

คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม
ของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์

SERVICE QUALITY BY HEMODIALYSIS OF HOSPITALS
IN NAKHON SAWAN PROVINCE

จิรวัดนา แสนขาว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม
ของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์

จิรวัดนา แสนขาว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม
ของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์
Service Quality by Hemodialysis of Hospitals in
Nakhon Sawan Province

ชื่อ - นามสกุล

นางจิรวิวัฒนา แสนขาว

วิชาเอก

การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญกิตติ

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ์)

กรรมการ

(อาจารย์อุดม สายะพันธุ์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญกิตติ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์
ชื่อ-นามสกุล	นางจิรวัดนา แสนขาว
วิชาเอก	การตลาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญกิติ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม 3 โรงพยาบาล จำนวน 200 คน ที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ทดสอบสมมติฐานใช้ Independent Samples t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสองกลุ่ม ถ้ามากกว่าสองกลุ่มใช้ One-Way ANOVA หากพบความแตกต่างใช้ LSD (Least Significant Difference) ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า คุณภาพด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสื่อสารข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนั้นผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการเข้าบำบัด ระยะเวลาป่วยและการบำบัด และความถี่ในการบำบัดแตกต่างกัน มีความรู้สึกโดยรวมต่อการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การฟอกเลือด การบริการ

Independent Study Title	Service Quality by Hemodialysis of Hospitals in Nakhon Sawan Province
Name-Surname	Mrs. Jirawattana Saenkhaio
Major Subject	Marketing
Independent Study Advisor	Assistant Professor Pimpa Hirankitti
Academic Year	2011

ABSTRACT

The purposes of this independent study were to investigate the general data of the people who used the Hemodialysis service and the service quality by Hemodialysis of Nakhon Sawan Province hospitals. The subjects used in the study were 200 people who used Hemodialysis service in three hospitals. The instrument for collecting the data was the questionnaires and analyzed by using percentage, mean and standard deviation. The statistics used for testing the hypothesis were Independent Samples t-test, for two sample groups, One-Way ANOVA for more than two groups and if there were differences, LSD (Least Significant Difference) were used to test the relationships between two variables which were independent. The data was analyzed by using package program.

The results revealed that in the opinion of the respondents, the quality of medical service, officers and staff, and devices and equipment was in the highest level. The service steps, the location/service places and the physical environment were in the high level. The quality of data communication was in the moderate level.

Furthermore, the hypothesis test result was found that the general data of respondents including genders, ages, education, occupation, average income per month, right to have treatment, period of sickness and treatment and the frequency of treatment, were different, and their total feeling to the service of Hemodialysis was different.

Key words: Hemodialysis, Service

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ ประธานกรรมการ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ามาให้ความช่วยเหลือและแนะนำให้สำเร็จ ลุล่วง และผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญกิติ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ รวมทั้งข้อเสนอแนะและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเกิดประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และอาจารย์อุดม สายะพันธุ์ กรรมการ ที่ได้เสียสละเวลามาให้ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ ช่วยประสิทธิประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีคุณค่า ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาที่ มอบโอกาสและให้การสนับสนุนด้านการศึกษา ที่คอยเป็นกำลังใจกันและกันด้วยดีตลอดหลักสูตร

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ หัวหน้าศูนย์ไตเทียม โรงพยาบาลศิริสวรรค์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ไตเทียมทุกคน เจ้าหน้าที่หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศูนย์องค์กรฯ วิทยาลัยพยาบาลนครสวรรค์ และ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ท้ายที่สุดนี้ ขอน้อมระลึกพระคุณ บิดา มารดาซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอย่างยิ่ง และขอขอบคุณ น้องสาว น้องแก้วและน้องข้าวजूทชายอันเป็นที่รักที่คอยให้กำลังใจ ให้ความหวังใจและส่งเสริม สนับสนุนตลอด ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MKXs53 MXGs53 น้องกิจ น้องฝน น้องน้อยหน้า น้องเฟิร์น น้อง ปลา น้องอาม น้องอ้อม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งน้องโจ้ ศิรทัศน์ รอดสการ ที่ช่วยทำให้การศึกษา ค้นคว้าครั้งนี้เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย หากคุณค่าหรือประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาครั้งนี้ ข้าพเจ้า ขออุทิศแด่ บิดา มารดา ครอบครัว ครูอาจารย์ เพื่อน ๆ น้อง ๆ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ข้าพเจ้าขอจารึก ไว้ด้วยความเคารพ - รักอย่างยิ่ง

จิรวัดนา แสนขาว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์.....	7
2.2 ทฤษฎีด้านการตลาดบริการ.....	8
2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	13
2.4 แนวคิดความพึงพอใจ.....	23
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล.....	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีการดำเนินงานการวิจัย.....	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4.1 การนำเสนอข้อมูล.....	44
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	125
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	125
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	130
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	134
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	136
บรรณานุกรม.....	138
ภาคผนวก.....	141
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	142
ภาคผนวก ข ผลการตั้งเคราะห์.....	149
ภาคผนวก ค ใบยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย.....	151
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูล.....	153
ประวัติผู้เขียน.....	158

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงคำถาม 7 คำถามเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	14
3.1 แสดงการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
4.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	45
4.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	46
4.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
4.4 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	48
4.5 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	49
4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสิทธิการบำบัด.....	50
4.7 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ.....	51
4.8 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลา.....	52
4.9 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการบำบัด.....	54
4.10 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการฟอกเลือด.....	55
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการบริการทางการแพทย์.....	56
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่.....	58
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	60
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเครื่องมือและอุปกรณ์.....	62
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสื่อสารข้อมูล.....	64
4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ.....	68
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	72
4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมด้าน.....	74
4.19 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมจำแนกตามเพศ.....	76
4.20 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมจำแนกตามอายุ.....	77
4.21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามอายุ.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ.....	80
4.23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	81
4.24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามอายุ.....	82
4.25 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	83
4.26 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมจำแนกตาม การศึกษา.....	85
4.27 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามการศึกษา.....	86
4.28 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการศึกษา.....	87
4.29 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามการศึกษา.....	88
4.30 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามการศึกษา.....	89
4.31 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการจำแนกตามการศึกษา.....	90
4.32 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม จำแนกตาม การประกอบอาชีพ.....	91
4.33 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	92
4.34 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.35 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	95
4.36 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	96
4.37 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	97
4.38 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ จำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	98
4.39 แสดงทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	99
4.40 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	100
4.41 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่อง ไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	101
4.42 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่อง ไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	103
4.43 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่อง ไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	104
4.44 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่อง ไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.45 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	106
4.46 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา.....	107
4.47 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วย เครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา.....	109
4.48 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่อง ไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา.....	110
4.49 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่อง ไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา.....	111
4.50 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่อง ไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา.....	112
4.51 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่อง ไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา.....	113
4.52 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่อง ไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา.....	114
4.53 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาการป่วย.....	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.54 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามระยะเวลาการป่วย.....	116
4.55 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ด้านขั้นตอนการบริการ จำแนกตามระยะเวลาการป่วย.....	117
4.56 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามระยะเวลาการป่วย.....	117
4.57 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาการบำบัด.....	119
4.58 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามระยะเวลาการบำบัด.....	120
4.59 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการบำบัด.....	121
4.60 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามระยะเวลาการบำบัด.....	122
4.61 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามความถี่ฟอกเลือด.....	123
5.1 แสดงภาพรวมการทดสอบสมมติฐานระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	128

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงสถิติผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังระหว่างปี 1997 - 2008.....	1
1.2 แสดงสถิติการเปิดศูนย์บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ช่วงปี 1996 ถึง 2008.....	2
1.3 แสดงสถิติผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังในจังหวัดนครสวรรค์.....	2
2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าอิสระ.....	6

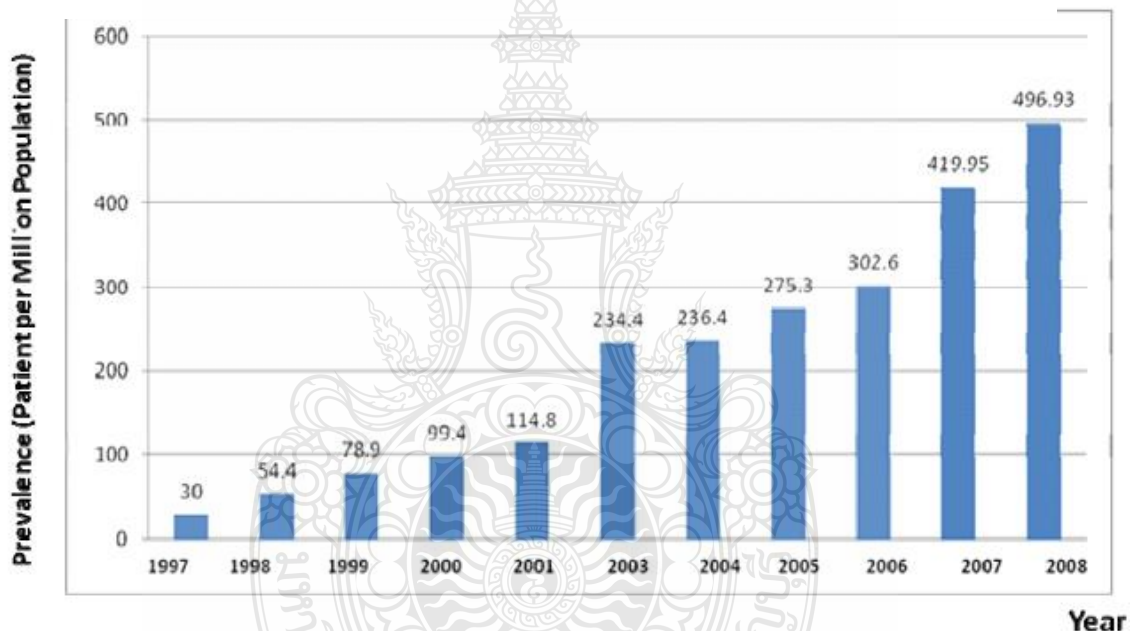


บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรคไตเรื้อรัง (Chronic kidney disease) เป็นปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประเทศไทย แม้ว่าการป้องกันและการรักษาโรคไตจะก้าวหน้าไปมาก แต่ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังยังคงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ (เอี่ยมพร สุกุลแก้ว, 2551) จากข้อมูลในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงสถิติผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังระหว่างปี 1997 - 2008

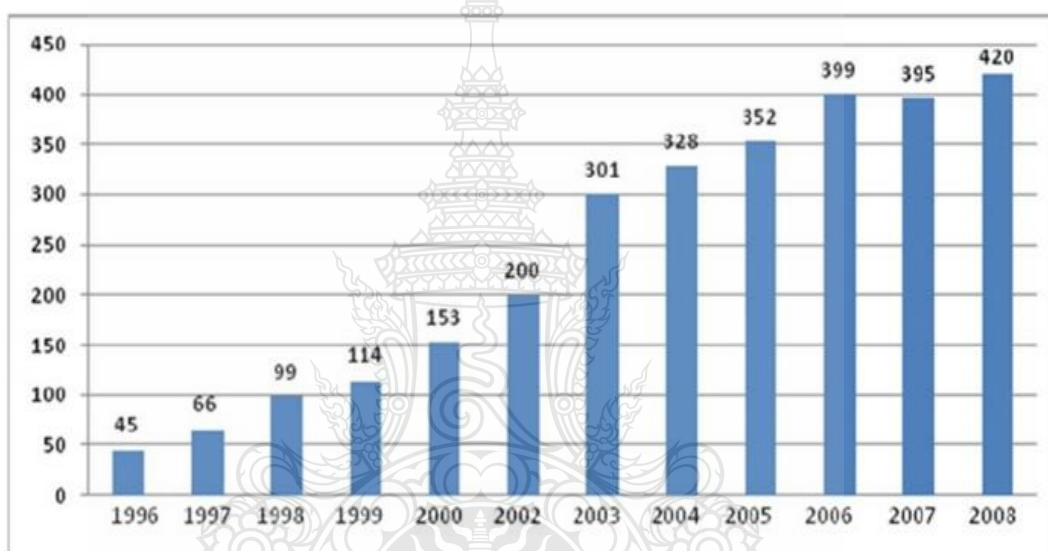
ที่มา : www.thairtregistry.org

ทั้งนี้ข้อมูลจนถึงปลายปี พ.ศ. 2549 ก็พบว่า มีผู้ป่วยที่ได้รับการฟอกเลือดจำนวน 15,069 ราย ต้องได้รับการล้างไตทางช่องท้อง 691 ราย และมีผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดปลูกไตแล้ว 1,287 ราย อีกทั้งยังมีผู้ป่วยรายใหม่เข้าสู่ระบบการทดแทนไตในปี พ.ศ. 2549 เป็นอัตรา 285, 12 และ 21 รายต่อประชากรหนึ่งล้านคนตามลำดับ จะเห็นได้ว่าประเทศไทยนิยมเลือกการรักษาด้วยวิธีการฟอกเลือด (Hemodialysis) มากกว่าวิธีการล้างไตผ่านทางหน้าท้อง (Peritoneal dialysis) 21 เท่า ซึ่งเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับข้อมูลปี พ.ศ. 2536 ซึ่งมีสัดส่วนเพียง 1.5 เท่า (ชนิด จิรนนท์รัชช และคณะ, 2553) การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมเป็นการรักษาผู้ป่วยไตเรื้อรังที่มีประสิทธิภาพและได้ผลดี จึงเป็นที่นิยมกัน

แพร่หลาย (ชนิด จิรนนท์วิช, 2553) ดังนั้นการประกันคุณภาพการรักษาด้วยเครื่องฟอกไตเทียมจึงมีความสำคัญยิ่ง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่มีคุณภาพปลอดภัย และคุ้มค่างับค่าใช้จ่ายที่สูง

ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังระยะสุดท้ายที่ได้รับการบำบัดทดแทนไตในประเทศไทย มีความชุกและอุบัติการณ์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการรักษาผู้ป่วยด้วยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในประเทศไทยจึงได้รับความนิยมจากผู้ป่วยและเจริญก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ (อบเชย อิ่มสบาย, 2552) ในปี พ.ศ. 2552 พบว่า มีหน่วยไตเทียมมากกว่า 420 แห่งทั่วประเทศ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจากข้อมูลในภาพที่ 1.2

Number HD center



ภาพที่ 1.2 แสดงสถิติการเปิดศูนย์บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ช่วงปี 1996 ถึง 2008

ที่มา : www.thairtregistry.org

จากการสัมภาษณ์บุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ในช่วงระยะเวลา 2 - 3 ปี ที่ผ่านมา ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังในจังหวัดนครสวรรค์นิยมใช้บริการการบำบัดโรคไตเรื้อรังด้วยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ให้กับโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับนั้นสามารถสะท้อนการให้บริการของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิการเข้ารับการรักษา เหตุผลที่ใช้บริการ ระยะเวลาป่วย ระยะเวลาบำบัด และความถี่ในการฟอกเลือด

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านข้อมูลและการสื่อสาร ด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม และคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

1. เนื้อหาของงานการวิจัย (Research Content) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไป และคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

2. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2555

3. พื้นที่ศึกษา คือ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลศรีสวรรค์ และโรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ จังหวัดนครสวรรค์

4. ประชากร (Population) คือ ผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในจังหวัดนครสวรรค์

5. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในจังหวัดนครสวรรค์ มีจำนวน 360 คน (รายงานประจำปีโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์, 2554) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (พิมพา หิรัญกิตติ, 2552) ได้ตัวอย่างจำนวน 190 คน

6. การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ผู้ศึกษาใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Double Sampling or Multiphase Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมใน 3 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลศรีสวรรค์ และ โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยคำนวณจากสัดส่วนจำนวนของผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม โรงพยาบาลรวมแพทย์ ($180 \times (200/360 = 100)$) โรงพยาบาลศรีสวรรค์ ($110 \times (200/360 = 61)$) และ โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ ($70 \times (200/360 = 39)$) (พิมพา หิรัญกิตติ, 2552)

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) หรือการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกของผู้ศึกษาในพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาคอยรับบริการในบริเวณที่ทำการสำรวจ โดยกลุ่มที่ได้รับเลือกเป็นตัวอย่างจะขึ้นอยู่กับผู้ศึกษาเลือกขึ้นมา รวมทั้งความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งบังเอิญที่ผู้ตอบรายนั้น ๆ ปรากฏตัวขึ้นในช่วงเวลาที่สัมภาษณ์เท่านั้น (พิมพา หิรัญกิตติ, 2552)

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

การฟอกเลือด หมายถึง นำเลือดออกจากร่างกายผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง ผ่านเข้าเครื่องไตเทียมแล้วให้เครื่องทำการฟอกเลือดเหมือนกับไตที่ทำหน้าที่ตามปกติ โดยปกติแล้วไตมีหน้าที่หลัก ๆ คือ กำจัดของเสีย และปรับระดับเกลือแร่รวมทั้งสมดุลของสารน้ำในร่างกาย เมื่อเครื่องไตเทียมทำหน้าที่ฟอกเลือดแล้ว จึงนำเลือดกลับเข้าสู่ร่างกายผู้ป่วยในระบบที่ปราศจากการปนเปื้อน

การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม หมายถึง การรักษาผู้ป่วย โดยวิธีการกรองของเสียหรือสารพิษจากเลือด โดยให้เลือดจากเส้นเลือดของผู้ป่วยผ่านเข้าไปในท่อฝอย ซึ่งมีเป็นจำนวนมากในตัวกรองไตเทียม เพื่อให้ของเสียหรือสารพิษในเลือดซึมผ่านผนังท่อฝอยออกไปในน้ำยาที่หล่ออยู่รอบนอกของท่อฝอยในตัวกรองไตเทียม ทำให้เลือดมีคุณภาพดีขึ้น และกลับคืนสู่ร่างกาย

โรงพยาบาล (Hospital) หมายถึง โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลศรีสวรรค์ และ โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นสถานพยาบาลที่ได้รับอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการเป็นสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เพื่อประกอบการรักษาพยาบาลคนไข้หรือผู้ป่วย มีเตียงรับคนไข้ไว้ค้างคืน และจัดให้มีการวินิจฉัยโรค การศัลยกรรมผ่าตัดใหญ่ (Major surgery) และให้บริการด้านพยาบาลเต็มเวลา

บุคลากรทางการแพทย์ หมายถึง แพทย์ ที่ทำการตรวจวินิจฉัยโรคไตและการบำบัดทาง การแพทย์ตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงสิ้นสุดการรักษา ทั้งผู้ป่วยในและนอกของโรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลศิริสวรรค์ และโรงพยาบาลค่ายจिरประวัติ จังหวัดนครสวรรค์ และในการจ่ายยาต้องใช้ยา ตามหลักบัญชียาแห่งชาติ

พนักงานและเจ้าหน้าที่ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานประจำห้อง ไตเทียมที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการพยาบาลฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาล ศิริสวรรค์ โรงพยาบาลรวมแพทย์ และโรงพยาบาลค่ายจिरประวัติ จังหวัดนครสวรรค์

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการลงทะเบียน การให้คำแนะนำในการฟอกเลือด ตั้งแต่ก่อนฟอกเลือด ระหว่างฟอกเลือดและหลังฟอกเลือด การบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการ และระบบการ ชำระค่าบริการ

เครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง เครื่องไตเทียม ระบบทำน้ำให้บริสุทธิ์ ตัวกรองเลือด อุปกรณ์กู้ชีพ เช่น ยา ออกซิเจน เครื่องดูดเสมหะ รถเข็นที่พร้อมใช้งาน

การสื่อสารข้อมูล (Data Communications) หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารจากโรงพยาบาล ไปยังผู้ป่วยเพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งส่งไป และเกิดความเข้าใจอันดีระหว่าง กัน ซึ่งการส่งข่าวสารอาจอยู่ในรูปของการสื่อสารด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร การใช้กิริยาท่าทางอย่าง หนึ่งอย่างใดก็ได้ โดยอาศัยช่องทางในการติดต่อสื่อสารถ่ายโอนหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ ส่งและผู้รับ โดยผ่านช่องทางสื่อสาร เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการ ส่งข้อมูล เพื่อให้ผู้ส่งและผู้รับเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

สถานที่ (Place) หมายถึง พื้นที่ อาคาร สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโรงพยาบาลศิริสวรรค์ โรงพยาบาลรวมแพทย์ และโรงพยาบาลค่ายจिरประวัติ

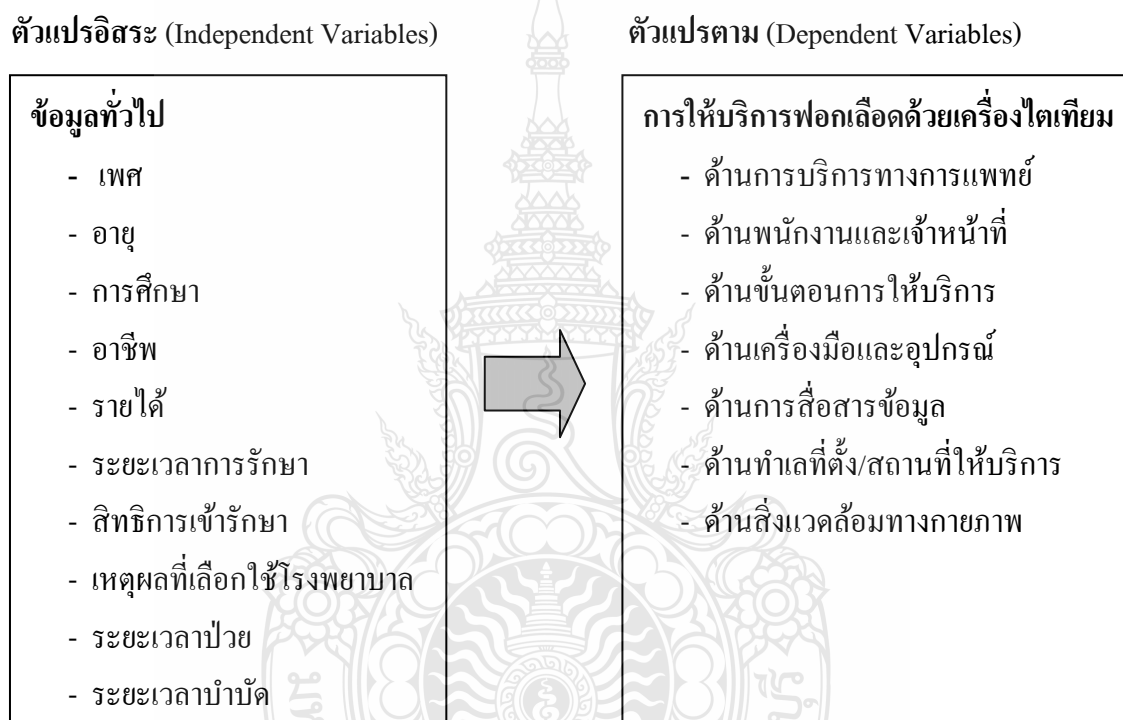
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถ มองเห็นและใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและตัดสินใจซื้อบริการ เช่น อาคาร ที่จอดรถ การตกแต่ง ภายในอาคาร อุณหภูมิ บรรยากาศเสียง แสงสว่าง และรังสีต่างๆ เป็นต้น

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการ ตอบสนองความต้องการอย่างดีที่สุด

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่ใช้บริการโรงพยาบาล สิทธิการเข้ารับการรักษา ระยะเวลาป่วย ระยะเวลาบำบัด และความถี่ การฟอกเลือดต่อสัปดาห์ของผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การให้บริการ ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงาน และเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการสื่อสาร ข้อมูล ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ



ภาพที่ 1.3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าอิสระ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการแก่ผู้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการแก่ผู้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมให้กับหน่วยงานของภาครัฐหรือภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข สมาคมโรคไต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งเน้นคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและรวบรวมจากบทความ หนังสือ วารสาร สารสนเทศออนไลน์ จากอินเทอร์เน็ต ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ความพึงพอใจ พฤติกรรมผู้บริ โภค และแนวคิดทางการตลาด ที่ได้นำมาประยุกต์และปรับใช้เพื่อนำมา ประกอบเป็นพื้นฐานในการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นดังนี้

1. ทฤษฎีประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎีการตลาดบริการ
3. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
4. แนวคิดความพึงพอใจ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงพยาบาล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวว่า ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาด เป้าหมายในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาด เป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จาก ปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้นักคลามีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดี ให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วยนอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่าง

มากในเรื่องความคิดค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยมยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อยเนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารมากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยมทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอในขณะที่คนที่มีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพรายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกันปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

2.2 ทฤษฎีการตลาดบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมในกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จากความหมายดังกล่าวสามารถพิจารณาความหมายต่าง ๆ ของคำสำคัญที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินงานหรือการกระทำใดใดของธุรกิจบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการหรือสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง บริการที่เกิดจากกิจกรรมกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ การให้คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

2. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังจะได้รับจากการบริการนั้น ๆ

3. ความพึงพอใจลูกค้า (Customer satisfaction) หมายถึง การบริการที่ลูกค้าได้รับจากการรับบริการแล้วสามารถตอบสนองความต้องการได้

ประเภทของการบริการในธุรกิจ

โดยปกติแล้วในธุรกิจบริการประเภทใดก็ตาม สามารถแบ่งการบริการออกได้ 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การบริการหลัก

โดยการบริการนี้ถือเป็นกิจกรรมหลักของธุรกิจ โดยทั่วไปการบริการหลักจะสร้างกำไรให้กับธุรกิจมาก แต่อย่างไรก็ตาม บริการหลักมักก็จะมี ความซับซ้อนในการให้บริการ หรือการส่งมอบให้ลูกค้า อาทิ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจธนาคาร ฯลฯ

