

สวนดุสิตโพล

การบริหารโรงพยาบาลรัฐ

สำหรับ

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

ธันวาคม

2541

การบริหารโรงพยาบาลรัฐ

หัวข้อ การบริหารโรงพยาบาลรัฐ
ผู้ทำ สวนดุสิตโพล
วันที่ 2541

บทคัดย่อ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการบริหารโรงพยาบาลรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐ 4 กลุ่มคือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิค และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1,546 คน สุ่มแบบกลุ่มหรือพื้นที่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสำรวจการบริหารโรงพยาบาลรัฐ 7 ตอน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลประกอบแบบสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป QPS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลปลายเปิด

ผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในบริการต่างๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน

ในบริการต่างๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนนั้น กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสาธารณสุขพึงพอใจในระดับปานกลางทุกลักษณะการให้บริการ สิ่งที่พึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ สภาพของห้องพักรักษาตัวสำหรับคนไข้ใน รongลงมาคือ การทำบัตรคนไข้ใหม่ / เก่า สถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก การรับ - จ่ายยา และการต้อนรับผู้มารับบริการตามลำดับ สิ่งที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ / น้ำดื่ม กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมือง กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกมีความพึงพอใจสูงกว่าทุกกลุ่ม

2. ปัญหาหรืออุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข

สิ่งที่ปัญหาหรืออุปสรรคมากที่สุดคือ งบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ และงบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นมีน้อย นอกจากนั้นสิ่งที่ปัญหาในระดับมากคือ วัสดุ ครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย คนไข้มากเกินไปให้บริการได้ไม่ทั่วถึง และบุคลากรมีไม่เพียงพอ ทำให้ทุกคนต้องทำงานมากเกินไป นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐว่า บุคลากรมีไม่เพียงพอ รongลงมาคือ สวัสดิการ/เงินเดือน / สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย / เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ หัวหน้าหรือผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน / ไม่ยุติธรรม / ไม่ฟังความคิดเห็น / ไม่ให้ขวัญและกำลังใจ และบุคลากรไม่รับผิดชอบต่อน้ำที่ / ขาดความเอาใจใส่ / แพทย์มาช้า

ในด้านวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขนั้น กลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรจัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น รองลงมาคือ จัดหาวัสดุครุภัณฑ์ จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดี และเพิ่มเงินเดือน สวัสดิการ และผลตอบแทนแก่บุคลากร นอกจากนั้นยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มสวัสดิการ/เงินเดือน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นธรรม มีการอบรมพัฒนาบุคลากร และแพทย์ควรมาตรวจตามเวลาราชการ

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความคิดเห็นด้านการให้บริการสาธารณสุขมีปัญหาหรืออุปสรรคสูงกว่าเพศชาย กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองมีความคิดเห็นด้านการให้บริการสาธารณสุขมีปัญหาหรืออุปสรรคสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองและกลุ่มตัวอย่างในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นในด้านนี้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในภาคอื่น กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างในเมืองและนอกเมือง รวมทั้งแทบทุกกลุ่มตัวอย่างในภาคต่าง ๆ เห็นสอดคล้องกันว่า รัฐควรแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข อันดับแรกคือ จัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ ที่เห็นว่าต้องขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง และกลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันตกที่เห็นว่า ต้องจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์

3. ความคิดเห็นในการบริหารงานแบบ Executive Agency

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารงานแบบ Executive Agency ดี แต่เห็นว่ามีความเห็นไปได้น้อยในการนำแนวคิดนี้มาใช้ในหน่วยงาน เนื่องจากอาจมีอุปสรรค คือ งบประมาณซึ่งไม่เพียงพอ ระบบบริหารไม่อำนวย บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ และแนวคิดไม่ชัดเจน ในด้านแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคนั้น กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ทำได้โดยการเพิ่มงบประมาณ/ การปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน / ปรับโครงสร้างการบริหาร มีหลักการบริการที่ชัดเจน / กำหนดแนวคิดการบริหารได้ชัดเจน และชี้แจงอธิบายให้บุคลากรเข้าใจ และขอความร่วมมือ ในด้านของผู้บริหารนั้น ควรเป็นผู้บริหารที่แท้จริง มีวิสัยทัศน์ มีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความคิดเห็นกับการบริหารงานแบบ Executive Agency สูงกว่าเพศหญิง แต่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเห็นว่าไปได้น้อยกว่าเพศชาย เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองและนอกเมือง และแทบทุกกลุ่มตัวอย่างในภาคต่าง ๆ ยกเว้นในกรุงเทพฯ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เห็นว่า ควรเปลี่ยนระบบบริหารงาน / ปรับโครงสร้างการบริหาร เป็นอันดับแรก

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเห็นด้วยเป็นอันดับแรกว่า ต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล รองลงมาคือ กำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองและนอกเมือง และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคต่าง ๆ แทบทุกกลุ่ม ยกเว้นในกรุงเทพฯ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เห็นว่า ควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น เป็นอันดับแรก

Title : **Public Hospital Administration**

Conduct by **Suan Dusit Poll**

Date **1998**

Abstract

The purpose of this survey is to study the opinions of four groups of personnel in public hospitals. They are doctors, nurses, technicians and officials. Data collection was conducted through cluster and area sampling with questionnaire and interviews. The total respondents are 1,546 cases. Frequency, percentage, mean, standard deviation in QPS program were used for data analysis including open ended information.

Results are the following

1. Satisfaction towards services provided for people

The sampled population of public health have found various services provided for people satisfactory at the medium level. The first priority of satisfaction was the condition of single rooms for in patients. Then, card services for new and old patients, seats for waiting out - patients, pharmacy services, and patient reception were also found satisfactory. The least satisfaction was found towards facilities such as rest rooms and drinking water. Male samples' satisfaction is higher than those of female. Moreover, the samples in rural areas have higher satisfaction compared to those in urban areas. Besides, the samples in the east have satisfaction at a higher level compared to the rest.

2. Problems and Problems Solving in Public Health Services

The most serious problems found are insufficient budget and too few sources of supportive budget. Apart from these, other serious problems are insufficient supply and outdated office equipment, patients by the services and personnel. As a result, the staff's work is overloaded. Besides, the samples also raised more problems about insufficient staff members. Secondly, the problems are about fringe benefit, salary, insufficient facilities, and lack of officials' morale. Moreover, bosses or administrators are non - supportive, injustice, ignorant to staff's opinions, lack of support in problems solving and not keeping up the staff morale. Also, officials are irresponsible and inattentive. Lastly, doctors are tardy.

As for problems solving in public health services, the samples' suggestions are the following. More budget should be allocated. More supply and equipment should be provided. Coordination and cooperation in the organization as well as salary and fringe benefit should be improved. In addition, the suggestions also concentrate on increasing fringe benefit and salary as the first priority. Secondly, the solution should focus on increasing personnel, impartial administrators, more training courses for staff development and punctual working doctors.

Female samples' opinions towards the problems of public health services are at a higher level compared to those of male. The samples in urban areas think the problems are more serious than those in rural areas. Also, the samples in the north and the east think the problems are more serious compared with those in other regions. Male and female samples in both urban and rural areas and almost all samples agree that more budget allocation should be provided as the first priority. Only the samples in Bangkok think buildings should be extended and more spacious. However, the samples in the west think more supply and equipment should be provided.

3. Opinions towards Executive Agency

The majority of sampled population agree that the concept of executive agency is good, but almost impossible in practice. The reasons are insufficient budget, non - conductive administration system, no cooperation among staff members, and vague concept in problems solving. The suggestions are the following. More budget and reengineering of the administration system are needed with a clear policy and concept. More explanation and cooperation among staff members are necessary. Administrators should have vision, efficiency and responsibility. Male samples' opinions towards executive agency are at a higher level compared to those of female. However, the latter group think there is less possibility compared with the former because of insufficient budget. Like the samples in urban and rural areas, almost every sample in every region, except Bangkok and the east, agree that reengineering of the administration system should be conducted as the first priority.

