

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง กรณีศึกษาสถาบันประสาทวิทยา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง มีวิธีการดำเนินงานโดยกำหนดขอบเขตในการสำรวจและจัดเก็บข้อมูล โดยใช้กรณีศึกษาเป็นสถาบันประสาทวิทยา กรมการแพทย์ จัดเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องจำนวน 390 ตัวอย่าง โดยได้ทำการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลผู้ป่วยที่มาใช้บริการในสถาบันประสาทวิทยา ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2553 ถึงวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2553 บริเวณหน้าห้องยาและหน้าห้องเก็บเงิน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง รวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา และด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง กรณีศึกษา สถาบันประสาทวิทยา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และได้ทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) คำนวณหาค่าทางสถิติ และใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (chi-square) ในการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรสองตัวว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95%

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางกรณีศึกษาสถาบันประสาทวิทยา จากจำนวนผู้ให้บริการ 390 ราย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมามีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.2 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.7 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คือ น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.7 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.3 ประเภทสิทธิที่ใช้บริการ คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ จ่ายเอง คิดเป็นร้อยละ 31.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าสถาบันประสาทวิทยาเป็นสถานพยาบาลเฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 92.8 และส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถาบันประสาทวิทยามาแล้ว 3-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.8 มากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.8 และเมื่อศึกษาระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา พบว่า ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันประสาทวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.66 เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านทัศนคติต่อการให้บริการสถาบันประสาทวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ ผู้รับบริการเชื่อว่าการรักษาด้วยแพทย์เฉพาะทางสามารถหายจากอาการป่วยมากกว่าการรักษาด้วยแพทย์ทั่วไป รองลงมาคือ เชื่อว่าอาการป่วยของระบบเส้นประสาทของท่านต้องได้รับการรักษาที่สถาบันประสาทวิทยา และมีความรู้สึกว่าการมารักษาที่สถาบันประสาทวิทยาดีกว่าโรงพยาบาลที่ท่านเคยรับการรักษาเป็นลำดับสุดท้าย

1.2 ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ เมื่อได้รับการรักษาแล้วอาการป่วยดีขึ้นตามลำดับ

รองลงมา คือ คิดว่าสถาบันประสาทวิทยา มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในด้านระบบประสาท และ มีการปรับปรุงด้านการรักษาพยาบาลอยู่เสมอเป็นลำดับสุดท้าย

1.3 ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ รับรู้ว่ามีสถาบันประสาทวิทยา สามารถรักษาโรคให้หายหรือดีขึ้นได้ รองลงมา คือ คิดว่าหากไม่มีสถานพยาบาลเฉพาะ-ทาง ผู้รับบริการจะเปลี่ยนไปรักษาที่โรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน และ รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความมีชื่อเสียงด้านระบบประสาทของสถาบันประสาทวิทยา เท่ากับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชนเป็นลำดับสุดท้าย

1.4 ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ เห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับ ระดับความมีชื่อเสียงและพึงพอใจที่มีการแสดงราคาค่ารักษาพยาบาลให้เห็นอย่างชัดเจน ส่วนการได้รับการลดอัตราค่ารักษาพยาบาลหรือการได้รับความช่วยเหลืออื่น ๆ จาก สถาบันประสาทฯ เป็นลำดับสุดท้าย

1.5 ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ เห็นว่าสถานที่ที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่น บริเวณรอ ตรวจ ห้องตรวจ รองลงมา คือ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ข้อมูล คำแนะนำในการ ให้บริการได้ และพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นลำดับสุดท้าย

1.6 ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนน เฉลี่ย 2.69 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ มีการจัดทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคม รองลงมา คือ มีการให้ข้อมูลด้านสิทธิพิเศษแก่ผู้รับบริการ และการ โฆษณาผ่านสื่อ- โทรทัศน์เป็นลำดับสุดท้าย

2. ระดับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง พบว่า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณารายด้าน ลำดับแรก คือ ด้าน คุณภาพในการรักษาพยาบาล รองลงมา คือ ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา และด้านการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย

3. ผลจากการทดสอบสมมติฐานในด้านปัจจัยทางด้านการให้บริการ คุณภาพใน การรักษาพยาบาล รายจ่ายค่ารักษาพยาบาลและความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทางกรณีศึกษาสถาบันประสาทวิทยา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-50 ปี มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และประเภทสิทธิที่ใช้บริการ คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ทราบว่าสถาบันประสาทวิทยาเป็นสถานพยาบาลเฉพาะทาง และส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถาบันประสาทวิทยามาแล้ว 3-5 ครั้ง มีระดับทัศนคติและความพึงพอใจต่อสถาบันประสาทวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.66 โดยพึงพอใจลำดับแรก คือ ด้านทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา ในส่วนของผู้ใช้บริการ เชื่อว่าการรักษาด้วยแพทย์เฉพาะทางสามารถหายจากอาการป่วยมากกว่าการรักษาด้วยแพทย์ทั่วไป รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล คือ เมื่อได้รับการรักษาแล้วอาการป่วยดีขึ้นตามลำดับ และพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นลำดับสุดท้าย และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ปัจจัยทางด้านการให้บริการ ปัจจัยทางด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล ปัจจัยทางด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล ปัจจัยทางด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาลและปัจจัยทางความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยาการได้รับข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิตติมา พะนา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลใน โครงการ-ประกันสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการ โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลใน โครงการประกันสังคม ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการแบบคิสคริมิแนนต์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุดในการเลือกโรงพยาบาล โครงการประกันสังคมในปัจจุบัน

รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวนิดา รอดยูบุตร (2547) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการรักษาด้วยแพทย์แผนไทยในสถานพยาบาลของรัฐ โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ บัณฑิตประกันสุขภาพ ($p < 0.001$) สวัสดิการข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ($p < 0.05$) ลักษณะอาการเจ็บป่วยด้วยกลุ่มอาการปวดต่าง ๆ ($p < 0.05$) ทศนคติต่อการใช้บริการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย ($p < 0.001$) และความคาดหวังประโยชน์จากการใช้บริการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย ($p < 0.001$) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของมิ่งขวัญ เสืองามเอี่ยม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเคยเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับวันที่เดินทาง ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพและรายได้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพและรายได้ และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพและรายได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา โดยผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะในด้านบุคลากร ดังนี้ เจ้าหน้าที่ทุกระดับควรมีมาตรฐานในการให้บริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ค้อนรับผู้ที่มารับบริการด้วยใจ ช่วยเหลือผู้มาใช้บริการทุกระดับด้วยความเสมอภาค บริหารจัดการเวลาให้รวดเร็วกว่าเดิม เพื่อให้ไม่ทำให้ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการรอนานเกินไป ควรให้บริการแก่คนชรา มาก ๆ และระหว่างรอคิวควรมีเอกสารข่าวสารทางการแพทย์ให้ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยอ่าน ส่วนข้อเสนอแนะด้านสถานที่ โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุง

เรื่องความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ทางเดิน ขยายสถานที่ให้กว้างขึ้น ควรจัดพื้นที่ที่ผู้ป่วยนั่งรถเข็น ให้สะดวกต่อการเข็นมากขึ้น หรืออาจจะลดจำนวนที่นั่งรถ เพราะผู้ป่วยส่วนใหญ่ นั่งรถเข็น และควรเปลี่ยนรถเข็นเป็นแบบล้อเล็กเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย เพราะรถเข็นล้อใหญ่มีไว้สำหรับผู้ป่วยที่ใช้แขนเองได้ และเนื่องจากมีญาติ ๆ ของผู้ป่วยจากต่างจังหวัดจำนวนมาก จึงควรเพิ่มบริการตู้ ATM และเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ยังเป็นข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ในโอกาสต่อไปต้องใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีลักษณะที่ถูกต้องและครอบคลุมที่สุด และรวมถึงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมที่สั้นเกินไป ควรจะเพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในนานกว่านี้

ภาคผนวก ก
ตารางการคำนวณโปรแกรม SPSS

Frequencies Table

Statistics

	เพศ	อายุ	อาชีพ	การศึกษา	รายได้	ประเภท	รวม 1	รวม 2
N	Valid	390	390	390	390	390	390	390
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. หญิง	208	53.3	53.3	53.3
	2. ชาย	181	46.4	46.4	99.7
	4.00	1	0.3	0.3	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