2. การบริการเสริม

บริการเสริมสามารถสร้างรายได้และกำไรให้ธุรกิจได้ แต่จะน้อยกว่าบริการหลัก เช่น มหาวิทยาลัยให้บริการเสริมการสอนคอมพิวเตอร์แก่บุคคลทั่วไป

3. การบริการอื่นๆ

การบริการอื่น ๆ ไม่ถือว่าเป็นหัวใจหลักของธุรกิจนั้น แต่จะขาดไม่ได้ เนื่องจากเป็นการบริการที่สนับสนุนบริการหลักและบริการเสริมให้ดำเนินไปได้อย่างสะดวก การบริการประเภทนี้มักไม่ทำกำไรให้ธุรกิจ หรืออาจเป็นค่าใช้จ่ายให้ธุรกิจ อาทิ การให้บริการที่จอดรถ การติดตั้งลิฟท์โดยสาร เป็นต้น

ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix '7Ps)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะมีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่สนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า แล้วลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ซึ่งโดยทั่วไป ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) อาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

นิตราพร เสมอใจ (2547) องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการ ประกอบด้วย

1. บริการหลัก (The Core or Generic Product) คือ ลักษณะของบริการหลักหรือบริการพื้นฐานที่เตรียมไว้ให้บริการลูกค้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้

2. บริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ (The Expected Product) ประกอบด้วย บริการหลักและบริการอื่น ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ เนื่องมาจากการซื้อบริการหลักเป็นเงื่อนไขต่ำสุดที่ลูกค้าจะต้องได้รับ

3. บริการที่เพิ่มพูนจากเดิม (The Augmented Product) คือ บริการที่มีความพิเศษแตกต่างจากบริการของกลุ่มแข่งขัน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่าเรียกว่าคุณค่าเพิ่ม (Adding Value) ที่เสริมบริการหลักในรูปของความเชื่อถือได้และการยอมรับของลูกค้า

4. บริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าพิเศษ (The Potential Product) คือ ความเป็นไปได้ในการเพิ่มลักษณะพิเศษอื่นที่ลูกค้าควรได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการในรูปของการบริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้าและบุคลากรในธุรกิจบริการ ยังแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

4.1) ผู้ที่มีหน้าที่ติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าตลอดเวลา (Contactors) คือ ผู้ที่ติดต่อกับลูกค้าอย่างใกล้ชิดและมีความสัมพันธ์อย่างมากกับกิจกรรมทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ทำหน้าที่ทั้งด้านการขายและการให้บริการลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกรูปแบบ

4.2) ผู้ที่มีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าเป็นบางโอกาส (Modifiers) คือ เป็นผู้ที่ติดต่อให้บริการลูกค้าเป็นครั้งคราว มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการไม่มากนัก บุคลากรในกลุ่มนี้จะต้องเข้าใจในเรื่องการตลาดเป็นอย่างดี สามารถให้บริการแก่ลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ด้วย

4.3) ผู้บริหาร (Influencers) เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมทางด้านการตลาดของธุรกิจบริการแต่มีการติดต่อกับลูกค้าน้อย มีบทบาทต่อการพัฒนาสินค้าและบริการ การทำวิจัยตลาด และอื่น ๆ เป็นบุคคลที่สามารถยกระดับการบริการลูกค้าและจงใจให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการได้

4.4) ผู้เป็นฝ่ายสนับสนุน (Isolates) ปฏิบัติงานในหน้าที่งานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการทั้งหมด ไม่ต้องให้บริการลูกค้าและไม่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการเลย แต่ต้องเข้าใจในงานด้านการตลาดด้วย

ดังนั้นบุคลากรหรือพนักงานทุกคนภายในองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารพัฒนาความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของการตลาดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำและเป็นลูกค้าประจำ

ปัจจุบันในยุคของการตลาดที่มุ่งเน้นลูกค้านั้นจะเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ คือ องค์ประกอบทุกอย่างนั้นให้เริ่มต้นจากลูกค้าเป็นหลัก โดยเริ่มตั้งแต่การออกแบบตลอดจนตอบสนองในมุมมองของลูกค้า อันได้แก่ 4 Cs : Customer Solution, Customer Cost, Convenience และ Communication

1) Customer Solution

ผู้ผลิตสินค้าต้องเรียนรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภค โดยการพัฒนาสินค้าให้ตรงกับความ ต้องการ เพื่อให้สินค้านั้น ๆ สามารถเอื้อประโยชน์หรือแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า และที่สำคัญยิ่งคือการนำเสนอคุณภาพที่ดีแก่ลูกค้า โดยอาจเสนอสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตรงหรือสูงกว่าความคาดหวัง

ของหลาย ๆ องค์กรอาจมุ่งการตอบสนองสินค้าหรือบริการให้ตรงจุดและชัดเจนยิ่งขึ้นด้วย กลยุทธ์ที่เรียกว่า Mass Customization โดยการเสนอสินค้าและบริการเพื่อลูกค้าเฉพาะรายในราคาที่เหมาะสม พร้อมการบริการพิเศษที่ตรงใจลูกค้าแต่ละบุคคล ขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองลูกค้าในวงกว้าง เพื่อสร้างความพึงพอใจได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นกลยุทธ์นี้จึงจำเป็นต้องใช้การจัดการระบบฐานข้อมูลที่ดี พร้อมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการออกแบบผลิตภัณฑ์และการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว

2) Customer Cost

นักการตลาดควรเข้าใจว่า แม้ผู้บริโภคจะได้รับสินค้าที่ตรงกับความต้องการแล้ว แต่ยังไม่ใช่ว่าจะพึงพอใจที่จะเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพราะผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าในระดับราคาที่เหมาะสม ผู้บริโภคจะยอมจ่ายในราคาที่สูงหากสินค้านั้น ๆ มีลักษณะพิเศษหรือมีเอกลักษณ์เฉพาะแนวความคิดเดิม ๆ เกี่ยวกับผู้บริโภคที่เชื่อว่า สินค้าที่มีคุณภาพสูง ราคามักจะแพงนั้นกำลังจะเปลี่ยนไปในปัจจุบันนี้ด้วยกระบวนการใหม่ในการบริหาร คือ ยกระดับคุณภาพ ขณะเดียวกับราคาที่ถูกลง ซึ่งให้องค์กรธุรกิจต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต เพื่อให้ต้นทุนต่ำลง อีกทั้งยังต้องเปลี่ยนยุทธวิธีการตั้งราคาใหม่จากเดิม ที่ผลิตสินค้าเสร็จแล้วจึงค่อยมาตั้งราคา แต่กลับต้องพิจารณาว่า ผู้บริโภคยอมรับสินค้านั้น ๆ ด้วยราคา ณ ระดับใด สามารถลดต้นทุนได้หรือไม่ จึงค่อยมากำหนดราคา ณ ระดับที่ผู้บริโภคเต็มใจที่จ่าย

3) Convenience

ผู้ผลิตต้องพยายามส่งมอบสินค้าหรือนำเสนอการบริการ ณ สถานที่และเวลาที่เหมาะสม ในปัจจุบันธุรกิจมีการดำเนินการโดยเชื่อมต่อดัวยระบบคอมพิวเตอร์ระหว่างสมาชิก เพื่อเอื้อประโยชน์ในการติดต่อและการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการระบบการสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการลดต้นทุนทั้งระบบนั่นเอง อันจะเกิดผลดีคืนกลับให้ผู้บริโภค ขณะเดียวกันการกระจายสินค้าและบริการควรคำนึงถึงข้อเท็จจริงว่าผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการจะซื้อหาสินค้าและบริการด้วยความง่ายและสะดวกสบายไม่ยุ่งยาก ณ เวลาใดก็ได้ที่ต้องการ จึงเกิดธุรกิจประเภทร้านสะดวกซื้อที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง ในปัจจุบันยังมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างคุณค่าบริการด้วย

4) Communication

การมีกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมการตลาด อันได้แก่ การใช้พนักงานขาย การบริการ สนับสนุน การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ล้วนแต่เป็นการเพิ่มการรับรู้แก่ผู้บริโภค เกี่ยวกับคุณประโยชน์ของสินค้า และข้อมูลอื่น ๆ ที่องค์กรต้องการสื่อสารด้วยข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง องค์กรต้อง

ระมัดระวังการให้สัญญาแก่ผู้บริโภคที่เกินจริง อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือเกิดความคาดหวังที่สูงและองค์กรต้องหลีกเลี่ยงการสร้างแรงกดดันกับลูกค้า เช่น กรณีการใช้พนักงานขาย ซึ่งพยายามขายสินค้าในลักษณะเชิงรุกอย่างมากต่อลูกค้า ตรงกันข้ามองค์กรควรแปรเป็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อเสริมสร้างคุณค่าและให้เกิดความมั่นใจแก่ลูกค้า เช่น การเสนอคุณประโยชน์หรือการขายในลักษณะเชิงเป็นการปรึกษาแก่ลูกค้า ตลอดจนการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง หรือจัดตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างทันทีทันใด เป็นต้น นอกเหนือจากเครื่องมือสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดแบบเดิม ๆ แล้วองค์กรยังสามารถสร้างคุณค่าด้วยเครื่องมือการสื่อสารยุคใหม่ ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารข่าวสารกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยตรงในวงกว้าง และเป็นช่องทางที่ลูกค้าป้อนข้อมูลทั้งเชิงบวกและเชิงลบกลับสู่องค์กรได้อย่างรวดเร็ว

2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหาการคิดการซื้อการใช้การประเมินผลสินค้าและบริการซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ปณิศา มีจินดา, 2553) หรือเป็นขั้นตอนซึ่งเกี่ยวกับความคิดประสบการณ์การซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของเขา หรือหมายถึงการศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้านักการตลาดจึงจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยเหตุหลายประการกล่าวคือพฤติกรรมของผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจและมีผลทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จถ้ากลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing Concept) คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยเหตุนี้เราจึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อจัดตั้งกระตุ้นหรือกลยุทธ์การตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้และการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคคำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategies) ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมคำถามที่ใช้ในการค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย Who? What? Why? Who? When? Where? และ How? เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการหรือ 7Os ซึ่งประกอบด้วย Occupants Objects Objectives Organizations Occasions Outlets และ Operations ดังตารางแสดงการใช้คำถาม 7 คำถามเพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภครวมทั้งการใช้กลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ตารางที่ 2.1 แสดงคำถาม 7 คำถามเพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้าน (1) ประชากรศาสตร์ (2) ภูมิศาสตร์ (3) พฤติกรรมศาสตร์ (4) จิตวิทยาหรือจิตวิเคราะห์	กลยุทธ์การตลาด (4Ps) ประกอบด้วยกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ราคาการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมและตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายได้
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	สิ่งที่ผู้บริโภคนั้นต้องการซื้อ (Objects) สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ก็คือต้องการคุณสมบัติองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์และความแตกต่างที่เหนือกว่าของกลุ่มคู่แข่ง	กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategies) ประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์หลัก (2) รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ (3) ผลิตภัณฑ์ควบ (4) ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง (5) ศักยภาพผลิตภัณฑ์ความแตกต่างทางการแข่งขัน
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อคือ (1) ปัจจัยภายในหรือปัจจัยทางด้านจิตวิทยา	กลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุดคือ (1) กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (2) กลยุทธ์ด้านราคา (3) กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดประกอบด้วยกลยุทธ์การโฆษณาการขายโดยพนักงานการให้ข่าวการประชาสัมพันธ์ (4) กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
	(2) ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม	
	(3) ปัจจัยเฉพาะบุคคล	
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Who participated in the buying?)	บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย (1) ผู้ริเริ่ม (2) ผู้มีอิทธิพล (3) ผู้ตัดสินใจซื้อ (4) ผู้ซื้อ (5) ผู้ใช้	กลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุดคือกลยุทธ์การโฆษณาและ(หรือ) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดโดยใช้กลุ่มอิทธิพล
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปีหรือช่วงฤดูกาลใดของปีช่วงวันใดของเดือนช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ	กลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุดคือกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเช่นทำการส่งเสริมการตลาดเมื่อใดจึงสอดคล้องกับโอกาสในการซื้อ
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำบางลำพู พาหุรัด เป็นต้น	กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่ายบริษัทนำผลิตภัณฑ์สู่ตลาดเป้าหมายโดยพิจารณาว่าผ่านคนกลางอย่างไร
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operation) ประกอบด้วย 1) การรับรู้ปัญหา 2) การค้นหาข้อมูล 3) การประเมินทางเลือก	กลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุดคือกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณาการขายโดยการให้พนักงานส่งเสริมการขายการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
	4) ตัดสินใจซื้อ	การตลาดทางตรง
	5) ความรู้สึกภายหลังการซื้อ	

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่

การศึกษาถึงการแสดงออกของคนในฐานะผู้บริโภค ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ สาระสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภคดังกล่าว จะอยู่ที่กิจกรรมหลัก 3 ประการ คือ

1. การจัดหา (Obtaining)

หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่คนทั่วไปจะนำไปสู่การซื้อหรือได้มาซึ่งรับสินค้าและบริการมาใช้กิจกรรมนับตั้งแต่การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการใดใด ซึ่งรวมไปถึงการเปรียบเทียบสินค้าและบริการแต่ละชนิด จนถึงการตกลงใจซื้อ ทั้งนี้นักวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคจะต้องสนใจและพิจารณาด้วยพฤติกรรมอย่างไร

2. การบริโภค (Consuming)

หมายถึง การติดตามว่าผู้บริโภคนั้นทำการใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ ที่ไหน อย่างไร ภายใต้สถานการณ์อย่างไร รวมตลอดไปถึงการดูด้วยว่า การใช้สินค้านั้นทำไปเพื่อความสุขอย่างครบเครื่องสมบูรณ์แบบ หรือเพียงเพื่อความต้องการขั้นพื้นฐานเท่านั้น

3. การกำจัดหรือทิ้ง (Disposing)

หมายถึง การติดตามว่าผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการ และหีบห่อของสินค้าหมดไปอย่างไร โดยติดตามดูพฤติกรรมผู้บริโภคที่ดำเนินไป และที่กระทบต่อสภาพแวดล้อมรอบตัวด้วย รวมไปถึงการดำเนินการโดยวิธีอื่นและกับสินค้าหรือบริการที่ใช้แล้ว

ในโลกเศรษฐกิจใหม่ (New economy) ที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยใหม่ ๆ จากนวัตกรรมของมนุษย์ มีอิทธิพลส่งผลทำให้เกิดสภาพโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ซึ่งเศรษฐกิจโลกมีความขยายตัวอย่างมาก ทั้งในด้านสินค้าและบริการที่มีราคาต่ำและมีคุณภาพสูง การสื่อสารทางการตลาดที่ก้าวหน้า และเพิ่มขยายศักยภาพสูงขึ้นมา ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลายทางสมบูรณ์และดีกว่าเดิม พร้อมกับเชื่อมโยงถึงกันได้ทั่วทั้งโลกด้วยอินเทอร์เน็ต ในสภาพโลกไร้พรมแดนดังกล่าว พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) ซึ่งได้กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

การเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการดำเนินชีวิต (Life style) ของคนไทยและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากร ซึ่งกลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อนักการตลาดมากที่สุดคือ กลุ่มหนุ่มสาวรุ่นใหม่ และรองลงมาคือกลุ่มผู้ใหญ่วัยกลางคนที่เริ่มเคลื่อนตัวไปสู่กลุ่มผู้สูงอายุในอีก 10 ปีข้างหน้าและภายใต้สภาวะโลกดังกล่าวที่เปลี่ยนแปลงไปดังกล่าว มีผลทำให้ขอบเขตและความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ผู้บริโภคได้กลายเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่มีทั้งต้นเหตุและผล รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงไปของสิ่งต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

ผู้บริโภคแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลทำให้การตัดสินใจซื้อและใช้บริการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภคอย่างเหมาะสม โดยที่เราสามารถแบ่งปัจจัยที่จะมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยภายใน (Internal Factors) ได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการและความปรารถนาแรงจูงใจบุคลิกภาพทัศนคติการรับรู้และการเรียนรู้

2. ปัจจัยภายนอก (External Factors) ได้แก่สภาพเศรษฐกิจครอบครัวสังคมวัฒนธรรมการติดต่อธุรกิจและสภาพแวดล้อม

ปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายในเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลในด้านความคิดและการแสดงออกซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยที่ปัจจัยภายในประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ความจำเป็นความต้องการหรือความปรารถนาแรงจูงใจบุคลิกภาพทัศนคติการรับรู้

1. ความจำเป็น (Needs) ความต้องการ (wants) และความปรารถนา (Desires) ความจำเป็น ความต้องการและความปรารถนาเป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันและสามารถใช้แทนกันได้ซึ่งเราจะใช้คำว่าความต้องการในการสื่อความเป็นส่วนใหญ่โดยที่ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลจะเป็นจุดเริ่มต้นของความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการก็เมื่อเกิดความจำเป็นหรือความต้องการไม่ว่าในด้านร่างกายหรือจิตใจขึ้นบุคคลก็จะหาทางที่จะสนองความจำเป็นหรือความต้องการนั้น ๆ

ความต้องการของมนุษย์หรือความต้องการของผู้บริโภคเป็นเกณฑ์สำหรับการตลาดยุคใหม่และเป็นปัจจัยสำคัญของแนวความคิดทางการตลาด (Market concepts) นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอดความสามารถในการสร้างกำไรและความเจริญเติบโตของธุรกิจภายใต้สิ่งแวดล้อมทาง

การตลาดที่มีการแข่งขันกล่าวคือ ธุรกิจต้องสามารถที่จะกำหนดและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unfulfilled Needs) ได้ดีกว่าและรวดเร็วกว่าคู่แข่ง

2. แรงจูงใจ (Motive) เมื่อบุคคลเกิดปัญหาทางกายหรือในจิตใจขึ้นและหากปัญหานั้นไม่รุนแรงเขาอาจจะปล่อยวางไม่คิดไม่ใส่ใจหรือไม่ทำการตัดสินใจใด ๆ แต่หากปัญหานั้น ๆ ขยายตัวหรือเกิดความรุนแรงยิ่งขึ้นเขาก็จะเกิดแรงจูงใจในการพยายามที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญที่เรา ต้องศึกษาถึงความต้องการและความคิดของผู้บริโภคเพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจในการซื้อสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคให้ได้

3. บุคลิกภาพ (Personality) ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาจากความคิด ความเชื่ออุปนิสัย และสิ่งจูงใจต่าง ๆ ระยะเวลาและแสดงออกมาในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการกำหนดรูปแบบในการสนอง (Reaction) ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันซึ่งจะเป็นลักษณะการตอบสนองในรูปแบบที่คงที่ต่อตัวกระตุ้นทางสภาพแวดล้อมเช่นผู้ที่มีลักษณะเป็นผู้นำจะแสดงออก หรือตอบสนองต่อปัญหาด้วยความมั่นใจและกล้าแสดงความคิดเห็นที่มีความเป็นตัวเองสูงในขณะที่ผู้ที่ขาดความมั่นใจในตนเองไม่กล้าเสนอแนะความคิดเห็นและรับอิทธิพลจากผู้อื่น ได้ง่ายจะมีลักษณะเป็นคนที่ชอบตามผู้อื่น

4. ทักษะคติ (Attitude) ซึ่งเป็นการประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล โดยทัศนคติจะมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลดังนั้น เมื่อเราต้องการให้บุคคลใด ๆ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเราจะต้องพยายามที่จะเปลี่ยนทัศนคติของเขาก่อนแต่ในความเป็นจริงทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยากเนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นในจิตใจดังนั้นการปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้บริโภคย่อมกระทำได้ง่ายกว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งต้องใช้ความเข้าใจแรงพยายามและระยะเวลาดำเนินการที่ยาวนาน

5. การรับรู้ (Perception) ซึ่งเป็นกระบวนการของบุคคลในการยอมรับความคิดหรือการกระทำของบุคคลอื่นก้าวแรกของการเข้าสู่ความคิดในการสร้างความต้องการแก่ผู้บริโภคคือต้องการให้เกิดการรับรู้ก่อนโดยการสร้างภาพพจน์ของสินค้าหรือองค์การให้มีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นการสร้างการยอมรับได้เท่ากับเป็นการสร้างยอดขายนั่นเอง

6. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลทั้งที่เกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ของบุคคลซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงและคงอยู่ในระยะยาวดังนั้นหากมีการรับรู้แต่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อนข้างคงที่ก็ยังไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้

ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอกหมายถึงปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคลซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยปัจจัยภายนอกแบ่งออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. **สภาพเศรษฐกิจ (Economy)** ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อ (purchasing power) ของผู้บริโภค ทั้งในรูปของตัวเงินและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. **ครอบครัว (Family)** การเลี้ยงดูในสภาพครอบครัวที่แตกต่างกันส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างกันเช่นการตอบสนองต่อความต้องการผลิตภัณฑ์ของบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากครอบครัว ซึ่งครอบครัวจะมีผลต่อพฤติกรรมบุคคลได้สูงกว่าสถาบันอื่น ๆ เนื่องจากบุคคลจะใช้ชีวิตในวัยเด็ก เป็นวัยซึมซับและเรียนรู้ลักษณะอันจะก่อให้เกิดเป็นนิสัยประจำ (Habits) ของบุคคลไปตลอดชีวิต เป็นต้น

3. **สังคม (Social)** กลุ่มสังคมนั้น ๆ ตัวของบุคคลมีผลต่อการปรับพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นในทิศทางเดียวกันของสังคมเพื่อการยอมรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่เรียกว่ากระบวนการจัดกลาทางสังคม (Socialization) ประกอบด้วยรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyles) ค่านิยมของสังคม (Social Values) และความเชื่อ (Believes) นอกจากนี้สังคมนั้นอาจเป็นได้ทั้งสังคมอาชีพ และสังคมท้องถิ่น ทำให้ต้องศึกษาถึงลักษณะของสังคมเพื่อจะทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลของสังคมที่มีต่อการอยู่ร่วมกันของมนุษย์โดยเฉพาะบรรทัดฐาน (Norms) ที่สังคมกำหนด

4. **วัฒนธรรม (Culture)** เป็นวิถีการดำเนินชีวิตที่สังคมเชื่อถือเป็นสิ่งดีงามและยอมรับปฏิบัติมาเพื่อให้สังคมดำเนินและมีพัฒนาการไปได้ด้วยดีบุคคลในสังคมเดียวกันจึงต้องยึดถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรมเพื่อการอยู่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมโดยวัฒนธรรมเป็นกลุ่มของค่านิยมพื้นฐาน (Basic values) การรับรู้ (Perception) ความต้องการ (Wants) และพฤติกรรม (Behaviors) ซึ่งเรียนรู้จากการเป็นสมาชิกของสังคมในครอบครัวชุมชนและสังคมจึงเป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิต (Lifestyles) ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับประกอบด้วยค่านิยมการแสดงออกค่านิยมในการใช้ชีวิตหรือสิ่งของหรือแม้กระทั่งวิถีคิดก็เป็นวัฒนธรรมด้วย

5. **การติดต่อธุรกิจ (Business Contact)** หมายถึง โอกาสที่ผู้บริโภคจะได้พบเห็นสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สินค้าตัวใดที่ผู้บริโภคได้รู้จักและพบเห็นบ่อยๆก็จะมีคุณค่าซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีความไว้วางใจและมีความยินดีที่จะใช้สินค้านั้นดังนั้นธุรกิจจึงควรเน้นในเรื่องของการทำให้เกิดการพบเห็นในตราสินค้า (Brand Contact) นำสินค้าเข้าไปให้ผู้บริโภคได้พบเห็น ได้รู้จักสัมผัส ได้ยิน ได้ฟังด้วยความถี่สูง การสร้างให้บุคคลเกิดการเปิดรับ (Exposure) มากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ได้ประโยชน์มากขึ้นเท่านั้นตามหลักจิตวิทยาที่มีอยู่ว่าคุณค่าอันนั้นก่อให้เกิดความรัก

6. สภาพแวดล้อม (Environment) การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น ความแปรปรวนของสภาพอากาศการขาดแคลนน้ำหรือเชื้อเพลิงผลกระทบของปรากฏการณ์ EI Ninyo และ La Nina เป็นต้นส่งผลให้การตัดสินใจของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงด้วย

เห็นได้ว่าปัจจัยแวดล้อมภายนอกจะมีความสำคัญและอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญเพียงแต่องค์ประกอบแต่ละตัวจะมีความรุนแรงและผลกระทบในมิติที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรที่จะต้องตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญโดยติดตามตรวจสอบและวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อสินค้าและบริการของเราอย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจนอกจากต้องการสัมฤทธิ์ผลด้านยอดขายและกำไรแล้วสิ่งสำคัญยิ่ง คือ การบรรลุความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความรู้สึกที่ลูกค้าแสดงออกถึงความยินดี ความอึดอ้อมใจจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ ในการบริหารองค์กรเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น เบื้องต้นต้องเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ การเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงจากมุมมองของลูกค้า (Customer Insight)

โดยปกติแล้วลูกค้าจะประเมินคุณค่าจากอัตราส่วนของผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับเมื่อเทียบกับต้นทุนทั้งหมดที่จ่ายไป

$$\text{คุณค่า} = \frac{\text{ประโยชน์ที่ได้รับ}}{\text{ต้นทุนที่จ่ายไป}}$$

ดังนั้น องค์กรตลาดสามารถที่จะเพิ่มคุณค่า เพิ่มสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าใน 2 แนวทาง คือ