4. Recommendations for Public Hospitals

All samples agree that quality assessment for hospital services should be conducted as the first priority. Secondly, male and female samples, urban and rural samples, almost every sample, except Bangkok, agree that a higher standard of services should be set up as the first priority .

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ : การวิจัยเชิงสำรวจ

- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (PROBLEM AND BACKGROUND)	1
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย (RESEARCH OBJECTIVES)	2
- ขอบเขตของการวิจัย (LIMITATION OF RESEARCH)	2
- คำนิยามศัพท์ (DEFINITION)	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	2
- ระยะเวลาการวิจัย (TIMING)	3
- การควบคุมคุณภาพ (QUALITY CONTROL)	3

บทที่ 2 วิธีดำเนินงานวิจัย

- ประชากร (POPULATION)	4
- กลุ่มตัวอย่าง (SAMPLE)	4
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (RESEARCH INSTRUMENT)	5
- การเก็บรวบรวมข้อมูล (DATA METHOD)	6
- การประมวลผลข้อมูล (DATA PROCESSING)	6
- การวิเคราะห์ข้อมูล (DATA ANALYSIS)	7

บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

8

บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

47

ภาคผนวก แบบสำรวจการบริหารโรงพยาบาลรัฐ

50

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล

54

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำแนกตามสถานภาพ	9
2 ค่าสถิติของความพึงพอใจในการบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มารับ บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	11
3 ค่าสถิติของความพึงพอใจในการบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มารับ บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ	12
4 ค่าสถิติของความพึงพอใจในการบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มารับ บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง.....	13
5 ค่าสถิติของความพึงพอใจในการบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มารับ บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่.....	14
6 ค่าสถิติของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....	15
7 ค่าสถิติของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ	16
8 ค่าสถิติของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง	17
9 ค่าสถิติของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่	18
10 ร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชา ชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	20
11 ค่าสถิติของวิธีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด	21
12 ค่าสถิติของวิธีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด จำแนกตามเพศ	22
13 ค่าสถิติของวิธีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง	23
14 ค่าสถิติของวิธีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่	24
15 ร้อยละของข้อเสนอแนะวิธีปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	25

ตารางที่	หน้า
16 ร้อยละ และค่าสถิติของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	26
17 ร้อยละ และค่าสถิติของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ	28
18 ร้อยละ และค่าสถิติของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง	30
19 ร้อยละ และค่าสถิติของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่	32
20 ค่าสถิติของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	34
21 ค่าสถิติของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ	35
22 ค่าสถิติของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง	36
23 ค่าสถิติของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่	37
24 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านนโยบายโรงพยาบาลรัฐ (ระยะสั้น - ยาว)	38
25 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านการใช้เทคโนโลยีการจัดระบบงาน	39
26 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านระบบการตรวจสอบการดำเนินงาน	40
27 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านระบบการบริหารงานบุคคล..	41
28 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านการจัดค่าตอบแทนที่พึงประสงค์	42
29 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านวิธีการหารายได้เพื่อสนับสนุนการบริการ	43
30 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ - ชุมชน	44
31 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านวิธีการให้คุณภาพการบริการสูงขึ้น	45
32 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ	46

บทที่ 1

บทนำ : การวิจัยเชิงสำรวจ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (PROBLEM AND BACKGROUND)

สถิติจำนวนการเสียชีวิตบ่งชี้ว่า ประชาชนไทยจำนวนมากยังเสียชีวิตก่อนวัยอันควรด้วยสาเหตุที่ป้องกันได้ อาทิ จำนวนเสียชีวิตระหว่างการตั้งครรภ์และระยะขบปีแรกปีละ 20,000 - 30,000 ราย อุบัติเหตุ 34,000 ราย/ปี ยาสูบ 20,000 - 30,000 ราย/ปี โรคเอดส์ 3,500 - 45,000 ราย/ปี มะเร็ง (ยกเว้นมะเร็งปอด) 16,000 ราย/ปี และ วัณโรคเสียชีวิตราวปีละ 3,500 ราย

การพัฒนาสุขภาพของประชาชาตินั้น จำเป็นต้องมุ่งเพื่อลดอัตราการเจ็บป่วยและการเสียชีวิตที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ การพัฒนานโยบายจึงต้องอาศัยข้อมูลเพื่อจัดลำดับความสำคัญ ควบคุมปัจจัยเสี่ยง กำหนดมาตรการ และเพื่อติดตามประเมินสัมฤทธิ์ผล ความรู้และข้อมูลที่เป็นส่วนหนึ่งคือสภาพปัญหาสุขภาพ

เนื่องจากโรคสำคัญมักเกิดจากสาเหตุที่สะสมเป็นเวลานาน สถิติ “โรค ภัย ไข้ เจ็บ” จึงแสดงปัญหาสุขภาพส่วนที่เป็นปลายเหตุแล้ว ข้อมูลที่สะท้อนปัญหาสุขภาพระยะที่แก้ไขได้จึงควรแสดงถึงพฤติกรรมเสี่ยง (Risk conditions - ภาวะไม่ปลอดภัย ทำลายสุขภาพ หรือไม่เอื้อต่อการดูแลสุขภาพ)

ข้อมูลข่าวสาร ที่ประชาชนได้รับนับเป็นปัจจัยหลักหนึ่งที่สามารถกระตุ้นความตระหนัก ต่อกำหนดด้านสุขภาพ (เช่น รักษาสุขภาพดีมากกว่าไปพบแพทย์บ่อย ๆ) และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมยังช่วยให้ประชาชนเข้าใจมาตรการสาธารณสุขตลอดจนให้ความร่วมมือ (เช่น ไม่สูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่ คัดเข็มฉีดยารักษา ใช้อย่างอนามัย ไม่ขายยาหรือสินค้าอันตรายแก่บุคคลที่ห้ามไว้) ปัจจุบันนี้ยังขาดความรู้เพื่อพัฒนาการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพไปสู่ประชาชนอย่างได้ผล

อย่างไรก็ตามเมื่อเจ็บป่วย ประชาชนจำเป็นต้องไปรับการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชน คลินิกเอกชน ร้ายขายยา นับเป็นสถานบริการที่ประชาชนนิยมใช้ สถานพยาบาลขนาดใหญ่มักเป็นแหล่งที่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

สถานพยาบาลของรัฐ (โรงพยาบาล สถานีอนามัย) สามารถเป็นที่พึ่งพาของประชาชนหม่มาก เนื่องจากค่ารักษาพยาบาลต่ำกว่าภาคเอกชน แต่ปัจจุบันประชาชนก็ยังไม่พอใจบริการของสถานพยาบาลของรัฐ จึงจำเป็นต้องพัฒนาแนวทางปรับปรุงสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ ให้ตอบสนองต่อความคาดหวังมากยิ่งขึ้น จึงควรสำรวจประสบการณ์และความคาดหวังเหล่านี้

ดังนั้น สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขจึงเห็นว่าควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติม คือ “การบริการโรงพยาบาลรัฐ” โดยสะท้อนความคิดเห็นจากบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐ 4 กลุ่ม คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิค และเจ้าหน้าที่ธุรการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (RESEARCH OBJECTIVES)

1. ศึกษาความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน
2. ศึกษาปัญหาหรืออุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข
3. ศึกษาความคิดเห็นในการบริหารงานแบบ Executive Agency

ขอบเขตของการวิจัย (LIMITATION OF RESEARCH)