อายุ (ปี)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. 16-25 ปี	51	13.1	13.1	13.1
	2. 26-35 ปี	105	26.9	26.9	40.0
	3. 6-50 ปี	132	33.8	33.8	73.8
	4. 51 ปีขึ้นไป	102	26.2	26.2	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. นักเรียน/นักศึกษา	28	7.2	7.2	7.2
	2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	138	35.4	35.4	42.6
	3. เกษตรกร	26	6.7	6.7	49.2
	4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	78	20.0	20.0	69.2
	5. พนักงานบริษัท/ลูกจ้างของรัฐ	101	25.9	25.9	95.1
	6. อื่น ๆ	19	4.9	4.9	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

การศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. ต่ำกว่ามัธยมต้น	24	6.2	6.2	6.2
	2. มัธยมต้น	21	5.4	5.4	11.5
	3. มัธยมปลาย/ปวช.	63	16.2	16.2	27.7
	4. อนุปริญญา/ปวส.	52	13.3	13.3	41.0
	5. ปริญญาตรี	190	48.7	48.7	89.7
	6. สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.3	10.3	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

รายได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. น้อยกว่า 10,000 บาท	108	27.7	27.7	27.7
	2. 10,001-20,000 บาท	132	33.8	33.8	61.5
	3. 20,001-30,000 บาท	83	21.3	21.3	82.8
	4. 30,001-40,000 บาท	32	8.2	8.2	91.0
	5. 40,001-50,000 บาท	18	4.6	4.6	95.6
	6. มากกว่า 50,001 บาท	17	4.4	4.4	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

ประเภทสิทธิที่ใช้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. จ่ายเอง	123	31.5	31.5	31.5
	2. ประกันสุขภาพ				
	ถ้วนหน้า (30 บาท)	49	12.6	12.6	44.1
	3. ประกันสังคม	81	20.8	20.8	64.9
	4. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	137	35.1	35.1	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

ท่านทราบหรือไม่ว่าสถาบันประสาทวิทยาเป็นสถานพยาบาลเฉพาะทาง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. ทราบ	362	92.8	92.8	92.8
	2. ไม่ทราบ	28	7.2	7.2	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

ท่านเคยใช้บริการสถาบันประสาทวิทยามาแล้วกี่ครั้ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. 1-2 ครั้ง	76	19.5	19.5	19.5
	2. 3-5 ครั้ง	120	30.8	30.8	50.3
	3. 6-10 ครั้ง	74	19.0	19.0	69.2
	4. มากกว่า 10 ครั้ง	120	30.8	30.8	100.0
	Total	390	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ท่านพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับบริการ	390	1.00	5.00	3.3231	0.87421
ท่านเห็นว่าสถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย					
เช่น บริเวณรอตรวจ ห้องตรวจ	390	1.00	5.00	3.6513	0.79938
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้า					
ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง	390	1.00	5.00	3.6026	0.90329
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นใน					
การให้บริการ	390	1.00	5.00	3.5359	0.90556
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจใส่เมื่อ					
ท่านสอบถามเรื่องต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด	390	1.00	5.00	3.5462	0.86739
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการให้ข้อมูล					
คำแนะนำในการให้บริการได้ถูกต้อง	390	1.00	5.00	3.6308	0.85569
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความ-					
คล่องแคล่วในการให้บริการ	390	1.00	5.00	3.5282	0.93653
ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความนุ่มนวล	390	1.00	5.00	3.4077	0.93239
ท่านพอใจ เจ้าหน้าที่เมื่อท่านปรึกษาปัญหาด้าน					
การเจ็บป่วย หรือความต้องการของท่านใน					
การมาใช้บริการ	390	1.00	5.00	3.5128	0.90619
ท่านได้รับการรักษาตามลักษณะอาการของโรค	390	1.00	5.00	3.9795	0.73095
การให้คำปรึกษาและรักษาของแพทย์หรือ					
พยาบาล ท่านสามารถเข้าใจได้ง่าย	390	1.00	5.00	4.0051	0.80804
เมื่อได้รับการรักษาแล้วอาการป่วยดีขึ้นตามลำดับ	390	1.00	5.00	4.0667	0.84578
ท่านคิดว่าสถาบันประสาทฯ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ					
ในด้านระบบประสาท	390	1.00	5.00	4.0282	0.78986
ท่านคิดว่าสถาบันประสาทฯ แพทย์มี					
ประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลมากกว่า					
โรงพยาบาลอื่นที่ท่านเคยรักษา	390	1.00	5.00	3.9333	0.83661
มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการรักษาพยาบาล	390	0.00	5.00	3.9487	0.86190
มีการปรับปรุงด้านการรักษาพยาบาลอยู่เสมอ	390	1.00	5.00	3.6872	0.77863
มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการรักษาพยาบาล	390	0.00	5.00	3.6769	0.93117
ความมีชื่อเสียงของแพทย์และทีมงาน	390	1.00	5.00	3.8692	0.87280