- 1) การเพิ่มคุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้ามากขึ้น
- 2) การลดต้นทุนให้ลูกค้า

คุณทลี รื่นรมย์ (2548, 119) การควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) โดยผ่านห่วงโซ่แห่งคุณค่าให้ลูกค้าใน 3 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) การกำหนดคุณค่า (Defining Value) หมายถึง ศึกษาวิเคราะห์และจำแนกความต้องการของลูกค้าว่า ต้องการสินค้าหรือบริการที่เอื้อประโยชน์หรือสนองความต้องการในประเด็นใดบ้าง เช่น ความคงทน ความปลอดภัย ความสวยงาม ความประหยัดคุ้มค่า ฯลฯ ด้วยคุณลักษณะพิเศษอย่างไรในระดับมากน้อยเพียงใด

2) การพัฒนาคุณค่า (Developing Value) หมายถึง กิจกรรมในการพัฒนาสินค้าหรือบริการ ตามที่ลูกค้าต้องการด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ พร้อมกับการตั้งราคาที่มีความโปร่งใส สร้างความคุ้มค่า ให้แก่ลูกค้า

3) การส่งมอบคุณค่า (Delivering Value) หมายถึง กิจกรรมและหน้าที่ในการจัดส่งลำเลียง เก็บรักษาสินค้า รวมทั้งกระบวนการในการสื่อสารด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การจัดตกแต่งหน้าร้าน การใช้พนักงานขาย เป็นต้น เพื่อเข้าถึง ลูกค้าเป้าหมาย รวมทั้งกิจกรรมการบริการหลังการขายและการรับประกัน

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2550, 134) องค์กรธุรกิจทั่วโลกล้วนแต่ให้ความสำคัญกับการ ปรับปรุงคุณภาพในทุกกระบวนการและทุกขั้นตอนของการบริการ มิติในการวัดคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) เป็นลักษณะสภาพแวดล้อมที่ปรากฏให้เห็นเป็น รูปธรรม เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคลากร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐาน การบริการ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่
4. ความสามารถ (Competence) ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้อง เหมาะสม
5. ความมีมารยาท (Courtesy) เป็นการบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ ต่อผู้ใช้บริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) ความเชื่อถือได้ บริการที่ซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ
7. ความปลอดภัย (Security) ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้าใช้บริการง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การสื่อสาร (Communication) เป็นการสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างกระจ่าง เข้าใจ หอมดข้อสงสัย
10. ความเข้าใจ (Understanding The Customer) เป็นความเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540, 17) การประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่า ลูกค้าใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพบริการ คือ

1. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจขององค์กรผู้ให้บริการที่จะให้บริการรวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. ความสะดวกหรือการเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้ โดยที่ไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสะดวกสามารถในการเข้าถึงลูกค้า เช่น โรงพยาบาลเปิดบริการ 24 ชั่วโมง และการมีทำเลที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมไปมาสะดวก

3. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customers) หมายถึง องค์กรที่ให้บริการพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น เมื่อผู้ป่วยมารับบริการที่โรงพยาบาลเป็นประจำ พยาบาลสามารถจดจำชื่อของผู้ป่วยได้ รวมทั้งเข้าใจว่าผู้ป่วยต้องการอะไร

4. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถจับต้องได้มองเห็น เครื่องทันสมัย สวยงาม บุคลากรที่ให้บริการ และอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงบริการดังกล่าวได้ เช่น การจัดอาคารสถานที่ให้สะอาด สวยงาม เรียบร้อย มีการจัดสวนหย่อมหรือที่นั่งพักผ่อนไว้ในบริเวณอาคาร เพื่อให้ผู้ป่วยหรือญาติได้ใช้ประโยชน์

5. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถทักษะความชำนาญที่จะปฏิบัติงานให้บริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการดูแลให้การบริการพยาบาลผู้ป่วยโรคต่าง ๆ

6. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย ยอมรับนับถือในตัวลูกค้า มีความรอบคอบ อ่อนโยน ให้เกียรติลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่เป็นผู้ป่วยและญาติและเป็นมิตรต่อลูกค้า

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการรวมทั้งบุคลากรทางการแพทย์ผู้ให้บริการเอง เช่น องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาลเป็นที่ไว้วางใจ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้านั้นปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ เช่น การใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่สะอาด ปราศจากเชื้อโรค มีการดูแลรักษาที่ดี

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่ลูกค้าฟังแล้วเข้าใจง่าย และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการขององค์กรด้วยความเต็มใจ

10. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ

2.4 แนวคิดความพึงพอใจ

การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้า หรือรับบริการถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่า

$$\text{ความพึงพอใจ} = \frac{\text{ความคาดหวัง}}{\text{ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ}}$$

ระดับความคาดหวังของคนๆนั้นในทางตรงข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวังบุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พึงพอใจ

ความคาดหวังของลูกค้าขึ้นเกิดจากหลาย ๆ องค์ประกอบ อันได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าของเพื่อนฝูงและญาติมิตร แหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรือแม้แต่พันธะสัญญาขององค์กรที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า บางองค์กรได้สร้างความคาดหวังแก่ลูกค้าในระดับสูงที่อาจก่อให้เกิดความคาดหวังแก่ลูกค้า ในทางตรงกันข้ามองค์กรกำหนดความคาดหวังไว้ต่ำ ก็ย่อมไม่สามารถชักจูงลูกค้าให้เกิดความสนใจและมาซื้อสินค้าได้

อย่างไรก็ตามองค์กรการตลาดควรมุ่งเสนอสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพเพราะลูกค้าจะประเมินถึงคุณค่าที่ได้รับเมื่อเทียบกับต้นทุนที่จ่ายไปถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจย่อมมีความต้องการที่จะสานต่อความสัมพันธ์กับธุรกิจโดยไม่หันเหไปใช้สินค้าหรือบริการจากธุรกิจรายอื่น

ผลลัพธ์จากการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ ย่อมก่อให้เกิดสัมพันธภาพในระยะยาวแก่องค์กรธุรกิจและเกิดประโยชน์หลายประการดังต่อไปนี้

- ลูกค้าจะซื้อสินค้าบ่อยขึ้นและสร้างความภักดีต่อตราสินค้าและบริการขององค์กรในระยะยาว
- ลูกค้าจะช่วยกันกระจายข่าวสาร และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- ลูกค้าจะชักนำผู้ซื้อรายใหม่ๆ แก่องค์กร

- ลูกค้าจะไม่อ่อนไหวต่อการโฆษณาหรือโปรแกรมการส่งเสริมการขายของกลุ่มแข่งขัน ขณะเดียวกันกลับให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลต่าง ๆ แก่องค์กร

- ต้นทุนในการเสนอสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้าเก่า หรือลูกค้าประจําที่นั้นต่ำกว่าการสร้างลูกค้ารายใหม่มาคิดเฉลี่ยแล้วเป็นสัดส่วน 1 : 5 ทั้งนี้เพราะลูกค้าเก่าย่อมมีความเข้าใจและเชื่อถือในตัวสินค้าหรือองค์กรนั้นๆอยู่แล้ว ดังนั้นต้นทุนการเจาะตลาดและการบริการต่างๆจึงต่ำกว่า

ดังนั้นเหตุผลหลัก 3 ประการ ที่จะต้องทำการรักษาความพึงพอใจไว้ได้ คือ

1) ต้นทุนในการเสาะหาและเข้าถึงลูกค้าใหม่นั้นสูงกว่าการรักษาลูกค้าเก่ามาก
2) กิจการมีโอกาสสร้างยอดขายให้เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเก่า ทั้งจากการขายสินค้าเดิมและสินค้าใหม่ อีกทั้งลูกค้าเก่าจะบอกข่าวสารและแนะนำลูกค้าใหม่ให้แก่องค์กร

3) ลูกค้าเก่าทุกรายมีมูลค่าตลอดชีพ (Customer Life Time Value) ซึ่งหมายถึง ถ้าลูกค้าผู้นั้นมีการใช้สินค้าหรือบริการต่อเนื่องไปจนจบอายุขัยของลูกค้าแล้วนั้น จะสร้างมูลค่าเป็นตัวเงินแก่กิจการจำนวนเท่าใด รายได้ที่ได้จากลูกค้า 1 คน จึงมีได้หมายถึงรายได้ที่ได้ในปัจจุบันเท่านั้น แต่รวมถึงรายได้จะได้จากลูกค้าโดยคำนวณไปถึงตลอดอายุของลูกค้าคนนั้น ๆ ด้วย

2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล

โรงพยาบาลรวมแพทย์

โรงพยาบาลรวมแพทย์นครสวรรค์ บนเนื้อที่ 2 ไร่เศษ เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2529 เป็นเพียงรวมแพทย์โพลีคลินิก นับว่าเป็นการรวมตัวกันของแพทย์เฉพาะทางจำนวนมากที่สุด เปิดให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยทั่วไปตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน และมีผู้ป่วยมารับบริการมากขึ้นเรื่อย ๆ ในเวลาอันรวดเร็วซึ่งผู้ที่รับบริการสามารถใช้สิทธิ โรงพยาบาลรวมแพทย์ได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ พ่อค้า ประชาชนทั่วไปทุกระดับชั้น และจากการที่โรงพยาบาลรวมแพทย์นครสวรรค์ ได้รับความเชื่อถือจากผู้ป่วย ทำให้แผนกผู้ป่วยนอกคับแคบลงไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วยซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว คณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลจึงได้เปิดตึกผู้ป่วยในใหม่ขนาดมี 60 เตียง เมื่อ 1 มีนาคม 2537 และมีหลักในการปฏิบัติงานโดยยึดมาตรฐานวิชาชีพ ซื่อสัตย์ และยุติธรรมเปิดบริการผู้ป่วยด้วยทีมงานแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการรักษาเฉพาะโรคอย่างดียิ่งเยี่ยม ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ได้ผลอย่างทันท่วงที

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ ตั้งอยู่ที่ จ.33/64 ถนนดาวดึงส์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นโรงพยาบาลเอกชนประเภททั่วไป เริ่มโครงการเมื่อ ปี พ.ศ. 2537 ใช้เวลาก่อสร้างแล้วเสร็จ และสามารถดำเนินการได้เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2539

วัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการของโรงพยาบาล เพื่อให้การรักษาและบริการประชาชน ในเขตจังหวัดนครสวรรค์และจังหวัดใกล้เคียงที่จะได้ไม่ต้องเดินทางไกลไปรักษาที่กรุงเทพฯ โดยมี ทีมแพทย์ และประชาชนทั่วไปในจังหวัดนครสวรรค์ร่วมกันถือหุ้นของโรงพยาบาล โรงพยาบาลศรีสวรรค์สามารถรองรับผู้ป่วยกว่า 150 เตียง มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ตามมาตรฐานไว้บริการผู้ป่วย เพื่อให้เป็นโรงพยาบาลมาตรฐาน บริการประทับใจ ในราคายุติธรรม ให้บริการอย่างเต็มที่ และให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ดำเนินงานโดย ผู้บริหารที่มีความมุ่งมั่นจะให้โรงพยาบาลศรีสวรรค์ เป็นเลิศด้านการรักษาและบริการ บนพื้นฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และมีการพัฒนาด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยโรงพยาบาลศรีสวรรค์ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2008 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2552 ได้รับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลบันไดขั้นที่ 2 คู่ HA เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2554

วิสัยทัศน์

เป็นโรงพยาบาลเอกชนอันดับ 1 ในเขตภาคเหนือตอนล่าง ภายในปี 2559

พันธกิจ

สร้างความเป็นเลิศด้านการรักษาและบริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อความพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ บนพื้นฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

ค่านิยมศรีสวรรค์ SRISAWAN TEAM

S : Sawasdee = สวัสดี

R : Respect = เคารพและให้เกียรติผู้อื่น

I : Integrity = ซื่อสัตย์

S : Smile = ยิ้มแย้มแจ่มใส

A : Attitude = มองโลกในด้านบวก

W : Wide vision = วิสัยทัศน์กว้างไกล

A : Agility = รวดเร็วและยืดหยุ่น

N : Knowledge = ใฝ่หาความรู้

T : Teamwork = ทำงานเป็นทีม

E : Everyone Improve & Innovation = ทุกคนพัฒนาดีขึ้น ทุกวัน และมีนวัตกรรม

A : Assessment Everyday = มีอะไรให้คุยกัน ขยันทบทวน

M : Manage By Fact = การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง

โรงพยาบาลศรีสวรรค์เป็นอาคาร 11 ชั้น ซึ่งเชื่อมต่อกับอาคารแรกทุกชั้น พื้นที่รวม 32,500 ตารางเมตร ประกอบด้วย ชั้น G ลานจอดรถและร้านอาหาร ชั้น 1 OPD ทั่วไป ศูนย์หัวใจ ศูนย์ตรวจสุขภาพ ศูนย์ หู คอ จมูก ศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉิน ชั้น 2 ศูนย์ไตและล้างไต ศูนย์ทางเดินอาหารและตับพร้อม Scope CCU ส่วนหัวใจและ Balloon ชั้น 3 OPD เฉพาะโรค Office ชั้น 4 - 7 Ward ผู้ป่วย ชั้นละ 25 เตียง ชั้น 8 - 9 ส่วนขยายบริการต่าง ๆ ชั้น 10 ห้องประชุมใหญ่ และกลาง ชั้น 11 ห้องเครื่อง Lift เครื่อง AIR Tank น้ำ และชั้น 12 ที่จอด Helicopter

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ ไม่มีหลักฐานแน่นอนแต่พอประมาณได้ว่าราว ร.ศ. 120 ตั้งอยู่ที่ฝั่งตะวันตกของที่แม่น้ำเจ้าพระยา หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 9 ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในขณะนั้นเรียกว่ากองพยาบาลที่ 6 เมื่อ พ.ศ. 2476 ย้ายจากบริเวณอาคารกองพันทหารช่างที่ 4 มาตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่กองพันทหารช่างที่ 4 มาตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่ปัจจุบันในเขตตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในที่ดินประมาณ 50 ไร่ อาคาร 6 หลัง ชั้นเดียวได้ถูกสูง อาคารดังกล่าวทางราชการได้สั่งรื้อไปแล้ว 3 หลัง เพราะชำรุดมาก ส่วนอีก 3 หลัง ซึ่งในปัจจุบัน พ.อ.วีรัฐ เกษสาคร เป็นผู้อำนวยการ

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นโรงพยาบาลคุณภาพและส่งเสริมสุขภาพ

พันธกิจ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติให้บริการสุขภาพแบบองค์รวมอย่างผสมผสานแก่ทหาร ครอบครัว และประชาชนทั่วไป อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยมีการพัฒนาด้านการส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคอย่างต่อเนื่อง

เข็มมุ่ง

สร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค (Health Promotion & Prevention)

เป้าหมาย

1. ผู้รับบริการได้รับบริการแบบผสมผสานอย่างมีคุณภาพมาตรฐานวิชาชีพ และความพึงพอใจ
2. บุคลากรในโรงพยาบาลมีความรู้ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ และคุณภาพชีวิตที่ดี
3. จัดระบบองค์กร และการบริหารงานให้เอื้อต่อการบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ส่งเสริมและพัฒนาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิวิมล สันติเวชกุล (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล เอกชน พบว่า การตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนของผู้ใช้บริการนั้น มีสาเหตุมาจาก ปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ ทางโรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมให้บริการ เป็นอันดับแรก ร้อยละ 55.8 รองลงมาทาง โรงพยาบาลมีแพทย์ที่ชำนาญเฉพาะทาง ร้อยละ 50 และ ผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือในชื่อเสียงของโรงพยาบาลเอกชนร้อยละ 38.1 โดยความเชื่อถือของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นอันดับแรก รองลงมา การให้บริการทั่วไปของโรงพยาบาล ด้านคุณภาพของแพทย์ และคุณภาพของพยาบาล

ธนวัฒน์ นันทสมบุรณ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในระดับพอสมควร ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติและความเชื่อ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ส่วนปัจจัยทางด้านสุขภาพมีผลน้อย สำหรับปัจจัยทางด้านประชากรและสังคม มีผลต่อการใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ สำหรับความคาดหวังของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังสูงมากที่จะได้รับความสะดวก ความรวดเร็วทันเวลา และมีความพึงพอใจในทุกด้านจากการเข้ารับบริการ นอกจากนี้ยังเห็นว่า การให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ดี ส่วนการให้บริการโรงพยาบาลของรัฐอยู่ในเกณฑ์พอใช้จะไม่ค่อยดี

จุฑารัตน์ ประภารัตน์พันธ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลรัฐบาลหรือเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลในระดับมากที่สุด พบในกลุ่มผู้เลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง ปัจจัยส่วนใหญ่พบในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับน้อยที่สุดพบในกลุ่มผู้เลือกใช้โรงพยาบาลรัฐบาล ได้แก่ ค่านิยมตามลัทธิศาสนา การเยี่ยมบ้าน การใช้บริการเครดิต การมีรถรับส่ง

และอัตราการบริการอื่น ๆ สำหรับความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จุดประสงค์การมาโรงพยาบาล และการมีสวัสดิการรักษายาพยาบาลมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประนัดดา จำงแก้ว (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนด้านสถานที่ที่มีมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการเดินทาง สถานที่สะอาดสวยงาม ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ คือ ความเชี่ยวชาญของแพทย์ เทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว และปัจจัยด้านราคา ส่วนปัจจัยในด้านการสื่อสารการตลาด คือ การแนะนำบอกต่อ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การมีความสัมพันธ์กับชุมชน การตั้งบูธแนะนำโรงพยาบาลตามศูนย์การค้า มีผลในการตัดสินใจน้อยที่สุด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของผู้ป่วยที่โรงพยาบาลเอกชนทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ คุณภาพของการบริการ บุคลากรผู้ให้บริการ ราคาบริการ สถานที่ การประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รายได้ของผู้รับบริการ ค่านิยมของผู้รับบริการ และการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้สามารถเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทางสุขภาพ ทั้งในระดับผู้ออกนโยบาย ผู้บริหารจัดการโรงพยาบาล ตลอดจนระดับปฏิบัติการ ในการร่วมกันวางแผนและบริหารหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลทุกแห่งได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ในด้านการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนศูนย์บริการและจำนวนเครื่องที่เพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต พร้อมทั้งกระจายออกจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคมากขึ้น ในบรรดาเครื่องไตเทียมที่เปิดดำเนินการ พบว่า หลายหน่วยบริการ โดยเฉพาะในภาคเอกชนมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดี แต่ส่วนใหญ่ของหน่วยบริการ โดยเฉพาะในภาครัฐยังมีการใช้งานเครื่องไตเทียมได้ไม่เต็มที่ ซึ่งมีงานวิจัยที่เปรียบเทียบเกี่ยวกับประสิทธิภาพหรือคุณภาพของหน่วยไตเทียมระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชน ดังนี้

รัชนี แม้วไพบูลย์สุข (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของหน่วยไตเทียมในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า (1) คุณภาพของหน่วยไตเทียมในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางของประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับ

ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล ด้านอุปกรณ์การรักษาและด้านความสะดวก รวดเร็ว
 (2) ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของหน่วยไตเทียมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของหน่วยไตเทียมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 (4) ผู้รับบริการที่มีสิทธิเบิกได้และจ่ายเงินเอง มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพของหน่วยไตเทียมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบประสิทธิภาพหรือคุณภาพของหน่วยไตเทียมระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชนทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการใช้เครื่องไตเทียมและระบบคุณภาพการจัดการของหน่วยไตเทียมของภาคเอกชนสูงกว่าภาครัฐบาล

เบญจมาศ มาพบสุข (2550) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน พบว่า กลยุทธ์การตลาดบริการโรงพยาบาลเอกชนที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรกคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่าของราคาและค่ารักษาพยาบาล และด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และรายได้ กลยุทธ์การตลาดบริการโรงพยาบาลเอกชนมีผลต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่าง

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อบริการของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 70.6 พึงพอใจน้อย ร้อยละ 17.5 และพึงพอใจมากร้อยละ 11.9 ด้านความสะดวกความพึงพอใจน้อยถึงร้อยละ 15.9 ที่ได้รับเกี่ยวกับเรื่องการจัดบริการในแต่ละจุด เกี่ยวกับการจัดบริการของห้องรอตรวจสถานที่สำหรับรอตรวจคับแคบไม่เหมาะสม มีที่นั่งก่อนเข้ารับการตรวจไม่เพียงพอระยะเวลาในการรอนานเกินไป สำหรับในด้านการประสานการบริการมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 18.9 เกี่ยวกับการเสียเวลารอคอย โดยเฉพาะห้องบัตรกับห้องตรวจ และในส่วนการคืนประวัติล่าช้าหรือแฟ้มหาย ความพึงพอใจต่ออخصยา และการให้เกียรตินั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 21.2 เนื่องจากผู้รับบริการได้รับในสิ่งทีน้อยกว่าสิ่งที่ตนคาดหวังไว้จึงเกิดความพึงพอใจน้อยสำหรับความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ คุณภาพบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 74.2, 79.1 และ 82.8 ตามลำดับ

บุญชู ชาวเชียงขวาง (2540) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ใช้แรงงานมีความพึง

พอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 57.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 24 ไม่พบอยู่ในระดับต่ำ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูงร้อยละ 71.2, 50.9 และ 58.0 ตามลำดับ

ทรงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก การรับรู้ของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุจูงใจในการมารับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัันมีผลทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่างกัน

สุนิตย์ โพธิ์จันทร์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของโรงพยาบาลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า (1) ผู้ป่วยในและญาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลขอนแก่น โดยรวมละรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแต่ละด้านและอยู่ในระดับมากที่สุด คือความพึงพอใจในการรักษาโรคของแพทย์และความพึงพอใจในการให้บริการที่มีความเสมอภาคโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ (2) ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลขอนแก่นโดยรวมและรายด้าน 3 ด้านคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ มากกว่าญาติผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่บุคลากรไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม ควรเพิ่มพัฒนาให้มากขึ้นควรปรับปรุงที่พักรักษาให้ดีกว่าเดิม และควรจัดให้มีที่สำหรับจอดรถแก่ญาติให้เพียงพอจากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ป่วยในและญาติต่อการให้บริการของโรงพยาบาลของแก่นว่าอยู่ในระดับใดและมีสิ่งใดที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การบริการของโรงพยาบาลมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

พัชรีย์ ทองแผ่ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลมาจากการรับบริการมี 3 ประการ (1) แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลมาจากการรับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ สถานที่รอกคอย ห้องพัก อาหาร ทำเลที่ตั้ง มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ (2) แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลมาจากการมารับบริการครั้งก่อน เช่น เคยมาตรวจที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอก ห้องคลอด ห้องตรวจคัดกรองห้องปฐมพยาบาลและ

ถูกเงิน เป็นต้น (3) แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการมาจากความเชื่อ เช่น เชื่อในความสามารถ ความรู้ ความชำนาญของพยาบาลผู้ให้การดูแล ความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยยา หรืออุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยสามารถช่วยชีวิตได้

อำเภอไพรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า 1) ด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีในภาพรวมการให้บริการด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก 2) ความสะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี เสียงเรียกจากเจ้าหน้าที่ห้องยาในการเรียกเรียกยา 3) ด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการให้บริการในภาพรวมการให้บริการด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมากโดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกในเรื่อง 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา 2) ความมีคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา 3) ความเชี่ยวชาญทางแพทย์ด้านการรวดเร็วในการให้บริการในภาพรวมการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจปานกลาง โดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมากในเรื่อง 1) การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แผนต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล 2) การทำการตรวจค้นทะเบียนประวัติ 3) การคิดราคาและเวชภัณฑ์มีความรวดเร็วและถูกต้องในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางด้านการเปรียบเทียบ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่ปัจจุบันการทำการประกันชีวิตของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนเรื่องระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยช่วงเวลาการใช้บริการและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกล่าวคือลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาที่มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับอาชีวะและปริญญาตรีขึ้นไปลูกค้าที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาทและ 15,000 บาทขึ้นไป ลูกค้าที่ใช้บริการช่วงเวลา 08.00 - 12.00 น. มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการช่วงเวลา 12.00 - 20.00 น. และลูกค้าที่มีประสบการณ์การใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรกหรือ 2 - 3 ครั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติข้อเสนอแนะที่เสนอให้โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีควรเน้นนโยบายให้แผนกที่ต้องใช้เวลารอคอยฟังผลการตรวจเป็นเวลานานเช่นแผนกชันสูตรโรคแผนกรังสีมีการ

ปรับปรุงระบบการเก็บเครื่องชี้วัดภายในแผนก โดยการเก็บระยะเวลารอคอยผลคนไข้ทุกรายและมีการให้บริการเสริมในขณะที่ลูกค้ารอฟังผลเช่น มีมุมพักผ่อนดูทีวี อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีไม่ใช่การรอคอยที่นานและที่สำคัญทุกกระบวนการส่งต่อระหว่างแผนกควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
2. แหล่งที่มาของข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในจังหวัดนครสวรรค์ มีจำนวน 360 คน (รายงานประจำปีโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์, 2554) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรแบบทราบจำนวนประชากรของ Yamane Taro ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 (พิมพา หิรัญกิตติ, 2552) ได้ตัวอย่างจำนวน 190 คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด 360 คน
	e	=	ความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น = 5% (=0.05)
	n	=	$\frac{360}{1 + 360(0.05)^2}$

$$n = 189.47 \approx 190 \text{ ตัวอย่าง}$$

ซึ่งผู้ศึกษาได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้จำนวน 10 ตัวอย่าง รวมเป็น 200 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมใน 3 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลศรีสวรรค์ และโรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยคำนวณจากสัดส่วนจำนวนของผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม โรงพยาบาลรวมแพทย์ ($180 \times (200/360 = 100)$) โรงพยาบาลศรีสวรรค์ ($110 \times (200/360 = 61)$) และโรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ ($70 \times (200/360 = 39)$) (พิมพา หิรัญกิตติ, 2552) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	โรงพยาบาล	จำนวนทั้งหมด (คน)	จำนวนตัวอย่าง
1	โรงพยาบาลรวมแพทย์	180	$180 \times [200/360] = 100$
2	โรงพยาบาลศรีสวรรค์	110	$110 \times [200/360] = 61$
3	โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ	70	$70 \times [200/360] = 39$
	รวม	360	200

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) หรือการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกของผู้ศึกษาในพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาคอยรับบริการในบริเวณที่ทำการสำรวจ โดยกลุ่มที่ได้รับเลือกเป็นตัวอย่างจะขึ้นอยู่กับผู้ศึกษาเลือกขึ้นมา รวมทั้งความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูลซึ่งบังเอิญที่ผู้ตอบรายนั้น ๆ ปรากฏตัวขึ้นในช่วงเวลาที่สัมภาษณ์เท่านั้น (พิมพา หิรัญกิตติ, 2552)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามขึ้น ด้วยการศึกษาค้นคว้าจากวารสาร ตำรา เพื่อเป็นแนวทางในการร่างแบบสอบถาม ซึ่งเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ และได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมจำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งจะได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องให้มีความเหมาะสม สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ทำการทดสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำเครื่องคือแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ทำการซักถาม คำถาม - คำตอบ ความเข้าใจของคำถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามหลักการศึกษ เพื่อนำแบบสอบถามหลังจากปรับปรุงแก้ไข ไปใช้ในการสุ่มเพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.814 โดยใช้สูตรในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) มีดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

เมื่อ α = ค่าระดับความเชื่อถือได้
 k = จำนวนข้อมูล
 V_i = ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละข้อ
 V_t = ความแปรปรวนของข้อมูลรวมทุกข้อ

ได้ค่าดังนี้

1. ด้านบุคลากรทางการแพทย์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.800
2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.796
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.746
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.836
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.795
6. ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.749
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.783

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นทั้งคำถามแบบเปิดและคำถามแบบปิด โดยกำหนดลักษณะคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถามผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะแบบให้เลือกตอบ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

ข้อ 1 เพศ เป็นคำถามเลือกได้ 2 คำตอบ (Two-way question หรือ Dichotomous question) เป็นมาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย

1. ชาย
2. หญิง

ข้อ 2 อายุ เป็นมาตรวัดอัตราส่วน (Ratio Scale) เป็นคำถามให้ระบุคำตอบ

ข้อ 3 ระดับการศึกษา เป็นมาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นคำถามแบบ Multiple Choice Question ประกอบด้วย

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
3. อนุปริญญาหรือ ปวส.
4. ปริญญาตรีขึ้นไป

ข้อ 4 อาชีพ เป็นมาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย

1. ข้าราชการ
2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
3. พนักงานบริษัท
4. รับจ้างทั่วไป
5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน
6. อื่น ๆ โปรดระบุ...