1. ศึกษาความคิดเห็นในการบริหารโรงพยาบาลรัฐ จากบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐ 4 กลุ่ม คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิค และเจ้าหน้าที่ธุรการ
2. ตัวแปร (Variables) ที่ศึกษา
 - (1) ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพ สถานที่ทำงานพิเศษนอกจากในโรงพยาบาล ภาคที่อยู่อาศัย สถานที่ตั้ง และประเภทของโรงพยาบาล
 - (2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการบริหารโรงพยาบาลของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

คำนิยามศัพท์ (DEFINITION)

แนวคิดการบริหารงานแบบ Executive Agency หมายถึง การบริหารแบบ Executive Agency (การบริหารงานแบบกึ่งรัฐวิสาหกิจ โดยไม่คำนึงถึงผลกำไรหรือการเลี้ยงตัวเอง โดยรัฐต้องให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ระบบการทำงานคล่องตัวมากขึ้น และมีการควบคุมโดยการประเมินผลงาน บุคลากรอาจจะไม่เป็นข้าราชการ (แล้วแต่ความสมัครใจ) การคิดค่าตอบแทน และเลื่อนสถานภาพของบุคลากรขึ้นอยู่กับผลงานของหน่วยงาน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น “งานวิจัยเชิงสำรวจ” (Survey research) ที่จะได้ประโยชน์ในแง่ของ “ฐานข้อมูล” (Database) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนาการบริหารโรงพยาบาลของรัฐ อันจะสอดคล้องกับโลกในยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Age)

ระยะเวลาการวิจัย (TIMING)

การวิจัยเชิงสำรวจ “การบริหารโรงพยาบาลรัฐ” จะดำเนินการตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	1 - 15 ธันวาคม 2540	16 - 31 ธันวาคม 2540	1 - 31 มกราคม 2541	คุณภาพขั้น 2541
1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน				
2. เตรียมการสำรวจ (สร้างเครื่องมือ)				
3. เก็บข้อมูลภาคสนาม				
4. วิเคราะห์รายงานผล				

การควบคุมคุณภาพ (QUALITY CONTROL)

นักศึกษาที่ทำหน้าที่สัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างทุกคนได้รับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติโดยทุกคนได้ผ่านการปฏิบัติงานด้านข้อมูล ทั้งการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในขณะทำงานของ “สวนดุสิตโพล” (SUAN-DUSIT POLL) ซึ่งมีผลงานเป็นที่ยอมรับของสาธารณะชน รวมทั้งมีการติดตามและตรวจสอบจากหัวหน้าหน่วยงานที่แบ่งความรับผิดชอบตามพื้นที่ต่าง ๆ โดยจะมีอาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย คอยให้คำปรึกษา และแก้ปัญหาอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพถูกต้องตามหลักวิชา โดยเฉพาะการตรวจสอบความสมบูรณ์และความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับคืนมา มีการ “ตรวจสอบซ้ำ” (DOUBLE CHECK) เพราะการได้ข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้องและสมบูรณ์ย่อมทำให้ผลงานวิจัยมีคุณภาพและน่าเชื่อถือมากที่สุด

บทที่ 2

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การบริหารโรงพยาบาลรัฐ” ในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลตามสภาพที่เป็นอยู่ โดยมิได้มีการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ

(1) การวิจัยเอกสารและข้อมูลที่มีอยู่แล้ว (Documentary Research)

การวิจัยในส่วนนี้มุ่งจะให้ได้อามาซึ่งข้อมูลเบื้องต้นของการบริหารโรงพยาบาลรัฐเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยภาคสนามต่อไป

(2) การวิจัยภาคสนาม (Field Research)

การวิจัยในส่วนนี้มุ่งศึกษาเพื่อให้ได้อามาซึ่งข้อมูลในสองส่วน คือ ข้อมูลเฉพาะของกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่ง และการบริหารโรงพยาบาลรัฐ ซึ่งรายละเอียดของการวิจัยภาคสนามตั้งแต่ ประชากรเป้าหมาย การสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งถึงกรรมวิธีทางข้อมูล และวิธีวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดตามที่กล่าวต่อไปนี้

ประชากร (POPULATION)

ประชากร ได้แก่ บุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐทั่วประเทศทั้ง 4 กลุ่ม คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิค และเจ้าหน้าที่ธุรการ

กลุ่มตัวอย่าง (SAMPLE)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐทั่วประเทศ 4 กลุ่ม คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวนไม่น้อยกว่า 1,500 คน (ระดับความเชื่อมั่น 95 %, ค่าความคลาดเคลื่อน $E = \pm 5\%$)

การสุ่มตัวอย่างกระทำจากประชากรโดยวิธีการแบ่งกลุ่ม (Clustered - Sampling) ตามจังหวัด และอำเภอในลักษณะ (Area Sampling) ที่กำหนดจังหวัดที่เป็นตัวแทนภาคภูมิศาสตร์ แบ่งภาคภูมิศาสตร์ได้ดังนี้

กรุงเทพมหานคร

ภาคกลาง

ภาคเหนือ

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาคใต้

ภาคตะวันออก

ภาคตะวันตก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (RESEARCH INSTRUMENT)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจความคิดเห็น ต่อ “การบริหารโรงพยาบาลรัฐ” สร้างโดยคณะผู้ดำเนินการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

(1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเสริมความรู้ในสิ่งที่จะวัดและเข้าใจกระบวนการหรือวิธีการวัด (Assessment Methodology) โดยเฉพาะการใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ร่วมกัน ซึ่งจะได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความจริงมากกว่าการใช้แบบหนึ่งแบบใด

(2) ศึกษาตัวอย่างแบบสำรวจ และแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ โดยเฉพาะการสร้างความแน่ใจ และเชื่อมั่นต่อการที่จะสร้างแบบสำรวจความคิดเห็นที่มีความถูกต้องในเนื้อหา (Content Validity)

(3) สร้างแบบสำรวจฉบับร่าง โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นหลักของเนื้อหา แจกประเด็น กำหนดจำนวนข้อที่จะสำรวจ กำหนดประเภทและรูปแบบของคำถาม และความสอดคล้อง แล้วจึงเขียนแบบสำรวจให้สมบูรณ์

(4) นำแบบสำรวจฉบับร่างไปลองใช้ (Try out) ในสถานการณ์จริง เพื่อหาความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

(5) หาค่าคุณภาพทั้งฉบับ และรายข้อ เป็นการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยการหาความตรง (Validity) และการหาความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีนำข้อมูลจากการทดลองใช้กับกลุ่มจริง นำมาคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือคือ

- ค่าเที่ยง (Reliability r_{xx})

$$\text{ในทางทฤษฎี} \quad r_{xx} = \frac{O_r^2}{O_x^2}$$

- ความตรง (Validity) ทั้งความสอดคล้องของการตอบของผู้ทรงคุณวุฒิและการหาค่าสหสัมพันธ์

(6) ปรับปรุงให้เป็นแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสำรวจความคิดเห็นในลักษณะของการสัมภาษณ์ประกอบด้วย 7 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสภาพของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ สถานภาพ งานพิเศษ เขตเมืองกับชนบท และภาคที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ถามเกี่ยวกับ ความพอใจในบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลรัฐที่จัดให้แก่ประชาชน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ช่อง คือ พอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ถามเกี่ยวกับ ปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการจากโรงพยาบาลรัฐ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ช่อง คือ เป็นปัญหามากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และไม่เป็นปัญหา

ส่วนที่ 4 ถามเกี่ยวกับ การแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ในตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ช่อง คือ ควรแก้ไขมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ถามเกี่ยวกับ แนวคิดการบริหารงานแบบ Executive Agency มีทั้งแบบให้เลือกตอบ และคำถามปลายเปิด (Openend)

ส่วนที่ 6 ถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐมีลักษณะเป็นมาตรฐาน ประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ช่อง คือ เห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาล เป็นคำถามปลายเปิด (Openend)

การเก็บรวบรวมข้อมูล (DATA METHOD)