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มีการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคทางระบบประสาท อย่างสม่ำเสมอ	390	0.00	5.00	3.6821	0.89640
ท่านทราบระดับของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ก่อนมารับบริการ	390	0.00	5.00	3.4769	0.86237
ท่านเห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพ การบริการ	390	1.00	5.00	3.7154	0.79103
ท่านเห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลอื่นที่ท่านเคยรับการรักษา	390	0.00	5.00	3.7205	0.83395
ท่านเห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับ ระดับความมีชื่อเสียง	390	1.00	5.00	3.7692	0.80364
ท่านพึงพอใจที่มีการแสดงราคาการรักษาพยาบาล ให้เห็นอย่างชัดเจน	390	1.00	5.00	3.7667	0.78181
ท่านพึงพอใจที่มีการอัตราค่าบริการของเจ้าหน้าที่ รวมกับอัตราค่ารักษาพยาบาล	390	1.00	5.00	3.7128	0.82043
ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระเงิน	390	1.00	5.00	3.6000	0.93984
ท่านเคยได้รับการลดอัตราค่ารักษาพยาบาลหรือ การช่วยเหลืออื่น ๆ จากสถาบันฯ	390	0.00	5.00	2.9359	1.47768
เมื่อท่านมีอาการป่วยท่านนึกถึงสถานพยาบาล เฉพาะทางมากกว่าโรงพยาบาลทั่วไป	390	1.00	5.00	3.7359	0.93187
ท่านคิดว่าหากไม่มีสถานพยาบาลเฉพาะทาง ท่าน จะเปลี่ยน ไปรักษาที่โรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้ง ของรัฐและเอกชน	390	0.00	5.00	3.7051	0.99754
ท่านคิดว่า การเข้ารับบริการที่สถาบันประสาทฯ ดีกว่าโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน	390	1.00	5.00	3.8103	0.85739
ท่านมารักษาที่สถาบันประสาทฯ เพราะความมี ชื่อเสียงของสถาบันฯ	390	1.00	5.00	3.7154	0.81976
ท่านรับรู้มาว่าสถาบันประสาทฯ สามารถรักษา โรคของท่านให้หายหรือดีขึ้นได้	390	1.00	5.00	3.8769	0.84855
ท่านสามารถเข้าถึงการรับบริการของสถาบัน- ประสาทฯ ได้ดี เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลทั่วไปอื่น ๆ	390	1.00	5.00	3.8154	0.81866
ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความมีชื่อเสียงด้าน ระบบประสาทของสถาบันประสาทฯ เท่ากับ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน	390	1.00	5.00	3.6026	0.92300