ข้อ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นมาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก ให้เลือกเพียง 1 คำตอบ (Multiple Choices Question) ประกอบด้วย

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท
2. 20,001 - 40,000 บาท
3. 40,001 - 60,000 บาท
4. 60,001 บาทขึ้นไป

5. ไม่มีรายได้

ข้อ 6 สิทธิเข้ารับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมเป็นมาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งเป็นคำถามแบบ Multiple Choice Question ประกอบด้วย

1. ข้าราชการ
2. ประกันสังคม
3. บัตรทอง/บัตร 30 บาท
4. ชำระเองทั้งหมด
5. อื่น ๆ ระบุ...

ข้อ 7 เหตุผลที่เลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมโรงพยาบาลแห่งนี้ เป็นคำถามแบบให้ตอบได้หลายข้อ (Checklist) เป็นมาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งเป็นคำถามแบบ Multiple Choice Question ประกอบด้วย

1. ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์
2. เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย
3. ชื่อเสียงของโรงพยาบาล
4. สะดวกและใกล้บ้าน
5. อื่น ๆ ระบุ...

ข้อ 8 ระยะเวลาที่ป่วยเป็นโรคไตวายเรื้อรังจนถึงปัจจุบัน เป็นมาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งเป็นคำถามแบบ Multiple Choice Question ประกอบด้วย

1. น้อยกว่า 1 ปี
2. 1 - 5 ปี
3. 6 - 10 ปี
4. มากกว่า 10 ปี

ข้อ 9 ระยะที่เริ่มบำบัดด้วยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม เป็นมาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งเป็นคำถามแบบ Multiple Choice Question ประกอบด้วย

1. น้อยกว่า 1 ปี
2. 1 - 5 ปี
3. 6 - 10 ปี
4. มากกว่า 10 ปี

ข้อ 10 ความถี่ที่ฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมต่อสัปดาห์ เป็นมาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งเป็นคำถามแบบ Multiple Choice Question ประกอบด้วย

1. 1 ครั้ง
2. 2 ครั้ง
3. 3 ครั้ง
4. มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล ประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการสื่อสารข้อมูล ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 43 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบ Interval scales กำหนดระดับการให้คะแนนของการให้บริการ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	ระดับมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลของการศึกษาลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในแบบสอบถามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลซึ่งผลจากการการคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2549) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นมาตรวัดแบบ Ordinal Scale จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ท่านพบปัญหาใดมากที่สุดในการเข้ารับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

แหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้การศึกษาเชิงพรรณนา โดยวิธีการเก็บข้อมูลนั้นได้ใช้การเก็บข้อมูลแบบสำรวจ (Survey Research) และการค้นคว้าจากตำราและเอกสารต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เก็บจากผู้ให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้ศึกษาใช้การเก็บข้อมูลแบบสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาค้นคว้าจากตำราวิชาการต่าง ๆ เอกสาร บทความ อินเทอร์เน็ต วารสาร รวมถึงงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลในภาคสนาม ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการเก็บรวบรวมเอกสารทั้งจากผลการการค้นคว้า วิจัย บทความจากหนังสือ วารสาร นิตยสาร สมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย โรงพยาบาลศูนย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี วิทยาลัยพยาบาลนครสวรรค์ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บแบบสอบถาม โดยปฏิบัติดังนี้
 - 2.1 ผู้ศึกษาเข้าแนะนำตัวด้วยตนเอง เพื่อสอบถามและหาข้อมูลเบื้องต้นที่โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลศรีสวรรค์ และโรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ จังหวัดนครสวรรค์
 - 2.2 ผู้ศึกษาขึ้นหนังสือแนะนำตัวจากโครงการปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรวมแพทย์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ และหัวหน้าหน่วยไตเทียมโรงพยาบาลศรีสวรรค์

2.3 ผู้ศึกษาเข้าชี้แจงวัตถุประสงค์ และขั้นตอนการศึกษาต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ และหัวหน้าหน่วย ไตเทียม โรงพยาบาลศรีสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

2.4 ศึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอนการศึกษาต่อแพทย์ พยาบาล หัวหน้าหน่วยไตเทียมและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ และโรงพยาบาลศรีสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

2.5 ผู้ศึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์ และขั้นตอนการศึกษาต่อกลุ่มตัวอย่างของ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลศรีสวรรค์ และโรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ จังหวัดนครสวรรค์ และให้กลุ่มตัวอย่างลงชื่อในใบยินยอมเข้าร่วมโครงการด้วยความสมัครใจ พร้อมมอบสำเนาจำนวน 1 ฉบับ ให้กลุ่มตัวอย่างทุกคน

2.6 ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 6 - 15 เดือน มกราคม พ.ศ. 2555

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น จะดำเนินการหลังจากได้แบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความใช้ได้ของข้อมูล (Data Validation) เป็นความสมบูรณ์ (Completeness) ความครบถ้วนของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์มาลงรหัสและตรวจสอบการลงรหัส (Editing and Coding) ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. ผู้ศึกษาทำการป้อนข้อมูล (Data Entry) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาช่วยในการคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อความถูกต้อง ความสมบูรณ์ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 ใช้สถิติการวิเคราะห์เป็นค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2 ใช้สถิติวิเคราะห์เป็นค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ Independent Sample t-test

3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มถ้าพบว่าความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ 2 ประเภท ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (พิมพา หิรัญกิตติ, 2552)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	หมายถึง	ค่าร้อยละ (Percentage)
	f	หมายถึง	ความถี่หรือจำนวนข้อมูล
	n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างหรือผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง
	$\sum fx$	หมายถึง	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สามารถหาได้จากการใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n(\sum fx^2) - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum fx^2$	หมายถึง	ผลรวมกำลังสอง
	$(\sum fx)^2$	หมายถึง	ผลรวมของข้อมูล

n หมายถึง ขนาดของตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนั้นสามารถใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) (Cronbach, 1974) ใช้สูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

เมื่อ α = ค่าระดับความเชื่อถือได้

k = จำนวนข้อมูล

V_i = ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละข้อ

V_t = ความแปรปรวนของข้อมูลรวมทุกข้อ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาครั้งนี้จะตั้งระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ค่า Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่า t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สูตร t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละคู่ ตามสูตร ดังนี้

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

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
X_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
X_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
n_1	แทน	ค่าขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	ค่าขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2
S_1	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + N_2 - 2$)

ในกรณีที่ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$
df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + N_2 - 2$)

ในกรณีที่ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$
df =
$$\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

3.2 ใช้ค่า F-test ทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: F-test) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549) เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยตามสูตร ดังนี้

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

F แทน สถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution

MS_B แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square within Groups)

MS_W แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square between Groups)

$$MS_B = \frac{SS_B}{(k-1)}$$

$$MS_W = \frac{SS_W}{(n-k)}$$

SS_B แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Group Sum of Squares)

SS_W แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Group Sum of Squares)

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(k - 1) แทน องศาอิสระสำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม df_B

(n - k) แทน องศาอิสระสำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม df_W

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (พิมพ์ หิรัญกิตติ, 2552)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE [1/n_i + 1/n_j]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2;n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

LSD แทน ค่าเฉลี่ยผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

α แทน ค่าความเชื่อมั่น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์การศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.1 การนำเสนอข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลศรีสวรรค์ โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ และภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในตารางที่ 4.1 - 10

ส่วนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ สามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรทางการแพทย์

ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านเครื่องและอุปกรณ์ ด้านการสื่อสารข้อมูล ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แสดงในตารางที่ 4.11 - 4.18

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางที่ 4.19 - 4.61

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการเข้ารับการบำบัด เหตุผลที่เลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล ระยะเวลาการป่วย ระยะเวลาการบำบัด และความถี่ในการฟอกเลือด ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศรีสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	52	52	34	55.7	29	74.4	115	57.5
2. หญิง	48	48	29	44.3	10	25.6	85	43.5
รวม	100	100.0	61	100.0	39	100.0	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถสรุปข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 คน เป็นเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 เพศหญิงจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมากกว่าเพศหญิง และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาลโดยพบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ จำนวน 100 คน เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 เพศหญิงจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมากกว่าเพศหญิง

โรงพยาบาลศรีสวรรค์จำนวน 61 คน เป็นเพศชายจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 เพศหญิงจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมากกว่าเพศหญิง

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติจำนวน 39 คน เป็นเพศชายจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 เพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.2 แสดงกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศรีสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. 20 - 29 ปี	8	8	4	6.6	0	0	12	6
2. 30 - 39 ปี	16	16	11	18.0	4	10.3	31	15.5
3. 40 - 49 ปี	14	14	10	16.4	5	12.8	29	14.5
4. 50 - 59 ปี	20	20	11	18.0	12	30.8	43	21.5
5. 60 - 69 ปี	31	31	16	26.2	12	30.8	59	29.5
6. 70 - 79 ปี	11	11	9	14.8	6	15.6	26	13.0
รวม	100	100.0	61	100.0	39	100.0	200	100

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 คน อายุ 20 - 29 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 อายุ 60 - 69 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และอายุ 70 - 79 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุ 60 - 69 ปี รองลงมาอายุ 50 - 59 ปี อายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี และอายุ 70 - 79 ปี ตามลำดับ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาลโดยพบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ จำนวน 100 คน อายุ 20 - 29 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 60 - 69 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และอายุ 70 - 79 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุ 60 - 69 ปี รองลงมาอายุ 50 - 59 ปี อายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี อายุ 70 - 79 ปี และอายุ 20 - 29 ปี ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ จำนวน 61 คน อายุ 20 - 29 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุ 60 - 69 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และอายุ 70 - 79 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุ 60 - 69 ปี รองลงมาอายุ 50 - 59 ปี และอายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี อายุ 70 - 79 ปี และอายุ 20 - 29 ปี ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ จำนวน 39 คน อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อายุ 60 - 69 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และอายุ 70 - 79 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.6 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอายุ 60 - 69 ปี และอายุ 50 - 59 ปี รองลงมาอายุ 70 - 79 ปี อายุ 40 - 49 ปี และอายุ 30 - 39 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศรีสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	48	48	20	32.8	3	7.7	71	35.5
2.มัธยมศึกษา	19	19	11	18.0	7	17.9	37	18.5
3. อนุปริญญา/ ปวส.	9	9	9	14.8	5	12.8	23	11.5
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	24	24	21	34.4	24	61.5	69	34.5
รวม	100	100.0	61	100.0	39	100.0	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 สามารถอธิบายข้อมูลระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 200 คน มีระดับการศึกษิต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 มัธยมศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา รองลงมาปริญญาตรีขึ้นไป มัธยมศึกษา และอนุปริญญา/ปวส. ตามลำดับ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาลโดย พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48 มัธยมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา รองลงมา ปริญญาตรีขึ้นไป มัธยมศึกษาและอนุปริญญา/ปวส. ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 มัธยมศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และปริญญาตรี

ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษาและอนุปริญญา/ปวส. ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 มัธยมศึกษาจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา มัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประกอบอาชีพ

อาชีพ	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศิริสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้าราชการ	21	21	22	36.1	31	79.5	74	37.0
2. พนักงานบริษัท	4	4	4	6.6	0	0	8	4.0
3. พ่อบ้าน/แม่บ้าน	9	9	3	4.9	0	0	12	6.0
4. ธุรกิจส่วนตัว	35	35	15	24.6	4	10.3	54	27.0
5. เกษตรกร	31	31	17	27.9	4	10.3	52	26.0
รวม	100	100.0	61	100.0	39	100.0	200	100.0

จากตารางที่ 4.4 สามารถอธิบายข้อมูลการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกเป็นอาชีพภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 คน ประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 พนักงานบริษัท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และเกษตรกร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดประกอบอาชีพข้าราชการ รองลงมาธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร พ่อบ้าน/แม่บ้านและพนักงานบริษัทตามลำดับ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาลโดยพบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ข้าราชการ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 พนักงานบริษัทจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และเกษตรกรมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 จึงสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รองลงมา คือ เกษตรกร ข้าราชการ พ่อบ้าน/แม่บ้าน และพนักงานบริษัทตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ข้าราชการ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 พนักงานบริษัท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และเกษตรกร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 จึงสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดประกอบอาชีพข้าราชการ รองลงมาเกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทและพ่อบ้าน/แม่บ้าน ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติข้าราชการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และเกษตรกร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดประกอบอาชีพข้าราชการ รองลงมาเกษตรกรและธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศรีสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า/เท่ากับ 20,000	52	52	30	49.2	11	28.2	93	46.5
2. 20,001 - 40,000	11	11	14	23	24	61.5	49	24.5
3. 60,001 ขึ้นไป	3	3	1	1.6	0	0	4	2.0
4. ไม่มีรายได้	34	34	16	26.2	4	10.3	54	27.0
รวม	100	100.0	61	100.0	39	100.0	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 สามารถอธิบายข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 60,000 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และไม่มีรายได้จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รองลงมาไม่มีรายได้ 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไปตามลำดับ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาลโดยพบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 60,000 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และไม่มีรายได้จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 สรุปได้ว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รองลงมาไม่มีรายได้ 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไปตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23 60,000 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และไม่มีรายได้จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รองลงมาไม่มีรายได้ 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไปตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และไม่มีรายได้จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท รองลงมาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท และไม่มีรายได้ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิทธิการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

สิทธิการเข้ารับการบำบัด	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศรีสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้าราชการ	50	50	35	57.4	39	100	124	62.0
2. ประกันสังคม	15	15	9	14.8	0	0	24	12.0
3. บัตรทอง/บัตร 30 บาท	33	33	15	24.6	0	0	48	24.0
4. ชำระเองทั้งหมด	2	2	2	3.3	0	0	4	2.0
รวม	100	100.0	61	100.0	39	100.0	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 สามารถอธิบายข้อมูลสิทธิการฟอกเลือดของผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่มาใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสิทธิการฟอกเลือดในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน ใช้สิทธิข้าราชการจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ประกันสังคมจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 บัตรทอง/บัตร 30 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และชำระเองจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สรุปได้ว่า การใช้สิทธิการฟอกเลือดมากที่สุดคือ ข้าราชการ รองลงมาบัตรทอง/บัตร 30 บาท ประกันสังคมและชำระเอง ตามลำดับ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาลโดยพบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ ข้าราชการจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ประกันสังคมจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 บัตรทอง/บัตร 30 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และชำระเองจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สรุปได้ว่า การใช้สิทธิการฟอกเลือดมากที่สุดข้าราชการ รองลงมาบัตรทอง/บัตร 30 บาท ประกันสังคมและชำระเอง ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ ข้าราชการจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 ประกันสังคมจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 บัตรทอง/บัตร 30 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และชำระเอง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 สรุปได้ว่าการใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาลมากที่สุดข้าราชการ รองลงมา บัตรทอง/บัตร 30 บาท ประกันสังคมและชำระเอง ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ ข้าราชการจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สรุปได้ว่าการใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาลมีเฉพาะข้าราชการเท่านั้น

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการฟอกเลือดของโรงพยาบาล

เหตุผลที่เลือกใช้	โรงพยาบาล								จัดอันดับ เลือก
	รวมแพทย์		ศรีสวรรค์		ค่ายจิรประวัติ		รวม		
	เลือก		เลือก		เลือก		เลือก		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. ความเชี่ยวชาญ ในการรักษาของ แพทย์	49	49	31	50.8	16	41	96	48	3
2. เครื่องมือแพทย์ที่ ทันสมัย	34	34	15	24.6	4	10.3	53	26.5	5
3. ชื่อเสียงของ โรงพยาบาล	33	33	23	37.7	18	46.2	74	37	4
4. สะดวกและใกล้ บ้าน	87	87	53	86.9	33	84.6	173	86.5	1
5. แพทย์ผู้รักษา ตัว	70	70	43	70.5	30	76.9	143	71.5	2

จากตารางที่ 4.7 สามารถอธิบายข้อมูลของผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่มารับบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากโรงพยาบาล ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 คน เลือกความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์ เลือกจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเลือกจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเลือกจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 สะดวกและใกล้บ้านเลือกจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 และแพทย์ผู้รักษาตัวเลือกจำนวน 143 คน คิดเป็น

ร้อยละ 71.5 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดคือ สะดวกและใกล้บ้าน รองลงมาคือ แพทย์ผู้รักษาส่งตัว ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยตามลำดับ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาลโดยพบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์ เลือกจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49 เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเลือกจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเลือกจำนวน 33 คิดเป็นร้อยละ 33 สะดวกและใกล้บ้านเลือกจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 87 และแพทย์ผู้รักษาส่งตัวเลือกจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดคือ สะดวกและใกล้บ้าน รองลงมาคือ แพทย์ผู้รักษาส่งตัว ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยและชื่อเสียงของโรงพยาบาล ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์เลือกจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเลือกจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเลือกจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 สะดวกและใกล้บ้านเลือกจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 86.9 และแพทย์ผู้รักษาส่งตัวเลือกจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดคือ สะดวกและใกล้บ้าน รองลงมาคือ แพทย์ผู้รักษาส่งตัว ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์เลือกจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41 เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยเลือกจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเลือกจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 สะดวกและใกล้บ้านเลือกจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 และแพทย์ผู้รักษาส่งตัวเลือกจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดคือ สะดวกและใกล้บ้าน รองลงมาคือ แพทย์ผู้รักษาส่งตัว ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาป่วย

อายุ	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศรีสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ปี	11	11	7	11.5	1	2.6	19	9.5
2. 1- 5 ปี	71	71	42	68.9	31	79.5	144	72.0
3. 6 - 10 ปี	16	16	10	16.4	7	17.9	33	16.5

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

อายุ	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศรีสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. มากกว่า 10 ปี	2	2	2	3.3	0	0	4	2.0
รวม	100	100.0	61	100.0	39	100.0	200	100.0

จากตารางที่ 4.8 สามารถอธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาที่ป่วย ภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน มีระยะเวลาที่ป่วยน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.5 1 - 5 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72 6 - 10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาการป่วยมากที่สุดคือ 1 - 5 ปี รองลงมา คือ 6 - 10 ปี น้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ สามารถจำแนกรายโรงพยาบาล พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ระยะเวลาที่ป่วยน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 1 - 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71 6 - 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการป่วยมากที่สุด 1 - 5 ปี รองลงมา 6 - 10 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ มากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ระยะเวลาที่ป่วยน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 1 - 5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 6 - 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการป่วยมากที่สุด 1 - 5 ปี รองลงมา 6 - 10 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ มากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติระยะเวลาที่ป่วยน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 1 - 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 และ 6 - 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการป่วยมากที่สุดคือ 1 - 5 ปี รองลงมาคือ 6 - 10 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มบำบัดด้วยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

ระยะเวลาการบำบัด	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศรีสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ปี	11	11	7	11.5	1	2.6	19	9.5
2. 1- 5 ปี	71	71	42	68.9	31	79.5	144	72.0
3. 6 - 10 ปี	16	16	10	16.4	7	17.9	33	16.5
4. มากกว่า 10 ปี	2	2	2	3.3	0	0	4	2.0
รวม	100	100.0	61	100.0	39	100.0	200	100.0

จากตารางที่ 4.9 สามารถอธิบายข้อมูลของผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่มาใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาการบำบัดรักษา ภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน มีระยะเวลาบำบัดน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 1 - 5 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72 6 - 10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาบำบัดมากที่สุดคือ 1 - 5 ปี รองลงมาคือ 6-10 ปี น้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ สามารถจำแนกรายโรงพยาบาล พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ ระยะเวลาการบำบัดน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 1 - 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71 6 - 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี รองลงมา 6 - 10 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ มากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ ระยะเวลาการบำบัดน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 1 - 5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 6 - 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี รองลงมา 6 - 10 ปี น้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ ระยะเวลาการบำบัดน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 1 - 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 และ 6 - 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี รองลงมา 6 - 10 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการฟอกเลือด

ความถี่ในการ ฟอกเลือด	รพ.รวมแพทย์		รพ.ศรีสวรรค์		รพ.ค่ายจิรประวัติ		รวมโรงพยาบาล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. 2 ครั้ง	29	29	16	26.2	5	12.8	50	25.0
2. 3 ครั้ง	71	71	45	73.8	34	87.2	150	75.0
รวม	100	100.0	61	100.0	39	100.0	200	100.0

จากตารางที่ 4.10 สามารถอธิบายข้อมูลความถี่ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่มาใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามความถี่ในการฟอกเลือดต่อสัปดาห์ ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน มีความถี่ฟอกเลือดจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ กลุ่มฟอกเลือดจำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาฟอกจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาล พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์ฟอกเลือดจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ กลุ่มฟอกเลือด จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาฟอกจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ฟอกเลือดจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ กลุ่มฟอกเลือดจำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาฟอกจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติฟอกเลือดจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือกลุ่มฟอกเลือดจำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาฟอกจำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

ตารางที่ 4.11 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์

ด้านการบริการ ทางการแพทย์	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา	4.69	0.51	มากที่สุด	1	4.62	0.49	มากที่สุด	2	4.28	0.52	มากที่สุด	5	4.59	0.52	มากที่สุด	*2
2. ความรู้และเชี่ยวชาญในการรักษา	4.65	0.54	มากที่สุด	3	4.72	0.49	มากที่สุด	1	4.64	0.49	มากที่สุด	1	4.67	0.51	มากที่สุด	1
3. ดูแลและรักษาผู้ป่วยตามขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.52	มากที่สุด	4	4.54	0.54	มากที่สุด	3	4.31	0.57	มากที่สุด	4	4.49	0.50	มากที่สุด	3
4. การติดตามผลการรักษา	4.53	0.52	มากที่สุด	4	4.48	0.57	มากที่สุด	4	4.44	0.50	มากที่สุด	2	4.41	0.57	มากที่สุด	4
5. การให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีดูแลรักษาตนเองให้คนไข้	4.47	0.56	มากที่สุด	5	4.41	0.59	มากที่สุด	6	4.10	0.55	มากที่สุด	6	4.38	0.58	มากที่สุด	5
6. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ที่มีต่อคนไข้	4.67	0.47	มากที่สุด	2	4.44	0.56	มากที่สุด	5	4.36	0.67	มากที่สุด	3	4.59	0.55	มากที่สุด	*2
สรุปรวมด้านการบริการทางการแพทย์	4.56	0.34	มากที่สุด		4.56	0.33	มากที่สุด		4.35	0.29	มากที่สุด		4.52	0.33	มากที่สุด	