คณะผู้ดำเนินการวิจัยส่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ โดยทุกคนที่ได้ผ่านการปฏิบัติงานด้านข้อมูลทั้งการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในขณะทำงานของ “สวนดุสิตโพล” (SUAN DUSIT POLL) ออกสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ที่กำหนด โดยใช้เครื่องมือที่ได้สร้างและพัฒนาแล้ว โดยกำหนดเป้าหมายที่จะให้ได้ข้อมูลไม่น้อยกว่า 1,500 ชุด

* การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นสูง แต่ละจังหวัดจะมีอาจารย์ผู้ควบคุมลงพื้นที่พร้อมกับเจ้าหน้าที่ด้วย

การประมวลผลข้อมูล (DATA PROCESSING)

การประมวลผลข้อมูล คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้กำหนดประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System) ซึ่งกรรมวิธีทางข้อมูลหรือวิธีในการจัดการกับข้อมูล อาจแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

(1) การดำเนินการก่อนการประมวลผล การให้รหัสข้อมูลและบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยปกติผู้วิจัยจะต้องกำหนดรหัสให้แก่ข้อมูลแต่ละตัวเป็นตัวเลข (เช่น เพศชาย : 1 เพศหญิง : 2) เพื่อให้สามารถดำเนินการทางสถิติได้ ต่อจากนั้นจึงลงรหัส (Code) ลงบนกระดาษลงรหัส (Transfer Sheet) แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสลงในแบบสอบถามล่วงหน้า จึงสามารถพิมพ์ข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง

การตรวจสอบความถูกต้อง ผู้วิจัยได้พิมพ์ข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ 2 ครั้ง แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง กรณีพบข้อมูลที่แตกต่างกันจึงย้อนกลับไปตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดนั้นอีกครั้ง

(2) การดำเนินการประมวลผล ซึ่งจะประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System)

การวิเคราะห์ข้อมูล (DATA ANALYSIS)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจากการสำรวจ “การบริหารโรงพยาบาลรัฐ” ในครั้งนี้จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ส่วน คือ

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวัดส่วนนี้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และการศึกษาอัตราร้อยละ (Percentage)
2. ความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
3. ปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ
4. วิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข
5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency
 - * ส่วนที่ 2 - 5 วิเคราะห์โดยใช้สถิติจากความถี่ ค่าร้อยละ, ค่ามัชฌิมเลขคณิต($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
6. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐ

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาความคิดเห็นในการบริหารโรงพยาบาลรัฐ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐ 4 กลุ่ม คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิค และเจ้าหน้าที่ธุรการ รวมกันจำนวน 1,546 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ได้นำข้อมูลทั้งหมดมานำเสนอโดยส่วนรวม และจำแนกตามเพศ (ชาย, หญิง) สถานที่ตั้ง (ในเมือง, นอกเมือง) ภาคที่อยู่ (กรุงเทพ, ภาคกลาง, ภาคเหนือ, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ภาคใต้, ภาคตะวันออกและภาคตะวันตก) จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ
โรงพยาบาลรัฐ

ส่วนที่ 4 วิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐ

นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	284	18.37
- หญิง	1,262	81.63
2. สถานภาพ		
- แพทย์	111	7.18
- พยาบาล	819	52.98
- เจ้าหน้าที่เทคนิค	264	17.04
- เจ้าหน้าที่ธุรการ	217	14.04
- อื่น ๆ	42	2.72
- ไม่ตอบ	93	6.02
3. สถานที่ทำงานพิเศษนอกจากในโรงพยาบาล		
- โรงพยาบาลเอกชน	114	7.37
- คลินิก	154	9.96
- คลินิกนอกเวลาในโรงพยาบาลรัฐ	119	7.70
- ไม่ได้ทำงานพิเศษ	957	61.90
- อื่น ๆ	120	7.70
- ไม่ตอบ	125	8.09
4. สถานที่ตั้ง		
- ในเมือง	593	38.36
- นอกเมือง	953	61.64
5. ภาค		
- กรุงเทพฯ	48	3.10
- ภาคกลาง	275	17.79
- ภาคเหนือ	568	36.74
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	294	19.02
- ภาคตะวันออก	142	9.18
- ภาคใต้	43	2.78
- ภาคตะวันออก	176	11.38
- ภาคตะวันตก		
6. ประเภทของโรงพยาบาล		
- โรงพยาบาลศูนย์/จังหวัด	684	44.24
- โรงพยาบาลชุมชน	839	54.27
- สถานีอนามัย	13	0.84
- ไม่ตอบ	10	0.65
รวม	1,546	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 1,546 คน เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ประมาณร้อยละ 82 รองลงมาเป็นเพศหญิง ประมาณร้อยละ 18 จำแนกตามสถานภาพ ส่วนใหญ่เป็นพยาบาล ประมาณร้อยละ 53 รองลงมาก็คือ เจ้าหน้าที่เทคนิค ประมาณร้อยละ 17 เจ้าหน้าที่ธุรการ ประมาณร้อยละ 14 และแพทย์ประมาณร้อยละ 7 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทำงานพิเศษนอกจากในโรงพยาบาล ประมาณร้อยละ 38 ในจำนวนนี้ทำงาน คลินิก ประมาณร้อยละ 10 ทำงานคลินิก

นอกเวลาในโรงพยาบาลรัฐ ประมาณร้อยละ 8 และในโรงพยาบาลเอกชน ประมาณร้อยละ 7 สถานที่ตั้งของที่ทำงาน ส่วนใหญ่อยู่นอกเมือง ประมาณร้อยละ 62 และอยู่ในเมืองประมาณร้อยละ 38 จำแนกตามภาค ส่วนใหญ่อยู่ในภาคเหนือ ประมาณร้อยละ 37 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณร้อยละ 19 และภาคกลาง ประมาณร้อยละ 18 ในกรุงเทพฯ และภาคตะวันออกมีน้อยที่สุด คือประมาณร้อยละ 3 จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาล ส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลชุมชน ประมาณร้อยละ 54 รองลงมาคือ โรงพยาบาลศูนย์/ จังหวัด ประมาณร้อยละ 44 และสถานีนอนมัยน้อยที่สุด ประมาณร้อยละ 1

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ

ตารางที่ 2 ค่าสถิติของความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ลักษณะการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	อันดับ	ความหมาย
1.การทำบัตรคนไข้ใหม่ / คนไข้เก่า	3.36	0.72	2	พอใจปานกลาง
2.การต้อนรับผู้มารับบริการ	3.23	0.74	5	พอใจปานกลาง
3.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสุขภาพ	3.17	0.77	7	พอใจปานกลาง
4.ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.15	0.76	8	พอใจปานกลาง
5.การรับ - จ่ายยา	3.26	0.77	4	พอใจปานกลาง
6.การจ่ายค่ารักษาพยาบาล - ค่ายา	3.18	0.81	6	พอใจปานกลาง
7.สถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก	3.35	0.88	3	พอใจปานกลาง
8.สภาพของห้องพักรวมสำหรับคนไข้ใน	3.08	0.86	9	พอใจปานกลาง
9.สภาพของห้องพักเดี่ยวสำหรับคนไข้ใน	3.46	0.89	1	พอใจปานกลาง
10.สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ / น้ำดื่ม	3.07	0.92	10	พอใจปานกลาง
รวม	3.23	0.82	-	พอใจปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มารับบริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจในระดับปานกลางทุกลักษณะการให้บริการ สิ่งที่พอใจเป็นอันดับแรกคือ สภาพของห้องพักเดี่ยวสำหรับคนไข้ใน รองลงมาคือ การทำบัตรคนไข้ใหม่ / คนไข้เก่า สถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก การรับ - จ่ายยา และการต้อนรับผู้มารับบริการตามลำดับ ลักษณะการให้บริการที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ/น้ำดื่ม โดยส่วนรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ พบว่า แตกต่างกันน้อยที่สุด ในด้านการทำบัตรคนไข้ใหม่/เก่า แต่แตกต่างกันมากที่สุด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