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ท่านมารักษาที่สถาบันประสาทฯ เพราะข้อมูล					
การรักษาจากคนใกล้ชิด	390	0.00	8.00	3.7718	1.04978
การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์	390	0.00	5.00	2.5590	1.13616
การโฆษณาผ่านนิตยสารทางการแพทย์และ					
สาธารณสุข	390	0.00	5.00	2.6564	1.08027
มีการจัดทำคู่มือแนะนำสถาบันฯให้แก่ผู้รับบริการ	390	0.00	5.00	2.7256	1.08465
มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้รับบริการ	390	0.00	5.00	2.7436	1.14092
มีการจัดทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคม	390	0.00	5.00	2.6410	1.16917
มีการเขียนและเผยแพร่บทความด้านโรกระบบ					
ประสาท	390	0.00	5.00	2.8308	1.13467
ท่านมีความรู้สึกว่าการมารักษาที่สถาบันประสาท-					
วิทยาจะทำให้อาการป่วยของท่านดีขึ้น	390	1.00	5.00	3.9410	0.73061
ท่านมีความรู้สึกว่าการมารักษาที่สถาบันประสาท-					
วิทยาดีกว่าโรงพยาบาลที่ท่านเคยรับการรักษา	390	1.00	5.00	3.9128	0.80012
ท่านเชื่อว่าการรักษาด้วยแพทย์เฉพาะทาง					
สามารถหายจากอาการป่วยมากกว่าการรักษาด้วย					
แพทย์ทั่วไป	390	1.00	5.00	4.0385	0.84601
ท่านเชื่อว่าอาการป่วยของระบบเส้นประสาทของ					
ท่านต้องได้รับการรักษาที่สถาบันประสาทวิทยา	390	1.00	5.00	4.0103	0.84834
ด้านการให้บริการ	390	1.00	5.00	3.6538	0.93527
ด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล	390	1.00	5.00	4.2385	0.80299
ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	390	1.00	5.00	3.8487	0.77902
ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	390	1.00	5.00	3.9513	0.81451
รวมด้านการให้บริการ	390	1.00	5.00	3.5266	0.71649
รวมด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล	390	1.00	5.00	3.8877	0.61944
รวมด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล	390	1.00	5.00	3.5895	0.59701
รวมความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา	390	1.00	5.00	3.7564	0.63226
รวมการได้รับข้อมูลข่าวสาร	390	0.00	5.00	2.6928	0.93032
รวมทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา	390	1.00	5.00	3.9756	0.67648
รวม	390	1.00	5.00	3.6145	0.52095
ตอนที่ 4	390	1.00	5.00	3.9231	0.61981
Valid N (listwise)	390				

ทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยทางด้านการให้บริการกับการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาล
เฉพาะทาง มีดังนี้

ด้านการให้บริการ * รวม1

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	536.798 (a)	108	0.000
Likelihood Ratio	366.366	108	0.000
Linear-by-Linear Association	179.581	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 113 cells (80.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.02.

ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล * รวม2

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	301.878 (a)	108	0.000
Likelihood Ratio	238.964	108	0.000
Linear-by-Linear Association	66.156	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 109 cells (77.9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.02.

ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล * รวม3

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	318.502 (a)	92	0.000
Likelihood Ratio	235.640	92	0.000
Linear-by-Linear Association	69.598	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 90 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.02.

ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา * รวม4

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	314.329 (a)	96	0.000
Likelihood Ratio	187.948	96	0.000
Linear-by-Linear Association	67.822	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 93 cells (74.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.02.

การได้รับข้อมูลข่าวสาร * รวม5

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	210.158 (a)	116	0.000
Likelihood Ratio	194.646	116	0.000
Linear-by-Linear Association	34.376	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 122 cells (81.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.02.

ทัศนคติต่อการให้บริการสถาบันประสาทวิทยา * รวม6

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	242.131 (a)	48	0.000
Likelihood Ratio	146.354	48	0.000
Linear-by-Linear Association	58.216	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 40 cells (61.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.02.

VAR00054 * รวม

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	679.248 (a)	364	.000
Likelihood Ratio	496.624	364	.000
Linear-by-Linear Association	144.068	1	.000
N of Valid Cases	390		

a 459 cells (99.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.02.

ปัจจัยทางด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาลกับการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง มีดังนี้

ด้านการให้บริการ * รวม 1

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	653.630 (a)	108	0.000
Likelihood Ratio	199.153	108	0.000
Linear-by-Linear Association	67.525	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 111 cells (79.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล * รวม 2

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	671.921 (a)	108	0.000
Likelihood Ratio	224.000	108	0.000
Linear-by-Linear Association	102.961	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 109 cells (77.9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล * รวม 3

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	617.580 (a)	92	0.000
Likelihood Ratio	161.069	92	0.000
Linear-by-Linear Association	76.939	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 91 cells (75.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา * รวม 4

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	632.593 (a)	96	0.000
Likelihood Ratio	196.121	96	0.000
Linear-by-Linear Association	87.225	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 93 cells (74.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