หมายเหตุ : * อันดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

จากตารางที่ 4.11 พบว่า คุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ ความรู้และความเชี่ยวชาญในการรักษา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา ดูแลและรักษาผู้ป่วยตามขั้นตอนการให้บริการ การติดตามผลการรักษา และการให้บริการคำปรึกษาและคำแนะนำวิธีการดูแลตนเองให้คนไข้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67, 4.59, 4.49, 4.41 และ 4.38 ตามลำดับ สามารถจำแนกรายโรงพยาบาล พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์

คุณภาพด้านการบริการทางการแพทย์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ ชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา อخصาศัยไมตรีของแพทย์ที่มีต่อคนไข้ ความรู้และความเชี่ยวชาญในการรักษา ดูแลและรักษาผู้ป่วยตามขั้นตอนการให้บริการ การติดตามผลการรักษา และการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการดูแลรักษาตนเองให้คนไข้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69, 4.67, 4.65, 4.53, 4.53 และ 4.47 ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

คุณภาพด้านการบริการทางการแพทย์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ ความรู้และความเชี่ยวชาญในการรักษา ชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา ดูแลและรักษาผู้ป่วยตามขั้นตอนการให้บริการ การติดตามผลการรักษา อخصาศัยไมตรีของแพทย์ที่มีต่อคนไข้ และการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการดูแลรักษาตนเองให้คนไข้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72, 4.62, 4.54, 4.48, 4.44 และ 4.41 ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

คุณภาพด้านการบริการทางการแพทย์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ ความรู้และความเชี่ยวชาญในการรักษา การติดตามผลการรักษา อخصาศัยไมตรีของแพทย์ที่มีต่อคนไข้ ดูแลและรักษาผู้ป่วยตามขั้นตอนการให้บริการ และชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา ระดับมาก คือ การให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการดูแลรักษาตนเองให้คนไข้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64, 4.44, 4.36, 4.31, 4.28 และ 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่

ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.28	0.85	มากที่สุด	3	4.30	0.78	มากที่สุด	3	4.23	0.63	มากที่สุด	2	4.27	0.79	มากที่สุด	3
2. ความเสมอภาคในการให้บริการคนไข้เท่าเทียมกัน	4.25	0.83	มากที่สุด	4	4.23	0.86	มากที่สุด	4	3.95	0.69	มากที่สุด	4	4.19	0.82	มากที่สุด	4
3. ความเอาใจใส่และจดจำคนไข้	4.49	0.60	มากที่สุด	2	4.48	0.65	มากที่สุด	2	4.21	0.62	มากที่สุด	3	4.43	0.62	มากที่สุด	2
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ารับการรักษาที่ถูกต้อง	4.17	0.93	มากที่สุด	6	4.08	0.86	มากที่สุด	6	3.82	0.72	มากที่สุด	5	4.08	0.88	มากที่สุด	6
5. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.20	0.92	มากที่สุด	5	4.20	0.83	มากที่สุด	5	3.95	0.69	มากที่สุด	4	4.15	0.86	มากที่สุด	5
6. อธิยาศัยไมตรีของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคนไข้	4.59	0.57	มากที่สุด	1	4.52	0.60	มากที่สุด	1	4.36	0.67	มากที่สุด	1	4.52	0.60	มากที่สุด	1
สรุปด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	4.33	0.61	มากที่สุด		4.30	0.61	มากที่สุด		4.08	0.51	มากที่สุด		4.27	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ อรรถาศัยไมตรีของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคนไข้ ความเอาใจใส่และจดจำคนไข้ และความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับมาก คือ ความเสมอภาคในการให้บริการคนไข้เท่าเทียมกัน การให้คำแนะนำและช่วยเหลือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ารับการรักษาที่ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52, 4.43, 4.27, 4.19, 4.15 และ 4.08 ตามลำดับ สามารถจำแนกรายโรงพยาบาล พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์

ระดับคุณภาพด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ อรรถาศัยไมตรีของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคนไข้ ความเอาใจใส่และจดจำคนไข้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการคนไข้เท่าเทียมกัน และการให้คำแนะนำและช่วยเหลือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ระดับมาก คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ารับการรักษาที่ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59, 4.49, 4.28, 4.25, 4.20 และ 4.17 ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

ระดับคุณภาพด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ อรรถาศัยไมตรีของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคนไข้ ความเอาใจใส่และจดจำคนไข้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการคนไข้เท่าเทียมกัน และการให้คำแนะนำและช่วยเหลือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ระดับมาก คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ารับการรักษาที่ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52, 4.48, 4.30, 4.23, 4.20 และ 4.08 ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

ระดับคุณภาพด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ อรรถาศัยไมตรีของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคนไข้ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเอาใจใส่และจดจำคนไข้ ระดับมาก คือ ความเสมอภาคในการให้บริการคนไข้เท่าเทียมกัน การให้คำแนะนำและช่วยเหลือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ารับการรักษาที่ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36, 4.23, 4.21, 3.95, 3.95 และ 3.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ความสะดวกรวดเร็วการลงทะเบียนคนไข้	4.49	0.69	มาก ที่สุด	3	4.52	0.65	มาก ที่สุด	3	4.64	0.49	มาก ที่สุด	3	4.53	0.64	มาก ที่สุด	3
2. การให้คำแนะนำก่อนเข้าฟอกเลือด	3.85	1.04	มาก	6	3.75	1.04	มาก	6	3.28	1.05	ปาน กลาง	6	3.71	1.06	มาก	6
3. การให้คำแนะนำการปฏิบัติตนระหว่างการฟอกเลือด	3.87	1.10	มาก	5	3.85	0.96	มาก	5	3.67	0.70	มาก	5	3.83	0.99	มาก	5
4. การให้คำแนะนำหลังการฟอกเลือด	3.91	1.04	มาก	4	4.00	0.91	มาก	4	3.95	0.69	มาก	4	3.94	0.94	มาก	4
5. การบันทึกข้อมูลการรักษาคนไข้ทุกครั้งที่ได้รับการรักษา	4.72	0.57	มาก ที่สุด	1	4.72	0.55	มาก ที่สุด	2	4.74	0.55	มาก ที่สุด	2	4.73	0.56	มาก ที่สุด	1
6. ความชัดเจนผังแสดงขั้นตอนและคำอธิบายบริการฟอกเลือด	2.30	1.23	น้อย	7	2.44	1.28	น้อย	7	3.18	1.07	ปาน กลาง	7	2.52	1.26	น้อย	7
7. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	4.63	0.65	มาก ที่สุด	2	4.74	0.55	มาก ที่สุด	1	4.87	0.34	มาก ที่สุด	1	4.71	0.57	มาก ที่สุด	2
สรุปรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.96	0.54	มาก		4.00	.47	มาก		4.04	0.37	มาก		3.99	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า คุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ การบันทึกข้อมูลการรักษาคนไข้ทุกครั้งที่ได้รับการรักษาที่ถูกต้อง ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าบริการ และความสะดวกรวดเร็วการลงทะเบียนคนไข้ ระดับมาก คือ การให้คำแนะนำหลังการฟอกเลือด การให้คำแนะนำการปฏิบัติระหว่างการฟอกเลือด และการให้คำแนะนำก่อนเข้าฟอกเลือด ระดับน้อย คือ ความชัดเจนผังแสดงขั้นตอนและคำอธิบายการให้บริการฟอกเลือด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73, 4.71, 4.53, 3.94, 3.83, 3.71 และ 2.52 ตามลำดับ สามารถจำแนกรายโรงพยาบาล พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์

คุณภาพด้านขั้นตอนการให้บริการภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มากที่สุด คือ การบันทึกข้อมูลการรักษาคนไข้ทุกครั้งที่ได้รับรักษาที่ถูกต้อง ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าบริการ และความสะดวกรวดเร็วการลงทะเบียนคนไข้ ระดับมาก คือ การให้คำแนะนำหลังการฟอกเลือด การให้คำแนะนำการปฏิบัติระหว่างการฟอกเลือด และการให้คำแนะนำก่อนเข้าฟอกเลือด ระดับน้อย คือ ความชัดเจนผังแสดงขั้นตอนและคำอธิบายการให้บริการฟอกเลือด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72, 4.63, 4.49, 3.91, 3.87, 3.85 และ 2.30 ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

คุณภาพด้านขั้นตอนการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าบริการ การบันทึกข้อมูลการรักษาคนไข้ทุกครั้งที่ได้รับรักษาที่ถูกต้อง และความสะดวกรวดเร็วการลงทะเบียนคนไข้ ระดับมาก คือ การให้คำแนะนำหลังการฟอกเลือด การให้คำแนะนำการปฏิบัติระหว่างการฟอกเลือด และการให้คำแนะนำก่อนเข้าฟอกเลือด ระดับน้อย คือ ความชัดเจนผังแสดงขั้นตอนและคำอธิบายการให้บริการฟอกเลือด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74, 4.72, 4.52, 4.00, 3.85, 3.75 และ 2.44 ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

ระดับคุณภาพด้านขั้นตอนการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าบริการ การบันทึกข้อมูลการรักษาคนไข้ทุกครั้งที่ได้รับรักษาที่ถูกต้อง และความสะดวกรวดเร็วการลงทะเบียนคนไข้ ระดับมาก คือ การให้คำแนะนำหลังการฟอกเลือด การให้คำแนะนำการปฏิบัติระหว่างการฟอกเลือด การให้คำแนะนำก่อนเข้าฟอกเลือด และความชัดเจนผังแสดงขั้นตอนและคำอธิบายการให้บริการฟอกเลือด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.87, 4.74, 4.64, 3.95, 3.67, 3.28 และ 3.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
1. คุณภาพและความ ทันสมัยของเครื่องไต เทียม	4.76	0.43	มากที่สุด	2	4.70	0.46	มากที่สุด	1	4.46	0.51	มากที่สุด	1	4.69	0.47	มากที่สุด	*1
2. คุณภาพระบบทำน้ำให้ บริสุทธิ์	4.73	0.45	มากที่สุด	3	4.66	0.48	มากที่สุด	3	4.33	0.48	มากที่สุด	3	4.63	0.48	มากที่สุด	2
3. ตัวกรองเลือดที่มี ประสิทธิภาพและ ปลอดภัยสูง	4.78	0.42	มากที่สุด	1	4.69	0.50	มากที่สุด	2	4.44	0.50	มากที่สุด	2	4.69	0.48	มากที่สุด	*1
4. เครื่องไตเทียมมี จำนวนจำกัดต่อการ ให้บริการ	2.84	0.72	ปานกลาง	5	2.82	0.70	ปานกลาง	5	2.92	0.66	ปานกลาง	5	2.85	0.70	ปานกลาง	4
5. ความพร้อมการใช้งาน อุปกรณ์การปฏิบัติการกู้ ชีพ เช่น ยา ออกซิเจน	4.56	0.70	มากที่สุด	4	4.44	0.67	มากที่สุด	4	4.15	0.59	มากที่สุด	4	4.44	0.69	มากที่สุด	3
สรุปด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์	4.33	0.31	มากที่สุด		4.26	0.34	มากที่สุด		4.06	0.34	มากที่สุด		4.25	0.34	มากที่สุด	

หมายเหตุ : * อันดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องไตเทียมและตัวกรองเลือดที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัยสูง คุณภาพระบบทำน้ำบริสุทธิ์ และความพร้อมการใช้งานอุปกรณ์การปฏิบัติการกู้ชีพ เช่น ยา ออกซิเจน ระดับปานกลาง คือ เครื่องไตเทียมมีจำนวนจำกัดต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69, 4.69, 4.63, 4.44 และ 2.85 ตามลำดับ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาล พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์

คุณภาพด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ ตัวกรองเลือดที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัยสูง คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องไตเทียม คุณภาพระบบทำน้ำบริสุทธิ์ และความพร้อมการใช้งานอุปกรณ์การปฏิบัติการกู้ชีพ เช่น ยา ออกซิเจน ระดับปานกลาง คือ เครื่องไตเทียมมีจำนวนจำกัดต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78, 4.76, 4.73, 4.56 และ 2.84 ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

ระดับคุณภาพด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องไตเทียม ตัวกรองเลือดที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัยสูง คุณภาพระบบทำน้ำบริสุทธิ์ และความพร้อมการใช้งานอุปกรณ์การปฏิบัติการกู้ชีพ เช่น ยา ออกซิเจน ระดับปานกลาง คือ เครื่องไตเทียมมีจำนวนจำกัดต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70, 4.69, 4.66, 4.44 และ 2.82 ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

คุณภาพด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องไตเทียม ตัวกรองเลือดที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัยสูง และคุณภาพระบบทำน้ำบริสุทธิ์ ระดับมาก คือ ความพร้อมการใช้งานอุปกรณ์การปฏิบัติการกู้ชีพ เช่น ยา ออกซิเจน ระดับปานกลาง คือ เครื่องไตเทียมมีจำนวนจำกัดต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.44, 4.33, 4.15 และ 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์
ด้านการสื่อสารข้อมูล

ด้านการสื่อสาร ข้อมูล	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ระบบการให้ ข้อมูลข่าวสาร ทันสมัย และ เข้าถึงคนไข้ เช่น SMS	3.35	1.41	มาก	4	3.00	1.41	ปาน กลาง	6	2.79	0.98	ปาน กลาง	5	3.14	1.35	ปาน กลาง	5
2. ความทันสมัย ของระบบการ จัดเก็บข้อมูล สารสนเทศคนไข้	3.62	1.30	มาก	3	3.48	1.27	มาก	3	3.87	0.70	มาก	2	3.63	1.20	มาก	3
3. ความถูกต้อง ครบถ้วนในการ จัดเก็บข้อมูลของ คนไข้	4.44	0.90	มาก ที่สุด	1	4.46	0.87	มาก ที่สุด	1	4.64	0.74	มาก ที่สุด	1	4.49	0.86	มาก ที่สุด	1

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านการสื่อสาร ข้อมูล	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
4. การ ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ ประชาสัมพันธ์	2.17	1.42	น้อย	6	2.03	1.30	น้อย	7	2.15	1.06	น้อย	7	2.13	1.32	น้อย	7
5. การจัดบอร์ด นิทรรศการให้ ความรู้โรคไต	3.35	1.33	ปาน กลาง	4	3.31	1.29	ปาน กลาง	4	2.77	0.90	ปาน กลาง	6	3.23	1.26	ปาน กลาง	4
6. เอกสารวารสาร แผ่นพับให้ความรู้ เกี่ยวกับโรคไตฟรี	3.20	1.45	ปาน กลาง	5	3.10	1.39	ปาน กลาง	5	2.85	0.84	ปาน กลาง	4	3.10	1.33	ปาน กลาง	6
7. ระบบการแจ้ง เตือนคนไข้ก่อน วันนัดด้วยSMS หรือทางโทรศัพท์	4.04	1.24	มาก	2	3.80	1.38	มาก	2	3.46	1.02	มาก	3	3.86	1.26	มาก	2
สรุปด้านการ สื่อสารข้อมูล	3.45	0.76	มาก		3.31	0.74	ปาน กลาง		3.21	1.26	ปาน กลาง		3.36	0.72	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการสื่อสารข้อมูล ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ ความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บข้อมูลของคนไข้ ระดับมาก คือ ระบบการแจ้งเตือนคนไข้ก่อนวันนัดหมายด้วย SMS หรือทางโทรศัพท์ และความทันสมัยของระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศคนไข้ ระดับปานกลาง คือ การจัดบอร์ดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตเรื้อรังในโรงพยาบาล ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และเข้าถึงคนไข้ เช่น SMS เอกสาร วารสาร และแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตฟรี ระดับน้อย คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49, 3.86, 3.63, 3.23, 3.14, 3.10 และ 2.13 ตามลำดับ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาล ดังนี้

โรงพยาบาลรวมแพทย์

คุณภาพด้านการสื่อสารข้อมูลภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บข้อมูลของคนไข้ ระดับมาก คือ ระบบการแจ้งเตือนคนไข้ก่อนวันนัดหมายด้วย SMS หรือทางโทรศัพท์ และความทันสมัยของระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศคนไข้ ระดับปานกลาง คือ การจัดบอร์ดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตเรื้อรังในโรงพยาบาล ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และเข้าถึงคนไข้ เช่น SMS เอกสาร วารสาร และแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตฟรี ระดับน้อย คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.04, 3.62, 3.35, 3.35, 3.20 และ 2.17 ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

คุณภาพด้านการสื่อสารข้อมูลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ ความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บข้อมูลของคนไข้ ระดับมาก คือ ระบบการแจ้งเตือนคนไข้ก่อนวันนัดหมายด้วย SMS หรือทางโทรศัพท์ และความทันสมัยของระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศคนไข้ ระดับปานกลาง คือ การจัดบอร์ดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตเรื้อรังในโรงพยาบาล เอกสาร วารสาร แผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตฟรี และระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และเข้าถึงคนไข้ เช่น SMS ระดับน้อย คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46, 3.80, 3.48, 3.31, 3.10, 3.00 และ 2.03 ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

คุณภาพด้านการสื่อสารข้อมูลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ ความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บข้อมูลของคนไข้ ระดับมาก คือ ความทันสมัยของระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศคนไข้ และระบบการแจ้งเตือนคนไข้ก่อนวันนัดหมายด้วย SMS หรือทางโทรศัพท์ ระดับ

ปานกลาง คือ เอกสาร วารสาร แผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตฟรี ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และเข้าถึงคนไข้ เช่น SMS และการจัดบอร์ดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตเรื้อรังในโรงพยาบาล ระดับน้อย คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64, 3.87, 3.46, 2.85, 2.75, 2.77 และ 2.15 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์
ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ

ด้านทำเลที่ตั้ง/ สถานที่ให้บริการ	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ความเหมาะสม ของทำเลที่ตั้งของ โรงพยาบาล	4.67	0.49	มากที่สุด	2	4.64	0.52	มากที่สุด	1	4.59	0.60	มากที่สุด	1	4.65	0.52	มากที่สุด	*1
2. ความสะดวกใน การเดินทางมาใช้ บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	1	4.62	0.55	มากที่สุด	2	4.41	0.68	มากที่สุด	3	4.65	0.54	มากที่สุด	*1
3. ความเหมาะสม ห้องบริการฟอก เลือด- ใจกับจำนวน เตียงและอุปกรณ์	4.06	0.94	มาก	5	3.69	1.13	มาก	6	2.82	1.14	ปานกลาง	7	3.70	1.14	มาก	*5
4. ห้องพักรอดิและ คนไข้ก่อนและหลัง ฟอกเลือด	3.27	1.22	ปานกลาง	9	3.02	1.29	ปานกลาง	9	2.03	0.84	น้อย	9	2.95	1.27	ปานกลาง	7

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ด้านทำเลที่ตั้ง/ สถานที่ให้บริการ	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
5. ห้องพักรูปลูกปฏิบัติงาน ที่เป็นสัดส่วนชัดเจน	3.41	1.32	มาก	8	3.21	1.36	ปานกลาง	8	2.44	1.14	น้อย	8	3.16	1.34	ปานกลาง	6
6. ความสะอาดของ ห้องน้ำ	3.79	0.97	มาก	6	3.67	1.08	มาก	7	3.51	0.89	มาก	6	3.70	0.99	มาก	*5
7. ความพร้อมของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่นทางเดินบันไดลิฟ	4.40	0.70	มากที่สุด	4	4.31	0.67	มากที่สุด	3	3.90	0.75	มาก	5	4.27	0.72	มากที่สุด	2
8. โถส้วมหล่งชุมชน	4.50	0.64	มากที่สุด	3	4.25	0.89	มากที่สุด	4	4.49	1.02	มากที่สุด	2	4.23	0.89	มากที่สุด	3
9. ความเพียงพอของ บริการที่จอดรถ	3.78	1.04	มาก	7	3.87	1.09	มาก	5	4.00	1.05	มาก	4	3.85	1.06	มาก	4
สรุปคุณภาพด้านทำเล ที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ	4.07	0.56	มาก		3.92	.619	มาก		3.46	0.55	มาก		3.91	0.62	มาก	

หมายเหตุ : * อันดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล และความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางเดิน บันได ลิฟท์ ใกล้เคียงชุมชน และความเพียงพอของบริการที่จอดรถ ระดับมาก คือ ความเหมาะสมห้องบริการฟอกเลือดกับจำนวนเตียงและอุปกรณ์ และความสะอาดของห้องน้ำ ระดับปานกลาง คือ ห้องพักผู้ป่วยปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วนชัดเจน และห้องพักญาติและคนไข้ก่อนและหลังฟอกเลือด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65, 4.65, 4.27, 4.23, 3.85, 3.70, 3.16 และ 2.95 ตามลำดับ สามารถจำแนกรายโรงพยาบาล พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์

คุณภาพด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล ใกล้เคียงชุมชน และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางเดิน บันได ลิฟท์ ระดับมาก คือ ความเหมาะสมห้องบริการฟอกเลือดกับจำนวนเตียงและอุปกรณ์ ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของบริการที่จอดรถ และห้องพักผู้ป่วยปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วนชัดเจน ระดับปานกลาง คือ ห้องพักญาติและคนไข้ก่อนและหลังฟอกเลือด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75, 4.67, 4.50, 4.40, 4.06, 3.79, 3.78, 3.41 และ 3.27 ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

คุณภาพด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางเดิน บันได ลิฟท์ และใกล้เคียงชุมชน ระดับมาก คือ ความเพียงพอของบริการที่จอดรถ ความเหมาะสมห้องบริการฟอกเลือดกับจำนวนเตียงและอุปกรณ์ และห้องพักผู้ป่วยปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วนชัดเจน ระดับปานกลาง คือ ความสะอาดของห้องน้ำ และห้องพักญาติและคนไข้ก่อนและหลังฟอกเลือด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64, 4.62, 4.31, 4.25, 3.87, 3.69, 3.67, 3.21 และ 3.02 ตามลำดับ

โรงพยาบาลจิปะวัตติ

คุณภาพด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล ใกล้เคียงชุมชน และความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ระดับมาก คือ ความเพียงพอของบริการที่จอดรถ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางเดิน บันได ลิฟท์ ความสะอาดของห้องน้ำ และความเหมาะสมห้องบริการฟอกเลือดกับจำนวนเตียง

และอุปกรณ์ ระดับปานกลาง คือ ห้องพักผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วนชัดเจน ระดับน้อย คือ ห้องพัก
ญาติและคนไข้ก่อนและหลังฟอกเลือดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.59, 4.49, 4.41, 4.00, 3.90, 3.51, 2.82, 2.44
และ 2.03 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ระบบการถ่ายเทอากาศ	4.30	0.74	มากที่สุด	2	4.25	0.72	มากที่สุด	2	4.28	0.64	มากที่สุด	2	4.28	0.71	มากที่สุด	2
2. แสงสว่างภายในอาคาร	4.43	0.64	มากที่สุด	1	4.36	0.63	มากที่สุด	1	4.33	0.57	มากที่สุด	1	4.39	0.62	มากที่สุด	1
3. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลาย	3.05	1.38	ปานกลาง	3	3.07	1.32	ปานกลาง	3	3.13	1.28	มากที่สุด	3	3.07	1.34	ปานกลาง	3
สรุปรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.93	0.60	ปานกลาง		3.89	0.56	มากที่สุด		3.91	0.45	มากที่สุด		3.91	0.56	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ แสงสว่างในอาคาร และระบบถ่ายเทอากาศและบรรยากาศ ระดับปานกลาง คือ สภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39, 4.28 และ 3.07 ตามลำดับ สามารถจำแนกรายโรงพยาบาล ดังนี้

โรงพยาบาลรวมแพทย์

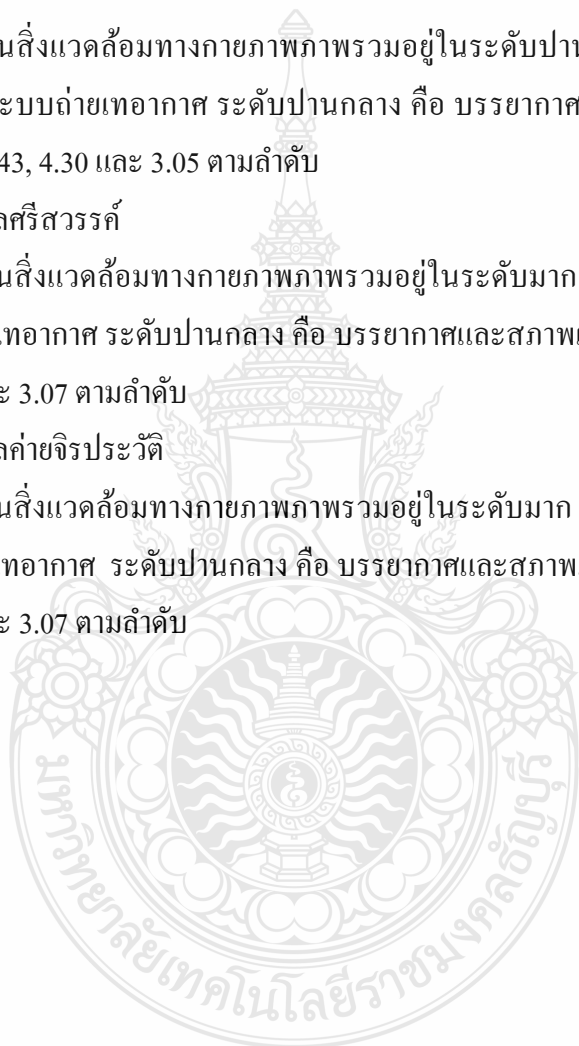
คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ แสงสว่างในอาคาร และระบบถ่ายเทอากาศ ระดับปานกลาง คือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43, 4.30 และ 3.05 ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ แสงสว่างในอาคาร และระบบถ่ายเทอากาศ ระดับปานกลาง คือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36, 4.25 และ 3.07 ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ แสงสว่างในอาคาร และระบบถ่ายเทอากาศ ระดับปานกลาง คือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39, 4.28 และ 3.07 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์