**ตารางที่ 3 ค่าสถิติของความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มา
รับบริการ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ**

ลักษณะการบริการสุขภาพ	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1.การบำบัดคนไข้ใหม่ / คนไข้เก่า	3.39	0.75	3.35	0.72
2.การต้อนรับผู้มารับบริการ	3.18	0.82	3.24	0.72
3.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสุขภาพ	3.18	0.80	3.17	0.77
4.ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.17	0.77	3.14	0.75
5.การรับ - จ่ายยา	3.40	0.82	3.23	0.76
6.การจ่ายค่ารักษาพยาบาล - ค่ายา	3.23	0.80	3.17	0.82
7.สถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก	3.41	0.89	3.33	0.88
8.สภาพของห้องพักรวมสำหรับคนไข้ใน	3.11	0.89	3.08	0.86
9.สภาพของห้องพักรวมสำหรับคนไข้ใน	3.54	0.88	3.44	0.89
10.สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ / น้ำดื่ม	3.14	0.83	3.05	0.92
รวม	3.27	0.85	3.22	0.82

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ ในตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านสภาพและห้องพักเตียงสำหรับคนไข้ใน ตรงกันเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เพศชาย พึงพอใจในบริการด้านสถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก ในขณะที่เพศหญิงพึงพอใจในบริการด้านการบำบัดคนไข้ใหม่ / คนไข้เก่า แต่เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่าง เพศชายมีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเล็กน้อย

ตารางที่ 4 ค่าสถิติของความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มา
รับบริการ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ลักษณะการบริการสุขภาพ	ในเมือง		นอกเมือง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1.การทำบัตรคนไข้ใหม่ / คนไข้เก่า	3.40	0.79	3.33	0.67
2.การต้อนรับผู้มารับบริการ	3.32	0.78	3.18	0.71
3.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสุขภาพ	3.33	0.81	3.07	0.73
4.ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.04	0.81	3.22	0.71
5.การรับ - จ่ายยา	3.18	0.86	3.31	0.71
6.การจ่ายค่ารักษาพยาบาล - ค่ายา	3.18	0.86	3.18	0.79
7.สถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก	3.29	0.96	3.38	0.83
8.สภาพของห้องพักเตียงสำหรับคนไข้ใน	2.29	0.87	3.14	0.85
9.สภาพของห้องพักเตียงสำหรับคนไข้ใน	3.46	0.89	3.45	0.89
10.สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ/น้ำดื่ม	2.97	0.97	3.13	0.89
รวม	3.22	0.88	3.24	0.79

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง ในตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถานที่ตั้งในเมืองและนอกเมือง มีความพึงพอใจด้านสภาพของห้องพักเตียงสำหรับคนไข้ในตรงกันเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างในเมืองพึงพอใจในบริการด้านการทำบัตรคนไข้ใหม่ / คนไข้เก่า ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองพึงพอใจในบริการด้านสถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองมีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองเล็กน้อย

**ตารางที่ 5 ค่าสถิติของความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มา
รับบริการ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่**

ลักษณะการบริการสุขภาพ	กรุงเทพฯ		กลาง		เหนือ		ตะวันออก เฉียงเหนือ		ใต้		ตะวันออก		ตะวันตก	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
1.การทำบัตรคนไข้ใหม่ / คนไข้เก่า	3.66	0.86	3.34	0.71	3.37	0.71	3.33	0.70	3.22	0.73	3.53	0.66	3.35	0.76
2.การต้อนรับผู้มารับบริการ	3.38	0.76	3.25	0.69	3.27	0.79	3.18	0.70	3.15	0.72	3.28	0.66	3.16	0.76
3.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสุขภาพ	3.38	0.95	3.15	0.71	3.24	0.81	3.12	0.71	3.10	0.71	2.88	0.58	3.11	0.85
4.ขั้นตอนในการตรวจรักษา	3.25	0.95	3.16	0.68	3.06	0.81	3.22	0.72	3.11	0.75	3.14	0.56	3.30	0.71
5.การรับ - จ่ายยา	3.27	0.86	3.25	0.76	3.23	0.82	3.32	0.77	3.29	0.67	3.19	0.59	3.25	0.76
6.การจ่ายค่ารักษาพยาบาล-ค่ายา	3.31	1.07	3.17	0.81	3.14	0.82	3.16	0.79	3.27	0.75	3.19	0.59	3.24	0.86
7.สถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก	2.92	0.89	3.31	0.83	3.33	0.91	3.36	0.91	3.38	0.84	3.49	0.70	3.48	0.87
8.สภาพของห้องพักรวมสำหรับคนไข้ใน	2.69	0.74	3.01	0.83	3.15	0.84	3.17	0.86	2.94	0.92	3.47	0.66	2.98	0.94
9.สภาพของห้องพักเดี่ยวสำหรับคนไข้ใน	3.17	0.91	3.44	0.88	3.53	0.89	3.48	0.84	3.27	0.98	3.81	0.63	3.30	0.94
10.สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ / น้ำดื่ม	2.64	1.00	2.95	0.89	3.17	0.93	3.12	0.92	2.91	0.94	3.16	0.72	3.06	0.92
รวม	3.17	0.95	3.20	0.79	3.25	0.84	3.25	0.80	3.16	0.82	3.31	0.68	3.22	0.85

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในบริการต่างๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่ ในตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจด้านการทำบัตรคนไข้ใหม่ / คนไข้เก่า เป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างในภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก พึงพอใจในบริการสภาพของห้องพักเดี่ยวสำหรับคนไข้ในเป็นอันดับแรก และกลุ่มตัวอย่างในภาคใต้และภาคตะวันตก พึงพอใจในบริการด้านสถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอกเป็นอันดับแรก เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกมีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในภาคอื่น ๆ รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างในภาคใต้มีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ

ตารางที่ 6 ค่าสถิติของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ลักษณะของปัญหาหรืออุปสรรค	$\bar{X}$	SD	อันดับ	ความหมาย
1. งบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ	3.91	0.98	1	เป็นปัญหามากที่สุด
2. งบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นมีน้อย	3.70	1.04	2	เป็นปัญหามากที่สุด
3. สถานที่แออัด คับแคบ	3.27	1.06	7	เป็นปัญหามาก
4. คนไข้มากเกินไปให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	3.44	1.06	4	เป็นปัญหามาก
5. วัสดุครุภัณฑ์ไม่เพียงพอไม่ทันสมัย	3.45	0.97	3	เป็นปัญหามาก
6. การจัดระบบการบริหารงานภายในไม่ชัดเจน	3.17	0.94	8	เป็นปัญหามาก
7. สวัสดิการแก่บุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอ	3.36	1.06	6	เป็นปัญหามาก
8. ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.03	1.07	10	เป็นปัญหามาก
9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานไม่ดี	2.79	0.99	14	เป็นปัญหามาก
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานไม่ดี	2.79	0.91	14	เป็นปัญหามาก
11. ประชาชนที่เข้ามารับบริการไม่ให้ความร่วมมือ	2.82	0.86	13	เป็นปัญหามาก
12. บุคลากรไม่อุทิศเวลาให้แก่ราชการ	2.88	0.94	11	เป็นปัญหามาก
13. บุคลากรมีไม่เพียงพอ ทำให้ทุกคนต้องทำงานมากเกินไป	3.40	1.10	5	เป็นปัญหามาก
14. ลักษณะงานน่าเบื่อ	2.84	1.06	12	เป็นปัญหามาก
15. การทำงานไม่มีความก้าวหน้า	3.06	1.09	9	เป็นปัญหามาก
รวม	3.19	1.07	-	เป็นปัญหามาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในตารางที่ 6 พบว่า สิ่งที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคมากที่สุด คืองบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ และงบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นมีน้อย นอกนั้นเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ได้แก่ วัสดุ ครุภัณฑ์ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย คนไข้มากเกินไปให้บริการได้ไม่ทั่วถึง และบุคลากรมีไม่เพียงพอ ทำให้ทุกคนต้องทำงานมากเกินไป ซึ่งพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วเป็นปัญหาในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของปัญหา และอุปสรรคตามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าแตกต่างกันน้อยที่สุดในเรื่องที่บุคลากรไม่อุทิศเวลาให้แก่ราชการ แต่แตกต่างกันมากที่สุดในเรื่องบุคลากรมีไม่เพียงพอ ทำให้ทุกคนต้องทำงานมากเกินไป