การได้รับข้อมูลข่าวสาร * รวม 5

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	174.974 (a)	116	0.000
Likelihood Ratio	137.696	116	0.083
Linear-by-Linear Association	7.275	1	0.007
N of Valid Cases	390		

a 121 cells (80.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา * รวม 6

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	535.869 (a)	48	0.000
Likelihood Ratio	151.785	48	0.000
Linear-by-Linear Association	90.223	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 42 cells (64.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

VAR00055 * รวม

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1018.295 (a)	364	0.000
Likelihood Ratio	382.800	364	0.239
Linear-by-Linear Association	122.667	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 455 cells (98.9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ปัจจัยทางด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถาน-
พยาบาลเฉพาะทาง มีดังนี้

ด้านการให้บริการ * รวม 1

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	581.973 (a)	108	0.000
Likelihood Ratio	204.053	108	0.000
Linear-by-Linear Association	63.508	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 109 cells (77.9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล * รวม 2

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	591.422 (a)	108	0.000
Likelihood Ratio	215.914	108	0.000
Linear-by-Linear Association	76.555	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 109 cells (77.9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล * รวม 3

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	633.920 (a)	92	0.000
Likelihood Ratio	186.515	92	0.000
Linear-by-Linear Association	83.084	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 87 cells (72.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา * รวม 4

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	616.598 (a)	96	0.000
Likelihood Ratio	182.155	96	0.000
Linear-by-Linear Association	81.177	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 93 cells (74.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

การได้รับข้อมูลข่าวสาร * รวม 5

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	198.411 (a)	116	0.000
Likelihood Ratio	152.599	116	0.013
Linear-by-Linear Association	25.249	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 120 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทรักษา * รวม 6

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	514.772 (a)	48	0.000
Likelihood Ratio	141.294	48	0.000
Linear-by-Linear Association	71.783	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 39 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

VAR00056 * รวม

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	952.435 (a)	364	0.000
Likelihood Ratio	424.015	364	0.016
Linear-by-Linear Association	124.910	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 456 cells (99.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ปัจจัยทางด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันกับการตัดสินใจเข้ารับบริการใน
สถานพยาบาลเฉพาะทาง มีดังนี้

ด้านการให้บริการ * รวม 1

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	354.884 (a)	108	0.000
Likelihood Ratio	168.081	108	0.000
Linear-by-Linear Association	19.460	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 106 cells (75.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล * รวม 2

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	373.211 (a)	108	0.000
Likelihood Ratio	188.511	108	0.000
Linear-by-Linear Association	49.012	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 109 cells (77.9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล * รวม 3

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	380.281 (a)	92	0.000
Likelihood Ratio	178.826	92	0.000
Linear-by-Linear Association	40.973	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 90 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา * รวม 4

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	397.132 (a)	96	0.000
Likelihood Ratio	211.516	96	0.000
Linear-by-Linear Association	94.507	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 92 cells (73.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

การได้รับข้อมูลข่าวสาร * รวม 5

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	162.066 (a)	116	0.003
Likelihood Ratio	131.503	116	0.154
Linear-by-Linear Association	12.117	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 124 cells (82.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาท * รวม 6

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	323.278 (a)	48	0.000
Likelihood Ratio	149.352	48	0.000
Linear-by-Linear Association	61.951	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 38 cells (58.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

VAR00057 * 533

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	631.257 (a)	364	0.000
Likelihood Ratio	390.312	364	0.164
Linear-by-Linear Association	78.813	1	0.000
N of Valid Cases	390		

a 456 cells (99.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 0.01.