การบริการ	โรงพยาบาลรวมแพทย์				โรงพยาบาลศรีสวรรค์				โรงพยาบาลค่ายฯ				รวมโรงพยาบาล			
	ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ				ระดับคุณภาพ			
	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการบริการทาง การแพทย์	4.56	0.34	มากที่สุด	1	4.56	0.33	มากที่สุด	1	4.35	0.29	มากที่สุด	1	4.52	0.33	มากที่สุด	1
2. ด้านพนักงานและ เจ้าหน้าที่	4.33	0.61	มากที่สุด	2	4.30	0.61	มากที่สุด	2	4.09	0.51	มาก	2	4.27	0.59	มากที่สุด	2
3. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	3.97	0.54	มาก	4	4.00	0.47	มาก	4	4.05	0.37	มาก	4	3.99	0.49	มาก	4
4. ด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์	4.33	0.31	มากที่สุด	2	4.26	0.34	มากที่สุด	3	4.06	0.34	มาก	3	4.26	0.34	มากที่สุด	3
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	3.45	0.76	มาก	6	3.31	0.74	ปานกลาง	7	3.22	0.51	ปานกลาง	7	3.36	0.72	ปานกลาง	6
6. ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ ให้บริการ	4.07	0.56	มาก	3	3.92	0.62	มาก	5	3.46	0.55	มาก	6	3.91	0.62	มาก	*5
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	3.93	0.61	มาก	5	3.89	0.56	มาก	6	3.91	0.46	มาก	5	3.91	0.57	มาก	*5
สรุปรวม	4.09	0.37	มาก		4.04	0.36	มาก		3.88	0.27	มาก		4.03	0.35	มาก	

หมายเหตุ : * อันดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ รวมด้าน ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระดับมาก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ ระดับปานกลาง คือ ด้านการสื่อสารข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52, 4.27, 4.26, 3.99, 3.91, 3.91 และ 3.36 ตามลำดับ สามารถจำแนกรายโรงพยาบาล พบว่า

โรงพยาบาลรวมแพทย์

คุณภาพรวมด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระดับมาก คือ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ ระดับปานกลาง คือ ด้านการสื่อสารข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56, 4.33, 4.33, 4.07, 3.93, 3.93 และ 3.45 ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

คุณภาพรวมด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระดับมาก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ ระดับปานกลาง คือ ด้านการสื่อสารข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56, 4.30, 4.26, 4.00, 3.92, 3.89 และ 3.31 ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

คุณภาพรวมด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ด้านการบริการทางการแพทย์ ระดับมาก คือ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางการภาพ และด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ ระดับปานกลาง คือ ด้านการสื่อสารข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.09, 4.06, 4.05, 3.91, 3.46 และ 3.22 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน

สถิติที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test)

เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

การบริการ	เพศ	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทางการแพทย์	ชาย	4.44	0.31	-4.45	198	0.000**
	หญิง	4.64	0.34			
2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	ชาย	4.24	0.61	-0.94	198	0.345
	หญิง	4.32	0.57			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	4.01	0.52	0.61	198	0.541
	หญิง	3.97	0.44			
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์	ชาย	4.20	0.35	-3.09	198	0.002**
	หญิง	4.34	0.31			
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	ชาย	3.39	0.75	0.56	198	0.574
	หญิง	3.33	0.67			
6. ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ	ชาย	3.83	0.69	-2.12	198	0.026*
	หญิง	4.01	0.48			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ชาย	4.01	0.59	3.00	198	0.002**
	หญิง	3.78	0.50			

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการสื่อสารข้อมูล มีค่า P เท่ากับ 0.34, 0.54 และ 0.57 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพใช้การบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ในด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการสื่อสารข้อมูล

ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า P เท่ากับ 0.000, 0.003, 0.026 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกันด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบ ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One- Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล ที่มีอายุแตกต่างกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

การบริการ	อายุ	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการบริการทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	5	6.46	1.29	15.99	0.000**
	ภายในกลุ่ม	194	15.68	0.08		
	รวม	199	22.14			
2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5	9.23	1.84	5.85	0.000**
	ภายในกลุ่ม	194	61.15	0.31		
	รวม	199	70.39			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.18	1.03	4.80	0.000**
	ภายในกลุ่ม	194	41.91	0.21		
	รวม	199	47.09			
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	5	0.78	0.15	1.37	0.235
	ภายในกลุ่ม	194	22.15	0.11		
	รวม	199	22.94			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

การบริการ	อายุ	df	SS	MS	F	P
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5	14.55	2.91	6.46	0.000**
	ภายในกลุ่ม	194	87.43	0.45		
	รวม	199	101.99			
6. ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.12	1.02	2.81	0.018*
	ภายในกลุ่ม	194	70.65	0.36		
	รวม	199	75.78			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.06	0.41	1.30	0.265
	ภายในกลุ่ม	194	61.54	0.31		
	รวม	199	63.60			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่า อายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพบริการ ฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.235 และ 0.265 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการสื่อสารข้อมูล และด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.018 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกันในด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการสื่อสารข้อมูล และด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัย จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดแตกต่างกัน ดังตาราง 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของ ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามอายุ

อายุ	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 69 ปี	70 - 79 ปี
\bar{X}	4.28	4.70	4.63	4.22	4.62	4.58
20 - 29 ปี	-	-0.42	-0.35	0.05	-0.34	-0.30
	4.28	(0.000**)	(0.000**)	(0.569)	(0.000**)	(0.003**)
30 - 39 ปี	-	-	0.06	0.47	0.08	0.12
	4.70		(0.365)	(0.000**)	(0.205)	(0.108)
40 - 49 ปี	-	-	-	0.40	0.01	0.55
	4.63			(0.000**)	(0.834)	(0.473)
50 - 59 ปี	-	-	-	-	-0.39	-0.35
	4.22				(0.000**)	(0.000**)
60 - 69 ปี	-	-	-	-	-	0.04
	4.62					(0.534)
70 - 79 ปี	-	-	-	-	-	-
	4.58					

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี อายุ 60 - 69 ปี และอายุ 70 - 79 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี อายุ 60 - 69 ปี และอายุ 70 - 79 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.42, -0.35, -0.34 และ -0.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี และ 40 - 49 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี และ 40 - 49 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี และ 40 - 49 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 และ 0.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี และอายุ 70 - 79 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี และ 70 - 79 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.39 และ -0.35

ตารางที่ 4.22 แสดงการทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 69 ปี	70 - 79 ปี	
	\bar{X}	4.28	4.27	4.41	3.92	4.51	4.18
20 - 29 ปี	4.28	-	0.00 (0.963)	-0.13 (0.500)	0.35 (0.054)	-0.23 (0.202)	0.09 (0.617)
30 - 39 ปี	4.27	-	-	-0.13 (0.338)	0.34 (0.010**)	-0.23 (0.059)	0.08 (0.550)
40 - 49 ปี	4.41	-	-	-	0.48 (0.000**)	-0.09 (0.444)	0.22 (0.133)
50 - 59 ปี	3.92	-	-	-	-	-0.58 (0.000**)	-0.25 (0.067)
60 - 69 ปี	4.51	-	-	-	-	-	0.32 (0.014*)
70 - 79 ปี	4.18	-	-	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี และอายุ 70 - 79 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี และ อายุ 60 - 69 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.010, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี และอายุ 70 - 79 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและ

เจ้าหน้าที่น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี และ อายุ 60 - 69 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34, 0.48 และ -0.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 70 - 79 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 70 - 79 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

ตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ		20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 69 ปี	70 - 79 ปี
	\bar{X}	3.52	3.88	4.00	3.98	4.18	3.94
20 - 29 ปี	3.52	-	-0.36 (0.023*)	-0.47 (0.004**)	-0.45 (0.003**)	-0.65 (0.000**)	-0.41 (0.011*)
30 - 39 ปี	3.88	-	-	-0.11 (0.360)	-0.95 (0.385)	-0.29 (0.004**)	-0.05 (0.658)
40 - 49 ปี	4.00	-	-	-	0.01 (0.893)	-0.18 (0.078)	0.05 (0.659)
50 - 59 ปี	3.98	-	-	-	-	-0.20 (0.032*)	0.04 (0.726)
60 - 69 ปี	4.18	-	-	-	-	-	0.24 (0.028*)
70 - 79 ปี	3.94	-	-	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการบริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี อายุ 50 - 59 ปี อายุ 60 - 69 ปี และ อายุ 70 - 79 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.023, 0.004, 0.003, 0.000 และ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการ

ฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการบริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี อายุ 40 - 49 ปี อายุ 50 - 59 ปี อายุ 60 - 69 ปี และ อายุ 70 - 79 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.36, -0.47, -0.45, -0.65 และ -0.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการบริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี และ อายุ 70 - 79 ปี โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.032 และ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการบริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 50 - 59 ปี และอายุ 70 - 79 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.20 และ 0.24

ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามอายุ

อายุ		20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 69 ปี	70 - 79 ปี
	\bar{X}	3.05	3.56	3.07	3.34	3.67	2.97
20 - 29 ปี	3.05	-	-0.52 (0.025*)	-0.021 (0.926)	-0.29 (0.185)	-0.62 (0.004**)	0.08 (0.714)
30 - 39 ปี	3.56	-	-	0.49 (0.005**)	0.22 (0.160)	-0.10 (0.487)	0.60 (0.390)
40 - 49 ปี	3.07	-	-	-	-0.27 (0.096)	-0.60 (0.000**)	0.10 (0.554)
50 - 59 ปี	3.34	-	-	-	-	-0.33 (0.016*)	0.37 (0.025*)
60 - 69 ปี	3.67	-	-	-	-	-	0.70 (0.004**)
70 - 79 ปี	2.97	-	-	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี และอายุ 60 - 69 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.025 และ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วย

เครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี และอายุ 60 - 69 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.52 และ -0.62

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปีและ อายุ 50 - 59 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี และ อายุ 50 - 59 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.60 และ -0.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 70 - 79 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปีและ อายุ 60 - 69 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.025 และ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 70 - 79 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปีและ อายุ 60 - 69 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และ 0.70

ตารางที่ 4.25 แสดงการทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 69 ปี	70 - 79 ปี
\bar{X}	3.93	3.92	3.87	3.71	4.12	3.75
20 - 29 ปี	-	0.00 (0.981)	0.06 (0.772)	0.21 (0.276)	-0.20 (0.301)	0.17 (0.410)
30 - 39 ปี	-	-	0.05 (0.723)	0.21 (0.140)	-0.20 (0.131)	0.16 (0.294)

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

อายุ	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 - 69 ปี	70 - 79 ปี
\bar{X}	3.93	3.92	3.87	3.71	4.12	3.75
40 - 49 ปี	-	-	-	0.15	-0.25	0.11
	3.87			(0.285)	(0.061)	(0.486)
50 - 59 ปี	-	-	-	-	-0.41	-0.04
	3.71				(0.001**)	(0.782)
60 - 69 ปี	-	-	-	-	-	0.37
	4.12					(0.009**)
70 - 79 ปี	-	-	-	-	-	-
	3.75					

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี และอายุ 70 - 79 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.001 และ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 59 ปี และอายุ 70 - 79 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.41 และ 0.37

สมมติฐานที่ 3 การศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบ ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ
โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามการศึกษา

การบริการ	การศึกษา	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการบริการทาง การแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.32	3	0.44	4.14	0.007**
	ภายในกลุ่ม	20.82	196	0.10		
	รวม	22.14	199			
2. ด้านพนักงานและ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.62	3	0.87	2.52	0.059
	ภายในกลุ่ม	67.76	196	0.34		
	รวม	70.39	199			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.81	3	0.93	4.15	0.007**
	ภายในกลุ่ม	44.28	196	0.22		
	รวม	47.09	199			
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.60	3	0.86	8.37	0.000**
	ภายในกลุ่ม	20.33	196	0.10		
	รวม	22.94	199			
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	15.16	3	5.05	11.41	0.000**
	ภายในกลุ่ม	86.82	196	0.44		
	รวม	101.99	199			
6. ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.51	3	3.83	11.70	0.000**
	ภายในกลุ่ม	64.27	196	0.32		
	รวม	75.78	199			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.37	3	0.12	0.38	0.764
	ภายในกลุ่ม	63.23	196	0.32		
	รวม	63.60	199			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) พบว่า การศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.059 และ 0.764 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกันในด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการสื่อสารข้อมูล และด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.007, 0.007, 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกัน ในด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการสื่อสารข้อมูล และด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการในระดับนัยสำคัญ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัย จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตาราง

ตารางที่ 4.27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.61	-	0.13 (0.038*)	0.06 (0.431)	0.18 (0.001**)
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	4.48	-	-	-0.76 (0.381)	0.04 (0.456)
อนุปริญญา/ปวส.	4.56	-	-	-	0.12 (0.111)
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.43	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า และปริญญาตรี โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.038 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทาง

การแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า และปริญญาตรีแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13 และ 0.18

ตารางที่ 4.28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.95	-	-0.00 (0.966)	-0.38 (0.001**)	-0.01 (0.872)
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	3.95	-	-	-0.37 (0.003**)	-0.01 (0.928)
อนุปริญญา/ปวส.	4.32	-	-	-	0.36 (0.002**)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.96	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการบริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่าและปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.001, 0.003 และ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการบริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่าและปริญญาตรีขึ้นไปแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38, -0.37 และ 0.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	\bar{X}	4.39	4.28	4.09	4.17
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.39	-	0.11 (0.084)	0.30 (0.000**)	0.22 (0.000**)
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	4.28	-	-	0.19 (0.024*)	0.11 (0.079)
อนุปริญญา/ปวส.	4.09	-	-	-	-0.78 (0.314)
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.17	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่าต่ำกว่ามัศึกษามีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่าต่ำกว่ามัศึกษามีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.30 และ 0.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

ตารางที่ 4.30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.35	3.81	3.60	3.05
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.35	-	-0.46 (0.001**)	-0.25 (0.119)	0.29 (0.010*)
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	3.81	-	-	0.20 (0.240)	0.75 (0.000**)
อนุปริญญา/ปวส.	3.60	-	-	-	0.54 (0.001**)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.05	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่า แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา, มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.010, 0.000 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29, 0.75 และ 0.54

ตารางที่ 4.31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา		ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	\bar{X}	4.09	4.17	3.85	3.59
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.09	-	-0.08 (0.514)	0.23 (0.084)	0.49 (0.000**)
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	4.17	-	-	0.31 (0.040*)	0.56 (0.000**)
อนุปริญญา/ปวส.	3.85	-	-	-	0.25 (0.068)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.59	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่าต่ำกว่ามัธยมศึกษาและมัธยมศึกษา/เทียบเท่า โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่าต่ำกว่ามัธยมศึกษาและมัธยมศึกษา/เทียบเท่า แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49 และ 0.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่ามีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/เทียบเท่ามีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

สมมติฐานที่ 4 อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้ทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น เมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามการประกอบอาชีพ

การบริการ	การประกอบอาชีพ	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการบริการทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.71	0.42	4.08	0.003**
	ภายในกลุ่ม	195	20.43	0.10		
	รวม	199	22.14			
2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4	8.10	2.02	6.34	0.000**
	ภายในกลุ่ม	195	62.28	0.31		
	รวม	199	70.39			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.48	1.12	5.12	0.001**
	ภายในกลุ่ม	195	42.61	0.21		
	รวม	199	47.09			
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	4	2.52	0.63	6.01	0.000**
	ภายในกลุ่ม	195	20.42	0.10		
	รวม	199	22.94			
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4	5.01	1.25	2.52	0.042*
	ภายในกลุ่ม	195	96.97	0.49		
	รวม	199	101.99			
6. ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	10.34	2.58	7.70	0.000**
	ภายในกลุ่ม	195	65.43	0.33		
	รวม	199	75.78			

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

การบริการ	การประกอบอาชีพ	df	SS	MS	F	P
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.80	1.45	4.89	0.001**
	ภายในกลุ่ม	195	57.80	0.29		
	รวม	199	63.609			

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นการประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการสื่อสารข้อมูล ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มี F-Prob. เท่ากับ 0.003, 0.000, 0.001, 0.000, 0.042, 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	พ่อบ้านแม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	
	\bar{X}	4.45	4.50	4.67	4.47	4.65
ข้าราชการ	4.45	-	-0.05	-0.22	-0.20	-0.21
			(0.668)	(0.031*)	(0.718)	(0.001**)

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

อาชีพ	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	พ่อบ้านแม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	
	\bar{X}	4.45	4.50	4.67	4.47	4.65
พนักงานบริษัท	4.50	-	-	-0.17 (0.261)	0.03 (0.802)	-0.15 (0.212)
พ่อบ้านแม่บ้าน	4.67	-	-	-	0.19 (0.057)	0.012 (0.902)
ธุรกิจส่วนตัว	4.47	-	-	-	-	-0.18 (0.004**)
เกษตรกร	4.65	-	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และ เกษตรกร โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.031 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการมีระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และ เกษตรกร แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.22 และ -0.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.18

ตารางที่ 4.34 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท	พ่อบ้าน แม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	
	\bar{X}	4.23	3.92	4.56	4.06	4.54
ข้าราชการ	4.23	-	0.31 (0.135)	-0.32 (0.067)	0.16 (0.100)	-0.31 (0.003**)
พนักงานบริษัท	3.92	-	-	-0.32 (0.135)	-0.64 (0.014*)	-0.15 (0.490)
พ่อบ้านแม่บ้าน	4.56	-	-	-	0.49 (0.007**)	0.01 (0.925)
ธุรกิจส่วนตัว	4.06	-	-	-	-	-0.47 (0.000**)

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ และ ธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.003 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ และ ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.31 และ -0.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพนักงานบริษัท โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพนักงานบริษัท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพ่อบ้าน/แม่บ้าน โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมี

ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพ่อบ้าน/แม่บ้าน แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ตารางที่ 4.35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	พ่อบ้านแม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	
	\bar{X}	3.98	3.71	3.81	3.87	4.21
ข้าราชการ	3.98	-	0.27 (0.122)	0.17 (0.230)	0.11 (0.184)	-0.24 (0.006**)
พนักงานบริษัท	3.71	-	-	-0.10 (0.656)	-0.16 (0.371)	-0.51 (0.005**)
พ่อบ้านแม่บ้าน	3.81	-	-	-	-0.63 (0.671)	-0.41 (0.007**)
ธุรกิจส่วนตัว	3.87	-	-	-	-	-0.35 (0.000**)
เกษตรกร	4.21	-	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ พนักงานบริษัท พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.006, 0.005, 0.007 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ พนักงานบริษัท พ่อบ้าน/แม่บ้าน และ ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.24, -0.51, -0.41 และ -0.35

ตารางที่ 4.36 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	พ่อบ้านแม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร
	\bar{X}	4.14	4.10	4.47	4.36	4.31
ข้าราชการ	4.14	-	0.03 (0.771)	-0.33 (0.001**)	-0.22 (0.000**)	-0.17 (0.004**)
พนักงานบริษัท	4.10	-	-	-0.37 (0.014*)	-0.26 (0.036*)	-0.21 (0.093)
พ่อบ้านแม่บ้าน	4.47	-	-	-	0.10 (0.300)	0.15 (0.127)
ธุรกิจส่วนตัว	4.36	-	-	-	-	0.05 (0.413)
เกษตรกร	4.31	-	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ และพนักงานบริษัท โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.001 และ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ และพนักงานบริษัท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.33 และ -0.37

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจส่วนตัวมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ และพนักงานบริษัท โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจส่วนตัวมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ และพนักงานบริษัท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.22 และ -0.26

ตารางที่ 4.37 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	พ่อบ้านแม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	
	\bar{X}	3.31	3.07	3.90	3.28	3.44
ข้าราชการ	3.31	-	0.24 (0.359)	-0.59 (0.008**)	0.02 (0.831)	-0.13 (0.322)
พนักงานบริษัท	3.07	-	-	-0.83 (0.010*)	-0.21 (0.423)	-0.37 (0.171)
พ่อบ้านแม่บ้าน	3.90	-	-	-	0.61 (0.007**)	0.46 (0.041*)
ธุรกิจส่วนตัว	3.28	-	-	-	-	-0.15 (0.263)
เกษตรกร	3.44	-	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัวและเกษตรกร โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.008, 0.010, 0.007 และ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้าราชการ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัวและเกษตรกร แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.59, -0.83, 0.61 และ 0.46

ตารางที่ 4.38 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	พ่อบ้านแม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	
	\bar{X}	3.67	3.67	4.19	3.90	4.21
ข้าราชการ	3.67	-	0.00 (0.978)	-0.51 (0.005**)	-0.23 (0.027*)	-0.54 (0.000**)
พนักงานบริษัท	3.67	-	-	-0.52 (0.051)	-0.24 (0.282)	-0.55 (0.014*)
พ่อบ้านแม่บ้าน	4.19	-	-	-	0.28 (0.129)	-0.28 (0.878)
ธุรกิจส่วนตัว	3.90	-	-	-	-	-0.31 (0.006**)
เกษตรกร	4.21	-	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/ให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ธุรกิจส่วนตัวและเกษตรกร โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.005, 0.010, 0.027 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/ให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ธุรกิจส่วนตัวและเกษตรกร แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.51, -0.23 และ -0.54

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.014 และ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.54, -0.55, -0.28 และ -0.31

ตารางที่ 4.39 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	พ่อบ้านแม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	
	\bar{X}	4.00	3.67	4.44	3.77	3.85
ข้าราชการ	4.00	-	0.33 (0.097)	-0.44 (0.010*)	0.23 (0.018*)	0.15 (0.110)
พนักงานบริษัท	3.67	-	-	-0.78 (0.002**)	-0.10 (0.611)	-0.18 (0.386)
พ่อบ้านแม่บ้าน	4.44	-	-	-	0.67 (0.000**)	0.59 (0.001**)
ธุรกิจส่วนตัว	3.77	-	-	-	-	-0.74 (0.482)
เกษตรกร	3.85	-	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.010, 0.002, 0.000 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.44, -0.78, 0.67 และ 0.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

สมมติฐานที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล ต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบ ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการศึกษาของผู้ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังแสดงในตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการบริการทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.32	0.44	4.14	0.007**
	ภายในกลุ่ม	196	20.82	0.10		
	รวม	199	22.14			
2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.62	0.87	2.52	0.059
	ภายในกลุ่ม	196	67.76	0.34		
	รวม	199	70.39			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.81	0.93	4.15	0.007**
	ภายในกลุ่ม	196	44.28	0.22		
	รวม	199	47.09			
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.60	0.86	8.37	0.000**
	ภายในกลุ่ม	196	20.33	0.10		
	รวม	199	22.94			
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	15.16	5.05	11.41	0.000**
	ภายในกลุ่ม	196	86.82	0.44		
	รวม	199	101.99			
6. ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	11.51	3.83	11.70	0.000**
	ภายในกลุ่ม	196	64.27	-0.32		
	รวม	199	75.78			

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

การบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	df	SS	MS	F	P
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.37	0.12	0.38	0.764
	ภายในกลุ่ม	196	63.23	0.32		
	รวม	199	63.60			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการสื่อสารข้อมูล และด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ มี F-Prob. เท่ากับ 0.007, 0.007, 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป	ไม่มีรายได้
\bar{X}	4.62	4.29	4.00	4.59
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	4.62	-	0.32	0.62
		(0.000**)	(0.000**)	(0.567)
		4.62	4.29	4.00

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป	ไม่มีรายได้
\bar{X}	4.62	4.29	4.00	4.59
20,001 - 40,000 บาท	4.29	-	-	0.29
			(0.055)	(0.000**)
60,001 บาทขึ้นไป	4.00	-	-	-0.59
				(0.000**)
ไม่มีรายได้	4.59	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 และ 0.62

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.29 และ -0.59

ตารางที่ 4.42 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป	ไม่มีรายได้
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	4.08	4.01	3.29	3.89
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	4.08	-	0.07	0.79	0.18
20,001 - 40,000 บาท	4.01	-	-	0.72	0.11
60,001 บาทขึ้นไป	3.29	-	-	-	-0.61
ไม่มีรายได้	3.89	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป และมีค่า นัยสำคัญ เท่ากับ 0.001 และ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79 และ 0.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า นัยสำคัญ เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ โดย

มีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.61

ตารางที่ 4.43 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,001 - 40,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป	ไม่มีรายได้	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	4.39	3.99	4.00	4.30
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	4.39	-	0.40	0.38	0.08
20,001 - 40,000 บาท	3.99	-	-	-0.01	-0.31
60,001 บาทขึ้นไป	4.00	-	-	-	-0.30
ไม่มีรายได้	4.30	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 และ 0.38

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.30

ตารางที่ 4.44 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการสื่อสารข้อมูล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป	ไม่มีรายได้
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	3.51	3.28	2.00	3.28
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.51	-	0.22 (0.063)	1.51 (0.000**)	0.23 (0.042*)
20,001 - 40,000 บาท	3.28	-	-	-0.23 (0.063)	1.28 (0.000**)
60,001 บาทขึ้นไป	2.00	-	-	-	-1.28 (0.920)
ไม่มีรายได้	3.28	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป และไม่มีรายได้ โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป และไม่มีรายได้แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 และ 0.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลเหมือนกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสาร ข้อมูลเหมือนกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.28

