**	มีความสัมพันธ์
การได้รับข้อมูลข่าวสาร	150.019	0.000**	มีความสัมพันธ์
ทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา	323.278	0.000**	มีความสัมพันธ์

**ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จากตาราง 21 ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การตัดสินใจเข้ารับบริการด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา การได้รับข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยทางความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05