ภาคผนวก ข
ตารางคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
500	-	-	-	-	222	83
1,000	-	-	-	385	286	91
1,500	-	-	638	441	361	94
2,000	-	-	718	476	333	95
2,500	-	1,250	769	500	345	96
3,000	-	1,364	811	517	353	97
3,500	-	1,458	843	530	359	97
4,000	-	1,538	870	541	364	98
4,500	-	1,607	891	549	367	98
5,000	-	1,667	909	556	370	98
6,000	-	1,765	938	566	375	98
7,000	-	1,842	959	574	378	99
8,000	-	1,905	976	580	381	99
9,000	-	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
>100,000	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน				
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%
500	-	-	-	-	-
1,000	-	-	-	-	474
1,500	-	-	-	726	563
2,000	-	-	-	826	621
2,500	-	-	-	900	622
3,000	-	-	1,364	958	692
3,500	-	-	1,458	1,003	716
4,000	-	-	1,539	1,041	735
4,500	-	-	1,607	1,071	750
5,000	-	-	1,667	1,098	763
6,000	-	2,903	1,765	1,139	783
7,000	-	3,119	1,842	1,171	798
8,000	-	3,303	1,905	1,196	809
9,000	-	3,462	1,957	1,216	818
10,000	-	3,600	2,000	1,233	826
15,000	-	4,091	2,143	1,286	849
20,000	-	4,390	2,222	1,314	861
25,000	11,842	4,592	2,273	1,331	869
50,000	15,517	5,056	2,381	1,368	884
100,000	18,367	5,325	2,439	1,387	892
>100,000	22,500	5,625	2,500	1,406	900

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง กรณีศึกษาสถาบันประสาทวิทยา

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเฉพาะทาง กรณีศึกษาสถาบันประสาทวิทยา” ความรู้ที่ได้รับจะสามารถนำไปใช้วางแผนให้เหมาะสมกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง ข้อมูลที่ได้รับผู้ศึกษาจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวจันจิรา เฟื่องอ่อน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ท่านต้องการในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1. หญิง

2. ชาย

2. อายุ

1. 16-25 ปี

2. 26-35 ปี

3. 36-50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. เกษตรกร

4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

5. พนักงานบริษัท/ลูกจ้างของรัฐ

6. อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมต้น 2. มัธยมต้น
3. มัธยมปลาย/ปวช. 4. อนุปริญญา/ปวส.
5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท
3. 20,001-30,000 บาท 4. 30,001-40,000 บาท
5. 40,001-50,000 บาท 6. มากกว่า 50,001 บาท

6. ประเภทสิทธิที่ใช้บริการ

1. จ่ายเอง 2. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท)
3. ประกันสังคม 4.ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

7. ท่านทราบหรือไม่ว่าสถาบันประสาทวิทยาเป็นสถานพยาบาลเฉพาะทาง

1. ทราบ 2. ไม่ทราบ

7.1 ท่านเคยใช้บริการสถาบันประสาทวิทยามาแล้วกี่ครั้ง

1. 1-2 ครั้ง 2. 3-5 ครั้ง
3. 6-10 ครั้ง 4. มากกว่า 10 ครั้ง

ตอนที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสถาบันประสาทวิทยา

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ความคิดเห็นต่อสถาบันประสาทวิทยา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ ใช้ บริการ
ด้านการให้บริการ						
1. ท่านพอใจต่อระยะเวลาในการรอรับบริการ						
2. ท่านเห็นว่าสถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่น บริเวณรถตรวจ ห้องตรวจ						
3. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย ใบหน้ายิ้มแย้ม พูดยาไพเราะ เป็นกันเอง						

ความคิดเห็นต่อสถาบันประสาทวิทยา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้ บริการ
4. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
5. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจใส่ เมื่อท่านสอบถามเรื่องต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด						
6. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ข้อมูลคำแนะนำในการให้บริการได้ถูกต้อง						
7. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความคล่องแคล่วในการให้บริการ						
8. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความนุ่มนวล						
9. ท่านพอใจ เจ้าหน้าที่เมื่อท่านปรึกษาปัญหา ด้านการเจ็บป่วย หรือความต้องการของท่าน ในการมาใช้บริการ						
ด้านคุณภาพการรักษายาบาล						
1. ท่านได้รับการรักษาตามลักษณะอาการของโรค						
2. การให้คำปรึกษาและรักษาของแพทย์หรือพยาบาล ท่านสามารถเข้าใจได้ง่าย						
3. เมื่อได้รับการรักษาแล้วอาการป่วยดีขึ้นตามลำดับ						
4. ท่านคิดว่าสถาบันประสาทฯ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในด้านระบบประสาท						
5. ท่านคิดว่าสถาบันประสาทฯ แพทย์มีประสิทธิภาพในการรักษายาบาลมากกว่าโรงพยาบาลอื่นที่ท่านเคยรักษา						
6. มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการรักษายาบาล						
7. มีการปรับปรุงด้านการรักษายาบาลอยู่เสมอ						
8. มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการรักษายาบาล						
9. ความมีชื่อเสียงของแพทย์และทีมงาน						
10. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคทางระบบประสาทอย่างสม่ำเสมอ						