ตารางที่ 4.45 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป	ไม่มีรายได้
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	4.03	3.61	2.89	4.04
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	4.03	-	0.41	1.13	-0.18
20,001 - 40,000 บาท	3.61		-	0.72	-0.43
				(0.017*)	(0.000**)
60,001 บาทขึ้นไป	2.89			-	-1.15
					(0.000**)
ไม่มีรายได้	4.04				-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป และไม่มีรายได้แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 และ 1.13

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,001 - 40,000 บาท มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า

0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,001 - 40,000 บาท มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีรายได้มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.43 และ -1.15

สมมติฐานที่ 6 สิทธิการเข้ารับการบำบัดแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการบำบัด

การบริการ	สิทธิเข้ารับบำบัด	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการบริการทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.48	0.16	1.45	0.228
	ภายในกลุ่ม	196	21.66	0.11		
	รวม	199	22.14			
2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	3.29	1.09	3.20	0.024*
	ภายในกลุ่ม	196	67.09	0.34		
	รวม	199	70.39			

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

การบริการ	สิทธิเข้าบำบัด	df	SS	MS	F	P
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.95	0.98	4.36	0.005**
	ภายในกลุ่ม	196	44.14	0.22		
	รวม	199	47.09			
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.41	1.13	11.41	0.000**
	ภายในกลุ่ม	196	19.53	0.10		
	รวม	199	22.94			
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	6.83	2.27	4.69	0.003**
	ภายในกลุ่ม	196	95.15	0.48		
	รวม	199	101.99			
6. ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.66	1.88	5.28	0.002**
	ภายในกลุ่ม	196	70.11	0.35		
	รวม	199	75.78			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.16	2.05	7.01	0.000**
	ภายในกลุ่ม	196	57.44	0.29		
	รวม	199	63.60			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการบำบัดโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการสื่อสารข้อมูล ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มี F-Prob. เท่ากับ 0.024, 0.005, 0.000, 0.003, 0.002 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา

		ข้าราชการ	ประกันสังคม	บัตรทอง/บัตร 30 บาท	ชำระเอง
สิทธิการเข้ารับการรักษา				30 บาท	
	\bar{X}	4.28	3.97	4.38	4.67
ข้าราชการ	4.28	-	0.30 (0.019*)	-0.95 (0.339)	-0.39 (0.194)
ประกันสังคม	3.97	-	-	-0.40 (0.006**)	-0.69 (0.029*)
บัตรทอง/บัตร 30 บาท	4.38	-	-	-	-0.29 (0.339)
ชำระเอง	4.67	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรประกันสังคม มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรข้าราชการ บัตรทอง/บัตร 30 บาทและชำระเอง โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.019, 0.006 และ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรประกันสังคม มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรข้าราชการ บัตรทอง/บัตร 30 บาทและชำระเองมากขึ้นไป ต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30, -0.40, -0.69 และ -0.29

ตารางที่ 4.48 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา

สิทธิการเข้ารับการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ	ประกันสังคม	บัตรทอง/ บัตร 30 บาท	ชำระเอง
	\bar{X}	4.09	3.79	3.87	3.85
ข้าราชการ	4.09	-	0.30 (0.005**)	0.21 (0.007**)	0.23 (0.340)
ประกันสังคม	3.79	-	-	-0.83 (0.483)	-0.07 (0.781)
บัตรทอง/บัตร 30 บาท	3.87	-	-	-	0.01 (0.962)
ชำระเอง	3.85	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรข้าราชการ มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการรักษาดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรประกันสังคม และบัตรทอง/บัตร 30 บาท โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.005 และ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรข้าราชการ มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการรักษาดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรประกันสังคม และบัตรทอง/บัตร 30 บาท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 และ 0.21

ตารางที่ 4.49 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา

สิทธิการเข้ารับการรักษา		ข้าราชการ	ประกันสังคม	บัตรทอง/ บัตร 30 บาท	ชำระเอง
	\bar{X}	4.18	4.20	4.47	4.60
ข้าราชการ	4.18	-	-0.2 (0.766)	-0.29 (0.000**)	-0.42 (0.000**)
ประกันสังคม	4.20	-	-	-0.27 (0.001**)	-0.40 (0.020*)
บัตรทอง/บัตร 30 บาท	4.47	-	-	-	-0.13 (0.418)
ชำระเอง	4.60	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรทอง/บัตร 30 บาท มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาข้าราชการและประกันสังคม โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบัตรทอง/บัตร 30 บาท มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาข้าราชการและประกันสังคม ต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.29 และ -0.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาชำระเอง มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาข้าราชการและประกันสังคม โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.009 และ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาชำระเอง มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาข้าราชการและประกันสังคม ต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.42 และ -0.40

ตารางที่ 4.50 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการสื่อสารข้อมูล
จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา

สิทธิการเข้ารับการรักษา	ข้าราชการ	ประกันสังคม	บัตรทอง/ บัตร 30 บาท	ชำระเอง
\bar{X}	3.34	3.50	3.45	2.14
ข้าราชการ	3.34	-	-0.11 (0.358)	1.20 (0.001**)
ประกันสังคม	3.50	-	0.04 (0.785)	1.35 (0.000**)
บัตรทอง/บัตร 30 บาท	3.45	-	-	1.30 (0.000**)
ชำระเอง	2.14	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบำบัดด้วยการชำระเอง มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบำบัดข้าราชการ ประกันสังคม และบัตรทอง/บัตร 30 บาท โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.001, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบำบัดด้วยการชำระเอง มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาบำบัดข้าราชการ ประกันสังคม และบัตรทอง/บัตร 30 บาท แยกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.20, 0.35 และ 1.30

ตารางที่ 4.51 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา

สิทธิการเข้ารับการรักษา	ข้าราชการ	ประกันสังคม	บัตรทอง/ บัตร 30 บาท	ชำระเอง	
	\bar{X}	3.80	3.85	4.19	4.11
ข้าราชการ	3.80	-	-0.53 (0.689)	-0.40 (0.000**)	-0.31 (0.305)
ประกันสังคม	3.85	-	-	0.34 (0.230)	0.83 (0.789)
บัตรทอง/บัตร 30 บาท	4.19	-	-	-	-0.08 (0.789)
ชำระเอง	4.11	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการบำบัดข้าราชการ มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการบำบัดบัตรทอง/บัตร 30 บาท โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการบำบัดข้าราชการ มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการบำบัดบัตรทอง/บัตร 30 บาท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.40

ตารางที่ 4.52 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามสิทธิการเข้ารับการรักษา

สิทธิการเข้ารับการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ	ประกันสังคม	บัตรทอง/ บัตร 30 บาท	ชำระเอง
	\bar{X}	3.83	4.00	4.00	5.00
ข้าราชการ	3.83	-	- 0.17 (0.156)	- 0.17 (0.063)	-1.17 (0.000**)
ประกันสังคม	4.00	-	-	0.00 (1.000)	-1.00 (0.001**)
บัตรทอง/บัตร 30 บาท	4.00	-	-	-	-1.00 (0.000**)
ชำระเอง	5.00	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาชำระเอง มีระดับคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาชำระค่าราชการ ประกันสังคม และบัตรทอง/บัตร 30 บาท โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.001 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาชำระเอง มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิเข้ารับการรักษาชำระค่าราชการ ประกันสังคม และบัตรทอง/บัตร 30 บาท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.17, -1.00 และ -1.00 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 7 ระยะเวลาการป่วยแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน เมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธี

เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาการป่วย

การบริการ	ระยะเวลาป่วย	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการบริการทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.03	3	0.34	3.19	0.025*
	ภายในกลุ่ม	21.11	196	0.10		
	รวม	22.14	199			
2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.77	3	0.25	0.72	0.538
	ภายในกลุ่ม	69.61	196	0.35		
	รวม	70.39	199			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.03	3	1.34	6.12	0.001**
	ภายในกลุ่ม	43.05	196	0.22		
	รวม	47.09	199			
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.84	3	0.61	5.72	0.001**
	ภายในกลุ่ม	21.09	196	0.10		
	รวม	22.94	199			
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2.87	3	0.95	1.89	0.132
	ภายในกลุ่ม	99.12	196	0.50		
	รวม	101.99	199			
6. ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.96	3	0.32	0.84	0.471
	ภายในกลุ่ม	74.81	196	0.38		
	รวม	75.780	199			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.84	3	0.28	0.87	0.454
	ภายในกลุ่ม	62.76	196	0.32		
	รวม	63.60	199			

**นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.53 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาการป่วยโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มี F-Prob. เท่ากับ 0.025, 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 หมายความว่า ระยะเวลาการป่วยแตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามระยะเวลาการป่วย

ระยะเวลาการป่วย		น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ขึ้นไป
	\bar{X}	4.71	4.48	4.57	4.67
น้อยกว่า 1 ปี	4.71	-	0.22 (0.005**)	0.14 (0.127)	0.04 (0.808)
1-5 ปี	4.48	-	-	-0.82 (0.198)	-0.18 (0.273)
6-10 ปี	4.57	-	-	-	-0.10 (0.562)
10 ขึ้นไป	4.67	-	-	-	-

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วย 1 - 5 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วย 1 - 5 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.22

ตารางที่ 4.55 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการบริการ
จำแนกตามระยะเวลาการป่วย

ระยะเวลาการป่วย		น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ขึ้นไป
	\bar{X}	3.70	4.08	3.79	4.14
น้อยกว่า 1 ปี	3.70	-	-0.38 (0.001**)	-0.93 (0.492)	-0.44 (0.087)
1-5 ปี	4.08	-	-	0.28 (0.002**)	-0.06 (0.777)
6-10 ปี	3.79	-	-	-	-0.35 (0.159)
10 ขึ้นไป	4.14	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 - 5 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการบริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 ปี และ 6 - 10 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.001 และ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 - 5 ปี มีระดับคุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการบริการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 ปี และ 6 - 10 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย -0.38 และ 0.28

ตารางที่ 4.56 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
จำแนกตามระยะเวลาการป่วย

ระยะเวลาการป่วย		น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ขึ้นไป
	\bar{X}	4.48	4.25	4.23	3.80
น้อยกว่า 1 ปี	4.48	-	0.23 (0.004**)	0.25 (0.008**)	0.68 (0.000**)

ตารางที่ 4.56 (ต่อ)

ระยะเวลาการป่วย		น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ขึ้นไป
	\bar{X}	4.48	4.25	4.23	3.80
1 - 5 ปี	4.25	-	-	0.18 (0.773)	0.44 (0.008**)
6 - 10 ปี	4.23	-	-	-	0.43 (0.014*)
10 ขึ้นไป	3.80	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วย 1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี และ มากกว่า 10 ปีขึ้นไปโดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.004, 0.008 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วย 1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี และ มากกว่า 10 ปีขึ้นไปแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.23, 0.25 และ 0.68

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วย มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 ปี, 1 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.004, 0.008 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วยน้อยกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการป่วย 1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไปแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.68, 0.44 และ 0.43

สมมติฐานที่ 8 ระยะเวลาการบำบัดแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธี

เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57 แสดงผลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาการบำบัด

การบริการ	ระยะเวลาบำบัด	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการบริการทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	1.03	3	0.34	3.19	0.025*
	ภายในกลุ่ม	21.11	196	0.10		
	รวม	22.14	199			
2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.73	3	0.25	0.72	0.538
	ภายในกลุ่ม	69.61	196	0.35		
	รวม	70.34	199			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.03	3	1.34	6.12	0.001**
	ภายในกลุ่ม	43.05	196	0.22		
	รวม	47.08	199			
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.84	3	0.61	5.72	0.001**
	ภายในกลุ่ม	21.09	196	0.10		
	รวม	22.93	199			
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2.87	3	0.95	1.89	0.132
	ภายในกลุ่ม	99.12	196	0.50		
	รวม	101.99	199			
6. ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.96	3	0.32	0.84	0.471
	ภายในกลุ่ม	74.81	196	0.38		
	รวม	75.78	199			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.84	3	0.28	0.87	0.454
	ภายในกลุ่ม	62.76	196	0.32		
	รวม	63.60	199			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระยะเวลาการบำบัด โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ด้านการบริการทางการแพทย์

ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มี F-Prob. เท่ากับ 0.025, 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 หมายความว่า ระยะเวลาการบำบัดแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามระยะเวลาการบำบัด

ระยะเวลาการบำบัด		น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ขึ้นไป
	\bar{X}	4.71	4.48	4.57	4.67
น้อยกว่า 1 ปี	4.71	-	0.22 (0.005**)	0.14 (0.127)	0.04 (0.808)
1 - 5 ปี	4.48	-	-	-0.82 (0.198)	-0.18 (0.273)
6 - 10 ปี	4.57	-	-	-	-0.10 (0.562)
10 ขึ้นไป	4.67	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านการบริการทางการแพทย์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.22

ตารางที่ 4.59 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการบำบัด

ระยะเวลาการบำบัด	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ขึ้นไป
		3.70	4.08	4.14	3.99
น้อยกว่า 1 ปี	3.70	-	-0.38 (0.001**)	-0.92 (0.492)	-0.44 (0.087)
1 - 5 ปี	4.08	-	-	0.28 (0.002**)	-0.67 (0.777)
6 - 10 ปี	4.14	-	-	-	-0.35 (0.159)
10 ขึ้นไป	3.99	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย -0.38

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 6-10 ปี โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 6 - 10 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.28

ตารางที่ 4.60 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
จำแนกตามระยะเวลาการบำบัด

ระยะเวลาการบำบัด	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	4.48	-	0.23 (0.004**)	0.25 (0.008**)	0.68 (0.000**)
1 - 5 ปี	4.24	-	-	0.18 (0.773)	0.44 (0.008**)
6 - 10 ปี	4.23	-	-	-	0.43 (0.014*)
10 ขึ้นไป	3.80	-	-	-	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.004, 0.008 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดน้อยกว่า 1 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.23, 0.25 และ 0.68

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดมากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดมากกว่า 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.44

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 6 - 10 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดมากกว่า

10 ปีขึ้นไป โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัด 6 - 10 ปี มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการบำบัดมากกว่า 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.43

สมมติฐานที่ 9 ความถี่ฟอกเลือดต่อสัปดาห์แตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน

สถิติที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 4.61

ตารางที่ 4.61 แสดงผลเปรียบเทียบโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม จำแนกตามความถี่ฟอกเลือดต่อสัปดาห์

การบริการ	ความถี่	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	P
1. ด้านการบริการทางการแพทย์	2 ครั้ง	4.46	0.20	-1.45	198	0.059
	3 ครั้ง	4.54	0.37	-1.90	153.35	
2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	2 ครั้ง	4.05	0.69	-3.13	198	0.007**
	3 ครั้ง	4.35	0.54	-2.78	70.28	
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2 ครั้ง	3.84	0.37	-2.67	198	0.002**
	3 ครั้ง	4.05	0.51	-3.14	116.06	
4. ด้านเครื่องและอุปกรณ์	2 ครั้ง	4.22	0.31	-0.93	198	0.350
	3 ครั้ง	4.27	0.35	-0.99	93.24	
5. ด้านการสื่อสารข้อมูล	2 ครั้ง	3.11	0.80	-3.00	198	0.003**
	3 ครั้ง	3.45	0.67	-2.75	73.22	
6. ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ	2 ครั้ง	3.95	0.61	0.62	198	0.533
	3 ครั้ง	3.89	0.62	0.62	85.00	
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2 ครั้ง	4.10	0.62	2.74	198	0.007**
	3 ครั้ง	3.85	0.53	2.53	74.48	

** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.61 แสดงผลเปรียบเทียบโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม จำแนกตามความถี่ฟอกเลือดต่อสัปดาห์ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ มีค่า P เท่ากับ 0.059, 0.350 และ 0.533 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความถี่ฟอกเลือดต่อสัปดาห์แตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลไม่แตกต่างกันในด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ

ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการสื่อสารข้อมูลและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า P เท่ากับ 0.000, 0.003, 0.026 และ 0.002 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลแตกต่างกันด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการสื่อสารข้อมูลและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ในครั้งนี ผู้ศึกษาได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการเข้ารับการรักษา เหตุผลที่เลือกใช้โรงพยาบาล ระยะเวลาป่วย ระยะเวลาบำบัด และความถี่การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการสื่อสารข้อมูล ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นประเมินคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้จะสรุปผลการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีอายุ 60 - 69 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ใช้สิทธิการเข้าบำบัดฟอกเลือดของข้าราชการจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62 มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการฟอกเลือดคือความสะดวกและใกล้บ้าน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 มีระยะเวลาป่วย 1 - 5 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72 มีระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี จำนวน

144 คน คิดเป็นร้อยละ 72 และมีความถี่ในการฟอกเลือดจำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และสามารถแยกรายโรงพยาบาล ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลรวมแพทย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 มีอายุมากที่สุด อายุ 60 - 69 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มีการศึกษาค่ากว่ามัธยมศึกษามากที่สุดจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือ ข้าราชการจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 โดยมีเหตุการณ์เลือกใช้บริการมากที่สุดคือ แพทย์ผู้รักษาส่วนตัวเลือกจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ทั้งนี้มีระยะเวลาป่วยมากที่สุด คือ 1 - 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71 มีระยะเวลาบำบัดฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมมากที่สุด คือ 1 - 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71 มีความถี่ฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมมากที่สุดคือ จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 60 - 69 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 มีระดับการศึกษามากที่สุด คือปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ซึ่งประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 โดยใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือ ข้าราชการจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 โดยเหตุผลในการเลือกใช้มากที่สุดคือ แพทย์ผู้รักษาส่วนตัว เลือกจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 มีระยะเวลาป่วยมากที่สุดคือ 1 - 5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 มีระยะเวลาดำเนินการบำบัดมากที่สุดคือ 1 - 5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 มีความถี่ฟอกเลือดมากที่สุดคือ จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 มีอายุมากที่สุด คือ อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และอายุ 60 - 69 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีระดับการศึกษามากที่สุดคือ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ใช้สิทธิเข้ารับการรักษาพยาบาลเพียงอย่างเดียวคือ ข้าราชการจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยเหตุผลเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ สะดวกและใกล้บ้านเลือก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 มีระยะเวลาป่วยมากที่สุดคือ 1 - 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 มีระยะเวลาดำเนินการบำบัดมากที่สุดคือ 1 - 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็น

ร้อยละ 79.5 มีความถี่พอกเลือดมากที่สุดคือ จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการพอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

จากการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการพอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการให้ภาพรวมระดับคุณภาพการบริการพอกเลือดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมาเป็นด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการสื่อสารข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 4.26, 3.99, 3.91, 3.91 และ 3.36 ตามลำดับ และสามารถจำแนกรายโรงพยาบาลดังนี้

โรงพยาบาลรวมแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการให้ระดับคุณภาพการบริการพอกเลือดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และเมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาเป็นด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการสื่อสารข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33, 4.33, 4.07, 3.97, 3.93 และ 3.45 ตามลำดับ

โรงพยาบาลศรีสวรรค์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการให้ระดับคุณภาพการบริการพอกเลือดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และเมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาเป็นด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการสื่อสารข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.26, 4.00, 3.92, 3.89 และ 3.31 ตามลำดับ

โรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการให้ระดับคุณภาพการบริการพอกเลือดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาเป็น

ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ และด้านการสื่อสารข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 4.06, 4.05, 3.91, 3.46 และ 3.22 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1 แสดงการทดสอบสมมติฐานระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	การบริการ						
	ด้านการบริการทางกายภาพ	ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ด้านการสื่อสารข้อมูล	ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
1. เพศ	**	-	-	**	-	*	**
2. อายุ	**	**	**	-	**	*	-
3. ระดับการศึกษา	**	-	**	**	**	**	-
4. อาชีพ	**	**	**	**	*	**	**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**	-	**	**	**	**	-
6. สิทธิการบำบัด	-	*	**	**	**	**	**
7. ระยะเวลาป่วย	*	-	**	**	-	-	-
8. ระยะเวลาบำบัด	*	-	**	**	-	-	-
9. ความถี่ฟอกเลือดต่อสัปดาห์	*	-	**	**	-	-	-

** แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

* แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

- ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีเพศต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมภาพรวม ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

กัน ส่วนด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ระยะเวลาการบำบัดต่างกันให้ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านการสื่อสารข้อมูล ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ความถี่การบำบัดต่อสัปดาห์ต่างกันให้ระดับคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ด้านการสื่อสารข้อมูล ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ คุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้

1. ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ใช้สิทธิการเข้ารับบำบัดฟอกเลือดของข้าราชการ มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการฟอกเลือดคือความสะดวกและใกล้บ้าน มีระยะเวลาป่วย 1 - 5 ปี มีระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี และมีความถี่ในการฟอกเลือดจำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และสามารถแยกรายโรงพยาบาล ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลรวมแพทย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 60 - 69 ปี การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ใช้สิทธิเข้ารับการบำบัดข้าราชการ โดยมีเหตุผลการเลือกใช้บริการคือแพทย์ผู้รักษาส่ง มีระยะเวลาป่วย 1 - 5 ปี มีระยะเวลาบำบัด 1 - 5 ปี และมีความถี่ฟอกเลือดจำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์

โรงพยาบาลศรีสวรรค์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 60 - 69 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้น ซึ่งประกอบอาชีพข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

โดยใช้สิทธิเข้ารับการบำบัดข้าราชการ โดยเหตุผลในการเลือกใช้คือแพทย์ผู้รักษาส่วนตัว มีระยะเวลาป่วย 1 - 5 ปี มีระยะเวลาบำบัด 1 - 5 ปี และมีความถี่ฟอกเลือดจำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์

โรงพยาบาลค่ายจिरประวัติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 50 - 69 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพข้าราชการ ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท ใช้สิทธิเข้ารับการบำบัดเพียงอย่างเดียวคือ ข้าราชการ โดยเหตุผลเลือกใช้บริการคือ สะดวกและใกล้บ้าน มีระยะเวลาป่วย 1 - 5 ปี มีระยะเวลาการบำบัด 1 - 5 ปี และมีความถี่ฟอกเลือด จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์

2. ผลการศึกษาคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ เมื่อพิจารณาคูณภาพการให้บริการในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า

2.1 ด้านการบริการทางการแพทย์ ในภาพรวมคุณภาพการบริการด้านบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล สันติเวชกุล (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน กล่าวว่า การตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนของผู้ใช้บริการนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยที่สำคัญ ด้านคุณภาพของแพทย์ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ประภาร์ตน์พันธ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลรัฐบาลหรือเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โรงพยาบาลในระดับมากที่สุด โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ทองแผ่ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง แหล่งที่มาของความพึงพอใจของคุณภาพบริการพยาบาล กล่าวว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจคุณภาพบริการมาจากความเชื่อ เช่น เชื่อในความสามารถ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของพยาบาลผู้ให้การดูแล ความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยยา หรืออุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัย สามารถช่วยชีวิตได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประนัดดา จ่างแก้ว (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน คือ ความเชี่ยวชาญของแพทย์

2.2 ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมคุณภาพการบริการด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่อยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล สันติเวชกุล (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน กล่าวว่า การตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนของผู้ใช้บริการนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยที่สำคัญ ด้านคุณภาพของแพทย์และคุณภาพของพยาบาล ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ่ำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี กล่าวว่า ลูกค้าให้

ความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการให้บริการในภาพรวมการให้บริการด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรีย์ ทองแถม (2540) ได้ศึกษาเรื่องแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล กล่าวว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลมาจากการรับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ สถานที่รอกอยห้องพัก อาหาร ท่าเลที่ตั้ง มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมคุณภาพการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ นันทสมบุรณ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาล ประชาชนมีความคาดหวังสูงมากที่จะได้รับความสะดวก ความรวดเร็วทันเวลา และมีความพึงพอใจในทุกด้านจากการเข้ารับบริการ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา เจริญเลิศ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ค่าใช้จ่ายและปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายในโรงพยาบาลเอกชน ศึกษาแบบ Cross - sectional study กล่าวว่า การที่ทำให้ผู้ป่วยไปใช้บริการมากขึ้นโรงพยาบาลเอกชนควรพัฒนาเรื่องความเชื่อมั่นในการบริการและกระบวนการให้บริการฟอกเลือดของโรงพยาบาล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญชู ชาวเชียงขวาง (2541) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี กล่าวว่า ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับสูง

2.4 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ในภาพรวมคุณภาพการบริการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล สันติเวชกุล (2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน กล่าวว่า การตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนของผู้ใช้บริการนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยที่โรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรีย์ ทองแถม (2540) ได้ศึกษาเรื่องแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล กล่าวว่า พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลมาจากการรับบริการมาจากความเชื่อ เรื่องอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยสามารถช่วยชีวิตได้

2.5 ด้านการสื่อสารข้อมูล ในภาพรวมคุณภาพการบริการด้านการสื่อสารข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ รัชณี แม่ไพบูรณ์สุข (2549) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของหน่วยไตเทียมและเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการที่มี

ความแตกต่างกันในอาชีพ ระดับการศึกษา และประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล และเพื่อศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหน่วยไตเทียมในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง ของประเทศไทย กล่าวว่า คุณภาพของหน่วยไตเทียมในโรงพยาบาลทั่วไป พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล ด้านอุปกรณ์การรักษาและด้าน ความสะดวก รวดเร็ว และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวนิตย์ โพธิ์จันทร์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของโรงพยาบาลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัด ขอนแก่น กล่าวว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านทำเลที่ตั้งหรือสถานที่ให้บริการ ในภาพรวมคุณภาพการบริการด้าน ทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประนัดดา จ่างแก้ว (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนด้านสถานที่มีมากที่สุด คือ มีความ สะดวกในการเดินทาง สถานที่สะอาดสวยงาม ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เบญจมาศ มาพบสุข (2550) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า กลยุทธ์การตลาดบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการ โดย รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กล่าวว่า อันดับแรกคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม ทางกายภาพ