**ตารางที่ 7 ค่าสถิติของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับ
บริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ**

ลักษณะของปัญหาหรืออุปสรรค	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. งบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ	3.81	0.97	3.94	0.99
2. งบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นมีน้อย	3.51	0.99	3.71	1.04
3. สถานที่แออัด คับแคบ	3.13	1.09	3.30	1.06
4. คนไข้มากเกินไปให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	3.27	1.09	3.48	1.05
5. วัสดุครุภัณฑ์ไม่เพียงพอไม่ทันสมัย	3.43	0.98	3.45	0.97
6. การจัดระบบการบริหารงานภายในไม่ชัดเจน	3.20	0.97	3.16	0.93
7. สวัสดิการแก่บุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอ	3.22	1.03	3.40	1.07
8. ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2.72	0.98	3.10	1.08
9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานไม่ดี	2.86	1.02	2.77	0.98
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานไม่ดี	2.82	0.90	2.79	0.91
11. ประชาชนที่เข้ามารับบริการไม่ให้ความร่วมมือ	2.74	0.87	2.84	0.85
12. บุคลากรไม่อุทิศเวลาให้แก่ราชการ	2.95	1.00	2.86	0.92
13. บุคลากรมีไม่เพียงพอ ทำให้ทุกคนต้องทำงานมากเกินไป	3.31	1.11	3.42	1.10
14. ลักษณะงานน่าเบื่อ	2.82	1.05	2.85	1.06
15. การทำงานไม่มีความก้าวหน้า	3.13	1.15	3.04	1.08
รวม	3.13	1.06	3.21	1.07

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ ในตารางที่ 7 พบว่า สิ่งที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ตรงกันเป็นอันดับแรกคือ งบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ รองลงมาคือ งบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นมีน้อย และวัสดุครุภัณฑ์ไม่เพียงพอไม่ทันสมัยตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความคิดเห็นด้านการให้บริการสาธารณสุขมีปัญหาหรืออุปสรรคสูงกว่าเพศชายเล็กน้อย

ตารางที่ 8 ค่าสถิติของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับ
บริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง

ลักษณะของปัญหาหรืออุปสรรค	ในเมือง		นอกเมือง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. งบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ	3.90	0.97	3.92	0.99
2. งบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นมีน้อย	3.64	1.03	3.73	1.04
3. สถานที่แออัด คับแคบ	3.43	1.05	3.16	1.06
4. คนไข้มากเกินไปให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	3.81	1.01	3.22	1.03
5. วัสดุครุภัณฑ์ไม่เพียงพอไม่ทันสมัย	3.35	0.98	3.51	0.96
6. การจัดระบบการบริหารงานภายในไม่ชัดเจน	3.12	0.93	3.20	0.95
7. สวัสดิการแก่บุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอ	3.41	1.07	3.33	1.06
8. ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.09	1.06	2.99	1.07
9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานไม่ดี	2.81	0.99	2.78	0.99
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานไม่ดี	2.84	0.91	2.77	0.91
11. ประชาชนที่เข้ามารับบริการไม่ให้ความร่วมมือ	2.92	0.88	2.76	0.84
12. บุคลากรไม่อุทิศเวลาให้แก่ราชการ	2.89	0.94	2.87	0.94
13. บุคลากรมีไม่เพียงพอ ทำให้ทุกคนต้องทำงานมากเกินไป	3.66	1.05	3.24	1.11
14. ลักษณะงานน่าเบื่อ	2.93	1.07	2.79	1.05
15. การทำงานไม่มีความก้าวหน้า	3.11	1.09	3.03	1.09
รวม	3.26	1.06	3.15	1.07

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง ในตารางที่ 8 พบว่า สิ่งที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งในเมือง และนอกเมืองที่ตรงกันเป็นอันดับแรกคือ งบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ รองลงมา กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองเห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรมีไม่เพียงพอทำให้ทุกคนต้องทำงานมากเกินไป ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองเห็นว่าปัญหาด้านงบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นมีน้อย เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองมีความคิดเห็นด้านการให้บริการสาธารณสุขมีปัญหาหรืออุปสรรคสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองเล็กน้อย

ตารางที่ 9 ค่าสถิติของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับ
บริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่

ลักษณะของปัญหา หรืออุปสรรค	กรุงเทพฯ		กลาง		เหนือ		ตะวันออก เฉียงเหนือ		ใต้		ตะวันออก		ตะวันตก	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
1. งบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ	3.81	0.94	3.74	1.04	4.05	0.93	3.93	0.97	3.82	1.04	4.00	0.96	3.80	0.98
2. งบประมาณจากแหล่งอื่นมีน้อย	3.38	0.99	3.53	1.03	3.84	1.02	3.73	1.03	3.64	1.13	3.88	0.90	3.54	1.04
3. สถานที่แออัด คับแคบ	3.72	0.97	3.37	1.09	3.22	1.03	3.21	1.10	3.29	1.13	3.28	0.98	3.19	1.03
4. คนไข้มากเกินไปให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	3.57	0.95	3.47	1.04	3.58	1.07	3.57	1.01	3.30	1.02	3.02	0.93	2.96	1.09
5. วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอไม่ทันสมัย	3.34	1.02	3.37	1.01	3.47	0.93	3.54	0.97	3.45	0.98	3.63	0.87	3.35	1.04
6. การจัดระบบการบริหารงานภายในไม่ชัดเจน	3.11	1.00	3.24	0.96	3.16	0.91	3.15	0.92	3.24	0.93	3.24	0.99	3.09	1.02
7. สวัสดิการแก่บุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอ	3.34	1.14	3.37	1.11	3.42	1.04	3.26	1.09	3.34	1.02	3.28	0.98	3.38	1.05
8. ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.19	1.11	3.16	1.09	3.00	1.07	2.86	1.05	3.18	1.10	3.12	1.06	3.01	1.01
9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานไม่ดี	2.80	0.89	2.84	0.96	2.75	0.97	2.75	1.00	2.68	1.02	3.45	0.95	2.42	1.05
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายนอกและ ภายในหน่วยงานไม่ดี	2.89	0.84	2.86	0.90	2.78	0.93	2.66	0.87	2.80	0.94	2.98	0.93	2.89	0.91
11. ประชาชนที่เข้ารับบริการไม่ให้ความร่วมมือ	2.89	0.91	2.81	0.82	2.86	0.86	2.75	0.88	2.86	0.92	2.95	0.82	2.70	0.82
12. บุคลากรไม่อุทิศเวลาให้แก่ราชการ	2.85	0.93	2.94	0.90	2.86	0.95	2.82	0.93	2.92	1.04	2.91	0.84	2.88	0.92
13. บุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้ทุกคนต้องทำงาน มากเกินไป	3.41	0.97	3.47	1.12	3.50	1.05	3.51	1.07	3.17	1.14	3.17	1.01	3.03	1.20
14. ลักษณะงานน่าเบื่อ	2.79	0.99	2.95	1.02	2.86	1.06	2.89	1.07	2.62	0.99	2.81	1.19	2.74	1.11
15. การทำงานไม่มีความก้าวหน้า	3.09	1.01	3.12	1.07	3.05	1.10	3.10	1.12	2.86	1.10	3.14	1.06	3.07	1.08
รวม	3.21	1.02	3.22	1.05	3.23	1.07	3.18	1.08	3.14	1.09	3.23	1.02	3.10	1.06