ความคิดเห็นต่อสถาบันประสาทวิทยา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้ บริการ
ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล						
1. ท่านทราบระดับของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลก่อนมารับบริการ						
2. ท่านเห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ						
3. ท่านเห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่นที่ท่านเคยรับการรักษา						
4. ท่านเห็นว่าอัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับระดับความมีชื่อเสียง						
5. ท่านพึงพอใจที่มีการแสดงราคาค่ารักษาพยาบาลให้เห็นอย่างชัดเจน						
6. ท่านพึงพอใจที่มีการอัตราค่าบริการของเจ้าหน้าที่ร่วมกับอัตราค่ารักษาพยาบาล						
7. ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการชำระเงิน						
8. ท่านเคยได้รับการลดอัตราค่ารักษาพยาบาลหรือการช่วยเหลืออื่น ๆ จากสถาบันฯ						
ความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา						
1. เมื่อท่านมีอาการป่วยท่านนึกถึงสถานพยาบาลเฉพาะทางมากกว่าโรงพยาบาลทั่วไป						
2. ท่านคิดว่าหากไม่มีสถานพยาบาลเฉพาะทาง ท่านจะเปลี่ยนไปรักษาที่โรงพยาบาลขนาดใหญ่ ทั้งของรัฐและเอกชน						
3. ท่านคิดว่า การเข้ารับบริการที่สถาบันประสาทฯ ดีกว่าโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ทั้งของรัฐและเอกชน						
4. ท่านมารักษาที่สถาบันประสาทฯ เพราะความมีชื่อเสียงของสถาบันฯ						
5. ท่านรับรู้มาว่าสถาบันประสาทฯ สามารถรักษาโรคของท่านให้หายหรือดีขึ้นได้						
6. ท่านสามารถเข้าถึงการรับบริการของสถาบันประสาทฯ ได้ดี เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลทั่วไปอื่น ๆ						

ความคิดเห็นต่อสถาบันประสาทวิทยา	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่ได้ใช้ บริการ
7. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความมีชื่อเสียงด้านระบบประสาทของสถาบันประสาทฯ เท่ากับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชน						
8. ท่านมารักษาที่สถาบันประสาทฯ เพราะข้อมูลการรักษาจากคนใกล้ชิด						
การได้รับข้อมูลข่าวสาร						
1. การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์						
2. การโฆษณาผ่านนิตยสารทางการแพทย์และสาธารณสุข						
3. มีการจัดทำคู่มือแนะนำสถาบันฯ ให้แก่ผู้รับบริการ						
4. มีการให้ข้อมูลด้านสิทธิพิเศษแก่ผู้รับบริการ						
5. มีการจัดทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคม						
6. มีการเขียนและเผยแพร่บทความด้านโรคระบบประสาท						
ทัศนคติต่อการใช้บริการสถาบันประสาทวิทยา						
1. ท่านมีความรู้สึกว่าการรักษาที่สถาบันประสาทวิทยาจะทำให้อาการป่วยของท่านดีขึ้น						
2. ท่านมีความรู้สึกว่าการรักษาที่สถาบันประสาทวิทยาดีกว่าโรงพยาบาลที่ท่านเคยรับการรักษา						
3. ท่านเชื่อว่าการรักษาด้วยแพทย์เฉพาะทางสามารถหายจากอาการป่วยมากกว่าการรักษาด้วยแพทย์ทั่วไป						
4. ท่านเชื่อว่าอาการป่วยของระบบเส้นประสาทของท่านต้องได้รับการรักษาที่สถาบันประสาทวิทยา						

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลเฉพาะทาง

คำชี้แจง โปรดระบุระดับความสำคัญของปัจจัยที่ท่านพิจารณา ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อ (กรุณาตอบทุกข้อ)

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

การตัดสินใจใช้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านการให้บริการ					
2. ด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล					
3. ด้านรายจ่ายค่ารักษาพยาบาล					
4. ด้านความมีชื่อเสียงของสถาบันประสาทวิทยา					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....