2.7 ด้านสิ่งแวดลอมทางกายภาพ ในภาพรวมคุณภาพการบริการด้าน สิ่งแวดลอมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ มาพบสุข (2550) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน กล่าวว่า กลยุทธ์ การตลาดบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน อันดับแรกคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอมทางกายภาพ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี แม้วไพบลูย์สุข (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของหน่วยไตเทียมและเปรียบเทียบคุณภาพ บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในอาชีพ ระดับการศึกษา และประสิทธิภาพ ในการรักษาพยาบาล และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหน่วยไตเทียม ในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางของประเทศไทย กล่าวว่า คุณภาพของหน่วยไตเทียม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล ด้านอุปกรณ์การรักษาและด้านความสะดวก รวดเร็ว และยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ

ให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัด จันทบุรี กล่าวว่ (1) ด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ในภาพรวมการให้บริการด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก (2) ความสะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี เสียขเรียกจากเจ้าหน้าที่ห้องยาในการเรียกกริบยา (3) ด้านอัยศาสตร์และคุณภาพการบริการในภาพรวมการบริการด้านอัยศาสตร์และคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการจากการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์พบว่า

1. ด้านการบริการทางการแพทย์ ได้แก่ ชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา อัยศาสตร์ไมตรีของแพทย์ที่มีต่อคนไข้ ความรู้และความเชี่ยวชาญในการรักษา การดูแลและรักษาผู้ป่วยตามขั้นตอนการให้บริการ การติดตามผลการรักษา และการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการดูแลตัวเองของคนไข้ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งเป็นจุดเด่นของโรงพยาบาลที่ควรคงไว้ซึ่งการบริการที่ดี ให้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยต่อไป และสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงในการให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาป่วยและการบำบัดมีผลต่อระดับการให้บริการที่แตกต่างกัน

2. ด้านพนักงานและเจ้าหน้าที่ ได้แก่ อัยศาสตร์ไมตรีของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อคนไข้ ความเอาใจใส่และจดจำคนไข้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการคนไข้เท่าเทียมกัน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ารับการรักษาที่ถูกต้อง อยู่ในระดับมากและมากที่สุด โรงพยาบาลควรรักษาคุณภาพไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป และสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการให้บริการ ได้แก่ อายุ อาชีพ และสิทธิเข้ารับการรักษา

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การบันทึกข้อมูลการรักษาคนไข้ทุกครั้งที่ได้รับการรักษาที่ถูกต้อง ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าบริการ ความสะดวกรวดเร็วการลงทะเบียนคนไข้ การให้คำแนะนำก่อนเข้าฟอกเลือด ขณะฟอกเลือดและหลังฟอกเลือด อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่การบริการต้องคงรักษาไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อคุณภาพของการบริการที่ดี แต่โรงพยาบาลควรมีการทำแผนผังแสดงขั้นตอนและคำอธิบายการให้บริการฟอกเลือดที่ขนาดอักษรชัดเจน ติดไว้ในรับสายตายและทำเลที่มองเห็นได้ง่ายจะทำให้มีความสมบูรณ์ของการบริการ

มากยิ่งขึ้น และสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการให้บริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการบำบัด ระยะเวลาป่วย และระยะเวลาบำบัด

4. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ได้แก่ ตัวกรองเลือดที่มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูง คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องไตเทียม และคุณภาพระบบทำน้ำบริสุทธิ์ โรงพยาบาลควรรักษาไว้ แสวงหาเครื่องมือและอุปกรณ์สมัยใหม่มาให้บริการเพิ่มขึ้น ส่วนความพร้อมการใช้งานอุปกรณ์การปฏิบัติการกู้ชีพนั้นที่ต้องพัฒนาให้มีจำนวนที่เพียงพอและเพิ่มคุณภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ให้ทันสมัยมากขึ้น และสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการให้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการบำบัด ระยะเวลาป่วยและบำบัด

5. ด้านการสื่อสารข้อมูล ได้แก่ ความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บข้อมูลของคนไข้ และระบบการแจ้งเตือนคนไข้ก่อนวันนัดหมายด้วย SMS หรือทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ให้การรักษาไว้ แต่โรงพยาบาลต้องพัฒนาปรับปรุงความทันสมัยของระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศคนไข้ การจัดบอร์ดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตเรื้อรังในโรงพยาบาล ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และเข้าถึงคนไข้ เช่น SMS เอกสาร วารสาร แผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตฟรี และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานและภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดีขึ้น และสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการให้บริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการบำบัด

6. ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล ใกล้แหล่งชุมชน ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางเดิน บันได ลิฟ เป็นทำเลสิ่งที่ดีเหมาะสมในการให้บริการ ส่วนความเหมาะสมห้องบริการฟอกเลือดกับจำนวนเตียงและอุปกรณ์ ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของบริการที่จอดรถ ห้องพักผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วนชัดเจน และห้องพักญาติและคนไข้ก่อนและหลังฟอกเลือดควรได้รับการพิจารณาขยายพื้นที่ พัฒนาและปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่จอดรถให้เพียงพอกับการบริการ ห้องพักของเจ้าหน้าที่แยกสัดส่วนให้ชัดเจนเป็นห้องกระจกกันที่สามารถมองเห็นผู้ป่วยได้ และควรจัดหาพื้นที่ห้องพักญาติและคนไข้ก่อนและหลังฟอกเลือดให้มีขนาดที่เหมาะสมไว้คอยบริการเพื่อให้ความผ่อนคลาย ความประทับใจกับผู้ป่วยและญาติ และสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการบำบัด

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงสว่างในอาคาร และระบบถ่ายเทอากาศ เป็นสิ่งที่โรงพยาบาลสามารถบริหารจัดการได้ดี ส่วนบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลายนั้น

ควรได้รับความเอาใจใส่มากกว่านี้เพื่อภาพลักษณ์และคุณภาพโดยรวมของโรงพยาบาลจะได้เป็นที่จดจำของผู้ใช้บริการ และสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการให้บริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และสิทธิการบำบัด นอกจากนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานที่บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ดังนี้

1. การออกแบบตกแต่งสถานที่ให้ทันสมัย สวยงามเพื่อสร้างความมั่นใจ ความรู้สึกผ่อนคลายให้กับผู้ใช้บริการ
2. การหาเครื่องมือประชาสัมพันธ์ทันสมัยมีความสวยงามดึงดูดใจ และต้องติดอยู่ในระดับสายตา
3. จัดมุมวิชาการหรือให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพหรือสาเหตุความเสี่ยงต่อการป่วยเป็นโรคไต
4. ระบบการจัดเก็บข้อมูลคนไข้ที่ทันสมัย สามารถติดต่อแบบออนไลน์กันได้ทุกหน่วยงานหรือแผนก มีการกำหนดระดับความปลอดภัยของข้อมูลที่เข้มแข็ง
5. ควรมีโครงการติดตามเยี่ยมบ้านคนไข้เป็นระยะ อย่างต่อเนื่อง

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาความเพียงพอการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในภาคต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง ซึ่งข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของคนไข้ต่อไป

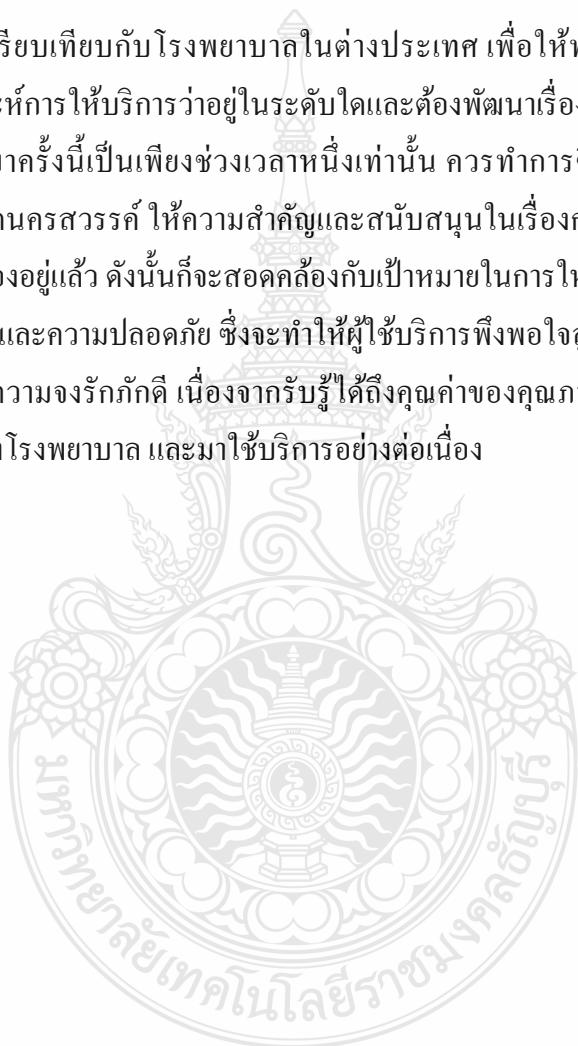
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงคุณภาพการบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมเท่านั้น ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกอื่น ๆ ในโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาวิเคราะห์และดำเนินการในการวางแผนกลยุทธ์ทางการบริหารจัดการและทางการตลาดเพื่อนำสู่แผนการดำเนินการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งในตลาดปัจจุบันผู้ใช้บริการมีความต้องการในลักษณะที่ทุกธุรกิจต้องตอบสนองลักษณะแบบ CUSTOMIZE ให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับคุณภาพสูงสุด

3. กรณีที่มีผู้สนใจศึกษาต่อไปในอนาคต ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า ควรศึกษาถึงอุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาล อุปสรรคในการให้บริการ ว่าควรมีมาตรการหรือนโยบายในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

4. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับคุณภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีทั้งคุณภาพและความปลอดภัย ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ระหว่างการให้บริการของโรงพยาบาลในระดับเดียวกัน

5. ศึกษาเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลในต่างประเทศ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและวิเคราะห์การให้บริการว่าอยู่ในระดับใดและต้องพัฒนาเรื่องใด

6. งานศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพราะโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ให้ความสำคัญและสนับสนุนในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว ดังนั้นก็จะสอดคล้องกับเป้าหมายในการให้การบริการที่มีคุณภาพการบริการทั้งด้านคุณภาพและความปลอดภัย ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดและส่งผลต่อการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดี เนื่องจากรับรู้ได้ถึงคุณค่าของคุณภาพให้การบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาล และมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง



บรรณานุกรม

- กฤษณทัต รื่นรมย์. 2548. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น.
กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- กฤษณทัต รื่นรมย์. 2551. การวิจัยตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณทัต โปธิ์ชนะพันธุ์. 2542. ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรค
ผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหามหิดล.
- จุฑารัตน์ ประภารัตนพันธ์. 2546. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและ
โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขารณศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉัตรพร เสมอใจ. 2547. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท จำกัด.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. 2541. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงาน
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนวัฒน์ นันทสมบุญ. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทาง
การแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนิต จิรนนท์ธวัช. 2553. **Nephrology board review.** กรุงเทพมหานคร : สมาคมโรคไตแห่ง
ประเทศไทย.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11 นนทบุรี :
เอส อาร์. ฟรินด์แมสโปรดักส์ จำกัด.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. 2541. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการบริการประกันสุขภาพ
ในโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เบญจมาศ มาพบสุข. 2550. กลยุทธ์การตลาดบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีผลต่อการใช้บริการ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปณิศา มีจินดา. 2553. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร จำกัด.
- ปณิศา มีจินดา และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2554. **กลยุทธ์การตลาดและการวางแผน**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร จำกัด.
- พัชรี ทองแผ่. 2540. **คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน เขต 2**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพา หิรัญญิกตติ. 2552. **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร จำกัด.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. 2540. **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน. 2547. **การมุ่งเน้นและตลาด สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น**. กรุงเทพมหานคร.
- รัชณี แม่ไพบลูย์. 2549. **คุณภาพบริการของหน่วยไตเทียมในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลางของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์. 2554. **รายงานประจำปี**. โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์. นครสวรรค์.
- ศศิวิมล สันติเวชชกุล. 2540. **ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร : วิถีชีวิตพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาการศึกษา.
- สุนิตย์ โพธิ์จันทร์. 2545. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยในและญาติต่อการให้บริการของโรงพยาบาลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2542. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข. 2552. **รายงานสถิติผู้ป่วยประจำปี**. กรุงเทพมหานคร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อบเชย อิ่มสบาย. 2552. **อาหารชะลอการเสื่อมของไต**. กรุงเทพมหานคร : แสงแดด.
- เอี่ยมพร สกุลแก้ว. 2551. **5 โรคร้ายคร่าชีวิตคนไทย: อันดับ 5 โรคไต**. กรุงเทพมหานคร : ใกล้เคียง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสิน
จันทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

Cronbach, Lee J. 1974. Essentials of Psychological Testing. 3rd ed. New York : McGraw-Hall.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเลขที่



แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลคุณภาพการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์
3. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้ศึกษาขอความกรุณาการตอบแบบสอบถามนี้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรปริญญาโท สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยข้อมูลที่ได้ผู้
ศึกษาจะเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอเฉพาะภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็น
อย่างดี

นางจิรวัฒนา แสนขาว

นักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สถานที่เก็บข้อมูล

1. รพ. รวมแพทย์ 2. รพ. ศรีสวรรค์ประชารักษ์ 3. รพ. ค่ายจิระประวัติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 - 1. ชาย
 - 2. หญิง
2. อายุ..... ปี
3. ระดับการศึกษา
 - 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
 - 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 - 3. อนุปริญญา / ปวส.
 - 4. ปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ
 - 1. ข้าราชการ
 - 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 3. พนักงานบริษัท
 - 4. รับจ้างทั่วไป
 - 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 - 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท
 - 2. 20,001 – 40,000 บาท
 - 3. 40,001 – 60,000 บาท
 - 4. 60,001 บาทขึ้นไป
 - 5. ไม่มีรายได้
6. สิทธิการเข้ารับการบำบัดฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม
 - 1. ข้าราชการ
 - 2. ประกันสังคม
 - 3. บัตรทอง/บัตร30 บาท
 - 4. ชำระเอง

7. เหตุผลที่เลือกใช้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมโรงพยาบาลแห่งนี้
(ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)
1. ความเชี่ยวชาญในการรักษาของแพทย์ 2. มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย
3. ชื่อเสียงของโรงพยาบาล 4. สะดวกและใกล้บ้าน
5. อื่น ๆ ระบุ.....
8. ระยะเวลาป่วยเป็นโรคไตวายเรื้อรังจนถึงปัจจุบัน
1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-5 ปี
3. 6-10 ปี 4. มากกว่า 10 ปี
9. ระยะเวลาบำบัดฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม
1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-5 ปี
3. 6-10 ปี 4. มากกว่า 10 ปี
10. ความถี่ฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมต่อสัปดาห์
1. 1 ครั้ง 2. 2 ครั้ง
3. 3 ครั้ง 4. มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 5, 4, 3, 2, 1 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

การให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ของโรงพยาบาล	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด		น้อยที่สุด		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการบริการทางการแพทย์					
1. ชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา					
2. ความรู้และเชี่ยวชาญในการรักษา					
3. การดูแลและรักษาผู้ป่วยตามขั้นตอน การรักษา					

การให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ของโรงพยาบาล	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด		น้อยที่สุด		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. การติดตามผลการรักษา					
5. การให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีดูแล รักษาตนเองให้คนไข้					
6. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ที่มีต่อคนไข้					
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
8. ความเสมอภาคในการให้บริการคนไข้					
9. ความเอาใจใส่และจดจำคนไข้					
10. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้า รับการรักษา					
11. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือการ ปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
12. อธิยาศัยไมตรีของพนักงานและ เจ้าหน้าที่ที่มีต่อคนไข้					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
13. ความสะดวกรวดเร็วการลงทะเบียน คนไข้					
14. การให้คำแนะนำก่อนเข้าฟอกเลือด					
15. การให้คำแนะนำระหว่างการฟอก เลือด					
16. การให้คำแนะนำหลังการฟอกเลือด					
17. การบันทึกข้อมูลการรักษาของคนไข้ ทุกครั้งที่ได้รับบริการรักษา					
18. ความชัดเจนของผังแสดงขั้นตอนและ คำอธิบายการให้บริการฟอกเลือด					
19. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระ ค่าบริการ					

การให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ของโรงพยาบาล	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด		น้อยที่สุด		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์					
20. คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องไตเทียม					
21. คุณภาพระบบทำน้ำให้บริสุทธิ์					
22. ตัวกรองเลือดที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัยสูง					
23. เครื่องไตเทียมมีจำนวนจำกัดต่อการให้บริการ					
24. ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ในการปฏิบัติการกู้ชีพ เช่น ยาออกซิเจน					
ด้านการสื่อสารข้อมูล					
25. ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเข้าถึงคนไข้ เช่น SMS					
26. ความทันสมัยของระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศคนไข้					
27. ความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บข้อมูลของคนไข้					
28. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์					
29. การจัดบอร์ดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตเรื้อรังในโรงพยาบาล					
30. เอกสารวารสาร แผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับโรคไตฟรี					
31. ระบบการแจ้งเตือนคนไข้ก่อนวันนัดหมายด้วยSMSหรือทางโทรศัพท์					

การให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ของโรงพยาบาล	ระดับคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด		น้อยที่สุด		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านทำเลที่ตั้ง/สถานที่ให้บริการ					
32. ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของ โรงพยาบาล					
33. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้ บริการ					
34. ความเหมาะสมขนาดห้องบริการฟอก เลือดที่กับจำนวนเตียงและอุปกรณ์					
35. ห้องพักญาติและคนไข้ก่อนและหลัง ฟอกเลือด					
36. ห้องพักรักษาผู้ป่วยที่ เป็นสัดส่วน ชัดเจน					
37. ความสะอาดของห้องน้ำ					
38. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางเดิน บันได ลิฟ					
39. ใกล้เคียงชุมชน					
40. ความเพียงพอของบริการที่จอดรถ					
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
41. ระบบการถ่ายเทอากาศ					
42. แสงสว่างภายในอาคาร					
43. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ผ่อน คลาย					

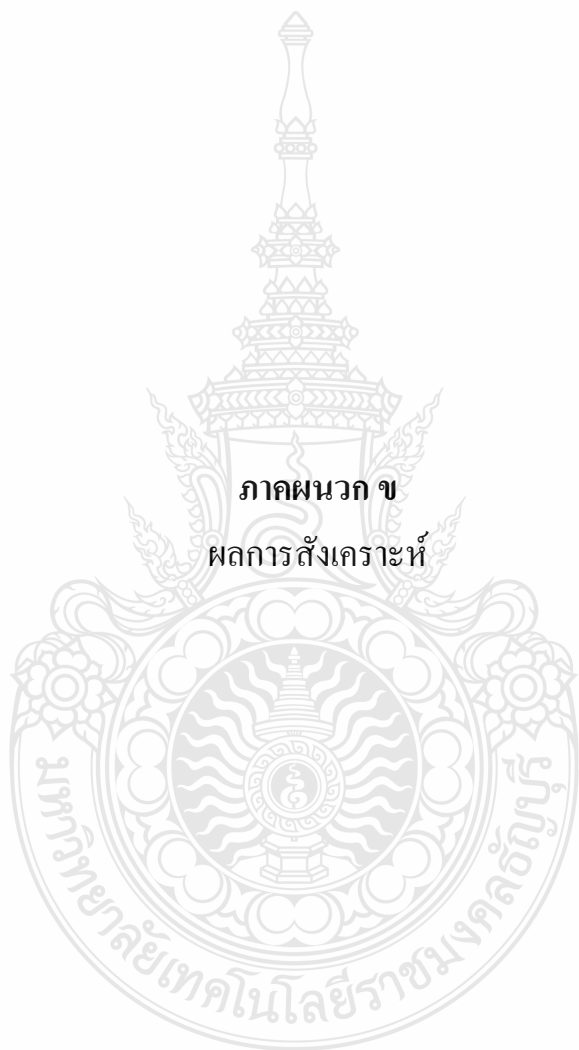
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

44. ท่านพบปัญหาใดมากที่สุดในการเข้ารับบริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างดี

ภาคผนวก ข
ผลการสังเคราะห์



แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง Cronbach's-Alpha Coefficient

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	24.9602	6.053	.537	.800
P2	25.1519	4.943	.537	.796
P3	25.3293	4.852	.792	.746
P4	24.8036	6.636	.159	.836
P5	25.9793	4.955	.540	.795
P6	25.4436	5.041	.806	.749
P7	25.5936	4.842	.594	.783



ภาคผนวก ค

ใบยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย



ใบยินยอมเข้าร่วมโครงการศึกษาค้นคว้า

อิสระ

เรื่อง คุณภาพการบริการการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์

วันที่ให้คำยินยอม วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้นี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นอย่างละเอียด และมีความเข้าใจดีแล้ว ผู้ศึกษาได้ตอบคำถามต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้าสงสัยด้วยความเต็มใจ ไม่ปิดบังซ่อนเร้น จนข้าพเจ้าพอใจและเข้าร่วมโครงการนี้โดยสมัครใจ

ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการศึกษานี้เมื่อใดก็ได้ และการบอกเลิกการเข้าร่วมการศึกษานั้นไม่มีผลต่อการรักษาโรคที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป

ผู้ศึกษาคือ นางจิริวัฒนา แสนขาว อาจารย์ที่ปรึกษาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญกิตติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งรับรองว่าจะเก็บข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้าเป็นความลับ จะเปิดเผยได้เฉพาะในรูปแบบที่เป็นสรุปผลการศึกษาค้นคว้า การเปิดเผยข้อมูลของตัวข้าพเจ้าต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกระทำได้เฉพาะกรณีจำเป็นด้วยเหตุผลทางวิชาการเท่านั้น

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วมีความเข้าใจดีทุกประการและได้ลงนามในใบยินยอมด้วยความเต็มใจ

ลงนาม.....ผู้ยินยอม

(.....)

ลงนาม.....พยาน

(.....)

ลงนาม.....ผู้วิจัย

(นางจิริวัฒนา แสนขาว)

หมายเหตุ

1. เอกสารชุดนี้ มีสำเนา 2 ฉบับ

- สำหรับผู้ศึกษา
- สำหรับผู้ยินยอม

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูล



ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ / ๐๓๕๘



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๖ มกราคม ๒๕๕๕

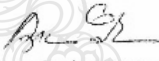
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุวรงค์ประชาราษฎร์

ด้วย นางจิรวัดนา แสนขาว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลสถิติผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังในจังหวัดนครสวรรค์ ช่วงระยะเวลาปี ๒๕๔๕-๒๕๕๔ โดยแยกเป็นผู้ป่วยที่บำบัดด้วยการฟอกเลือด และล้างหน้าท้อง เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษารายวิชา ๐๕-๐๐๐-๗๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์"

หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุกสมา คำพิทักษ์)
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๔๔๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๔๔๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางจิรวัดนา แสนขาว

โทร. ๐๘๑๗๘๑-๓๘๐๑



ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ / ๐๖๖๕

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๖ มกราคม ๒๕๕๕


เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรวมแพทย์

ด้วย นางจิรวรรณา แสนขาว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่ได้รับการบำบัดรักษาด้วยวิธีการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษารายวิชา ๐๕-๐๐๐-๗๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์"

หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์)
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๔๔๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๔๔๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางจิรวรรณา แสนขาว

โทร. ๐๘๑-๗๘๑-๓๘๐๑

ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ / ๐๖๓๗



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๖ มกราคม ๒๕๕๕


เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน หัวหน้าหน่วยไตเทียมโรงพยาบาลศรีสวรรค์

ด้วย นางจิรวรรณา แสนขาว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์ ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่ได้รับการบำบัดรักษาด้วยวิธีการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษารายวิชา ๐๕-๐๐๐-๗๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของ โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์”

หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษณา คำพิทักษ์)
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๔๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๔๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางจิรวรรณา แสนขาว

โทร. ๐๘๑๗๘๑-๓๘๐๑



ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ / ๐๓๗๕

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๖ มกราคม ๒๕๕๕

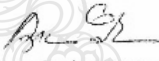
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลค่ายจิรประวัติ

ด้วย นางจิรวัดมา แสนขาว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์ผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังที่ได้รับการบำบัดรักษาด้วยวิธีการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาระดับปริญญา ๐๕-๐๐๐-๗๐๔ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมของโรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์”

หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุกสมา คำพิทักษ์)
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๔๔๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๔๔๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางจิรวัดมา แสนขาว

โทร. ๐๘๑-๗๘๑-๓๘๐๑

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางจิรวัดนา แสนขาว
วัน เดือน ปีเกิด	18 มิถุนายน 2515
ที่อยู่	116/44 หมู่ 1 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรีคณะครุศาสตร์ สาขา ธุรกิจศึกษาสาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	วันที่ 1 มิถุนายน 2537 บรรจุเข้ารับราชการ ตำแหน่งอาจารย์ 1 ระดับ 3 ณ โรงเรียนบ้านแท่นวิทยา จังหวัดชัยภูมิ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2540 โอนย้ายมารับตำแหน่งอาจารย์ 1 ระดับ 3 ณ วิทยาลัยเทคนิคนครนายก จังหวัดนครนายก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันปฏิบัติการสอนประจำแผนกวิชาการตลาด และหน้าที่พิเศษหัวหน้างานแนะแนวอาชีพและการจัดหางาน ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคนครนายก