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่ ในตารางที่ 9 พบว่า สิ่งที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทุกภาคที่อยู่ตรงกันเป็นอันดับแรก คือ งบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ รองลงมาเกือบทุกกลุ่มภาคที่อยู่เห็นสอดคล้องกัน คือ ปัญหาหรืออุปสรรคด้านงบประมาณจากแหล่งอื่นมีน้อย ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ ที่เห็นว่าปัญหารองลงมาคือ สถานที่แออัดคับแคบ เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างในภาคเหนือและภาคตะวันออกมีความคิดเห็นด้านการให้บริการสาธารณสุขมีปัญหาหรืออุปสรรคสูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ภาคกลางและกรุงเทพมหานครตามลำดับ

ตารางที่ 10 ร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ปัญหาหรืออุปสรรค	ร้อยละ
1. งบการบรรจุเป็นลูกจ้างประจำมีน้อย / ตำแหน่งที่จะบรรจุมีน้อย	0.26
2. สวัสดิการ / เงินเดือน / สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย / เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ กำลังใจ	0.84
3. บุคลากรมีไม่เพียงพอ	0.90
4. หัวหน้าหรือผู้บริหาร ไม่ให้การสนับสนุน / ไม่ยุติธรรม / ไม่ฟังความคิดเห็น / ไม่ให้ขวัญกำลังใจ	0.77
5. บุคลากรไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ / ขาดความเอาใจใส่ / แพทย์มาช้า	0.77
6. ผู้บริหารไม่ใช่มืออาชีพ / ขาดความสามารถ / ไม่กระจายอำนาจ	0.39
7. อื่น ๆ	2.26
8. ไม่มี	0.06
9. ไม่ตอบ	93.74
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลรัฐ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะประมาณร้อยละ 6 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า บุคลากรมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ สวัสดิการ / เงินเดือน / สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย / เจ้าหน้าที่ขาดขวัญ และกำลังใจ หัวหน้าหรือผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน / ไม่ยุติธรรม / ไม่ฟังความคิดเห็น / ไม่ให้ขวัญกำลังใจ และบุคลากรไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ / ขาดความเอาใจใส่ / แพทย์มาช้า ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 วิธีแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 11 ค่าสถิติของวิธีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

วิธีการแก้ไข	$\bar{x}$	SD	อันดับ	ความหมาย
1. เพิ่มเงินเดือน สวัสดิการและผลตอบแทนแก่บุคลากร	3.87	0.98	4	เห็นด้วยมาก
2. เพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น	3.71	1.01	7	เห็นด้วยมาก
3. ขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง	3.51	1.06	8	เห็นด้วยมาก
4. จัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น	4.10	0.84	1	เห็นด้วยมาก
5. จัดหาวัสดุอุปกรณ์	3.96	0.87	2	เห็นด้วยมาก
6. ปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด	3.84	0.87	5	เห็นด้วยมาก
7. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้ดี	3.82	0.87	6	เห็นด้วยมาก
8. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดี	3.91	0.91	3	เห็นด้วยมาก
รวม	3.84	0.94	-	เห็นด้วยมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขตามความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในตารางที่ 11 พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคอันดับแรก คือจัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น รองลงมาคือ จัดหาวัสดุครุภัณฑ์ จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดีขึ้น และเพิ่มเงินเดือน สวัสดิการ และผลตอบแทนแก่บุคลากร ตามลำดับ โดยส่วนรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับวิธีการแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคทุกวิธีการ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อวิธีการแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าแตกต่างกันน้อยที่สุด ในเรื่องวิธีการจัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น แต่แตกต่างมากที่สุด ในวิธีการแก้ไขโดยขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง

ตารางที่ 12 ค่าสถิติของวิธีการแก้ไขปัญห หรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ

วิธีการแก้ไขปัญห	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. เพิ่มเงินเดือน สวัสดิการและผลตอบแทนแก่บุคลากร	3.75	0.99	3.89	0.97
2. เพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น	3.52	1.04	3.76	1.00
3. ขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง	3.44	1.10	3.53	1.05
4. จัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น	4.00	0.88	4.12	0.83
5. จัดหาวัสดุครุภัณฑ์	3.88	0.89	3.98	0.86
6. ปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด	3.82	0.92	3.84	0.86
7. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้ดีขึ้น	3.76	0.87	3.84	0.86
8. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดีขึ้น	3.91	0.88	3.91	0.91
รวม	3.76	0.97	3.86	0.94

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ ในตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงระบุวิธีการแก้ไขปัญหหรืออุปสรรค ตรงกันเป็นอันดับแรก คือ จัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น รองลงมากลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ต้องจัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดีขึ้น ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเห็นว่าต้องจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ โดยส่วนรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเห็นด้วยกับวิธีการแก้ไขปัญหหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขสูงกว่าเพศชาย

ตารางที่ 13 ค่าสถิติของวิธีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่ม
ตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง

วิธีการแก้ไขปัญหา	ในเมือง		นอกเมือง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. เพิ่มเงินเดือน สวัสดิการและผลตอบแทนแก่บุคลากร	3.86	1.01	3.87	0.96
2. เพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น	3.87	0.96	3.61	1.03
3. ขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง	3.72	0.99	3.38	1.08
4. จัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น	4.08	0.83	4.11	0.84
5. จัดหาวัสดุครุภัณฑ์	3.93	0.87	3.98	0.87
6. ปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด	3.85	0.87	3.83	0.87
7. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้ดี	3.86	0.88	3.80	0.86
8. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดี	3.91	0.92	3.91	0.90
รวม	3.88	0.92	3.81	0.95

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง ในตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมือง และนอกเมืองระบุวิธีการแก้ไขปัญหามethodตรงกันเป็นอันดับแรก คือ จัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น รองลงมา ทั้งสองกลุ่มเห็นตรงกันว่า จัดหาวัสดุครุภัณฑ์ โดยส่วนรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมือง เห็นด้วยกับวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมือง

ตารางที่ 14 ค่าสถิติของวิธีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่ม
ตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่

วิธีการแก้ไขปัญหา	กรุงเทพฯ		กลาง		เหนือ		ตะวันออกเฉียงเหนือ		ใต้		ตะวันออก		ตะวันตก	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. เพิ่มเงินเดือน สวัสดิการและผลตอบแทนแก่บุคลากร	3.57	1.11	3.92	0.95	3.93	0.96	3.92	0.91	3.68	1.09	3.86	1.00	3.74	1.00
2. เพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น	3.83	0.76	3.74	1.04	3.76	0.97	3.87	0.95	3.44	1.09	3.48	1.06	3.49	1.10
3. ขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง	4.17	0.85	3.63	1.06	3.49	1.00	3.52	1.07	3.43	1.19	3.21	1.00	3.36	1.08
4. จัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น	4.13	0.74	4.07	0.83	4.16	0.80	4.17	0.79	4.06	0.90	3.95	0.85	3.89	0.97
5. จัดหาวัสดุครุภัณฑ์	3.48	0.90	3.89	0.89	4.01	0.81	4.05	0.83	3.85	1.02	4.02	0.81	3.83	0.92
6. ปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด	3.93	0.78	3.79	0.89	3.87	0.89	3.90	0.86	3.75	0.84	3.83	0.79	3.73	0.86
7. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้ดี	3.94	0.76	3.79	0.89	3.84	0.88	3.84	0.91	3.76	0.79	3.74	0.76	3.82	0.84
8. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดี	4.15	0.80	3.89	0.91	3.88	0.92	3.97	0.92	3.91	0.89	3.90	0.85	3.89	0.90
รวม	3.96	0.86	3.84	0.94	3.87	0.92	3.90	0.92	3.73	1.00	3.75	0.92	3.72	0.98

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่ ในตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างแทบทุกภาค คือ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันตก ระบุวิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะที่เห็นตรงกันเป็นอันดับแรก ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ ที่เห็นว่าวิธีการแก้ไขต้องขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง และกลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันตกที่เห็นว่า ต้องจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ โดยส่วนรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ เห็นด้วยกับวิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะที่เห็นตรงกันเป็นอันดับรองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลางตามลำดับ

ตารางที่ 15 ร้อยละของข้อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ข้อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงแก้ไข	ร้อยละ
1. เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ	0.90
2. แพทย์ควรมาตรวจตามเวลาราชการ	0.45
3. เพิ่มสวัสดิการ / เงินเดือน	1.09
4. ผู้บริหารให้เป็นธรรม	0.71
5. ผู้บริหารต้องมีความรู้ด้านบริหาร / เป็นมืออาชีพ	0.39
6. อบรมพัฒนาบุคลากร	0.71
7. ให้โรงพยาบาลจัดหาวัสดุอุปกรณ์ / เครื่องมือเอง	0.32
8. อื่น ๆ	1.54
9. ไม่ตอบ	93.89
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะประมาณร้อยละ 6 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มสวัสดิการ / เงินเดือน รองลงมาคือ เพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ ผู้บริหารให้เป็นธรรม มีการอบรมพัฒนาบุคลากร และแพทย์ควรมาตรวจตามเวลาราชการ ตามลำดับ

เนื่องจากมีผู้ให้ข้อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขจำนวนน้อย จึงไม่ได้นำเสนอจำแนกตามเพศ สถานที่ตั้ง และภาคที่อยู่

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency

ตารางที่ 16 ร้อยละ และค่าสถิติของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
1. ความคิดเห็นกับการบริหารงานแบบ Executive Agency - ดีมาก 19.02 - ดี 42.63 - ไม่แน่ใจ 29.43 - ไม่ดี 6.21 - ไม่ตอบ 2.72 X — 2.77 SD 0.83	
2. ความเป็นไปได้ในการทำแนวคิดนี้มาใช้ในหน่วยงาน - เป็นไปได้มากที่สุด 2.26 - เป็นไปได้มาก 20.50 - เป็นไปได้น้อย 43.92 - ไม่แน่ใจ 22.32 - เป็นไปไม่ได้เลย 8.02 - ไม่ตอบ 2.98	
3. อุปสรรคที่จะเกิดขึ้นถ้านำแนวคิดนี้มาใช้ - บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ 16.79 - งบประมาณไม่เพียงพอ 26.31 - ระบบบริหารไม่อำนวย 22.61 - ลักษณะแนวคิดไม่ชัดเจน 16.70 - เป็นแนวคิดที่ไม่น่าสนใจ 2.34 - ขัดต่อระบบปฏิบัติเดิม 10.40 - อื่น ๆ 1.39 - ไม่ตอบ 3.45	
4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขอุปสรรคในการนำแนวคิดมาใช้ - ปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน/ปรับโครงสร้างการบริหาร 5.12 - ผู้บริหารควรเป็นผู้บริหารจริงๆ มีวิสัยทัศน์ มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ 2.83 - บริหารบุคคลให้รู้จักรับผิดชอบ, เสียสละ, ประสานงานมีความสามัคคีกัน 3.32 - เพิ่มงบประมาณ 5.97 - มีหลักการบริหารที่ชัดเจน / กำหนดแนวคิดการบริหารให้ชัดเจน 4.16 - ชี้แจงอธิบายให้บุคลากรเข้าใจ และขอความร่วมมือ 4.16 - ศึกษาระบบงานให้ชัดเจน 0.48	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
- ใช้ระบบบริหารแบบรัฐวิสาหกิจ	0.30
- ทดลองปฏิบัติ และประเมินผลดู	0.48
- เพิ่มบุคลากร	0.42
- เพิ่มค่าตอบแทน / ขวัญ กำลังใจ / สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.60
- กระจายอำนาจในการบริหาร	0.24
- บุคลากรควรเป็นข้าราชการ / เปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ	0.24
- เปลี่ยนอย่างค่อยเป็นค่อยไป	0.12
- อื่น ๆ	3.07
- แก้ไขไม่ได้	1.51
- ระบบเดิมดีแล้ว	0.36
- ไม่ตอบ	66.61
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารแบบ Executive Agency ดี ประมาณร้อยละ 43 และไม่เห็นใจ ประมาณร้อยละ 29 ที่เห็นว่าดีมาก มีประมาณร้อยละ 19 โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าการบริหารงานแบบ Executive Agency ดี ในด้านความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดนี้มาใช้ในหน่วยงานนั้น กลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 44 เป็นว่าเป็นไปได้น้อย และไม่เห็นใจ ประมาณร้อยละ 22 และถ้าจะนำแนวคิดนี้มาใช้มีอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น คือ งบประมาณไม่เพียงพอ ระบบบริหารไม่อำนวย บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ และแนวคิดไม่ชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้น กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะประมาณร้อยละ 33 ว่าอาจแก้ไขได้โดย การเพิ่มงบประมาณ / การปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน / ปรับโครงสร้างการบริหาร มีหลักการบริหารที่ชัดเจน / กำหนดแนวคิดการบริหารให้ชัดเจน และชี้แจงอธิบายให้บุคลากรเข้าใจ และขอความร่วมมือ ในด้านของผู้บริหารนั้น ควรเป็นผู้บริหารที่แท้จริง มีวิสัยทัศน์ มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ

**ตารางที่ 17 ร้อยละ และค่าสถิติของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ
Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ชาย	หญิง
	ร้อยละ	ร้อยละ
1. ความคิดเห็นกับการบริหารงานแบบ Executive Agency - ดีมาก - ดี - ไม่แน่ใจ - ไม่ดี - ไม่ตอบ X SD	22.89 37.68 32.75 4.58 2.11 2.81 0.84	18.15 43.74 28.68 6.58 2.85 2.76 0.83
2. ความเป็นไปได้ในการทำแนวคิดนี้มาใช้ในหน่วยงาน - เป็นไปได้มากที่สุด - เป็นไปได้มาก - เป็นไปได้น้อย - ไม่แน่ใจ - เป็นไปไม่ได้เลย - ไม่ตอบ	3.17 20.77 39.79 23.59 10.21 2.46	2.06 20.44 44.85 22.03 7.53 3.09
3. อุปสรรคที่จะเกิดขึ้นถ้านำแนวคิดนี้มาใช้ - บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ - งบประมาณไม่เพียงพอ - ระบบบริหารไม่อำนวย - ลักษณะแนวคิดไม่ชัดเจน - เป็นแนวคิดที่ไม่น่าสนใจ - ขัดต่อระบบปฏิบัติเดิม - อื่น ๆ - ไม่ตอบ	17.73 25.00 22.34 15.43 1.95 11.52 2.13 3.90	16.59 26.60 22.67 16.97 2.42 10.16 1.23 3.35
4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขอุปสรรคในการนำแนวคิดมาใช้ - ปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน/ปรับโครงสร้างการบริหาร - ผู้บริหารควรเป็นผู้บริหารจริงๆ มีวิสัยทัศน์ มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ - บริหารบุคคลให้รู้จักรับผิดชอบ, เสียสละ, ประสานงานมีความสามัคคีกัน - เพิ่มงบประมาณ - มีหลักการบริหารที่ชัดเจน / กำหนดแนวคิดการบริหารให้ชัดเจน - ชี้แจงอธิบายให้บุคลากรเข้าใจ และขอความร่วมมือ - ศึกษากระบวนการให้ชัดเจน	7.87 4.26 1.97 5.57 4.26 3.93 1.31	4.51 2.51 3.62 6.06 4.14 4.21 0.30

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ชาย	หญิง
	ร้อยละ	ร้อยละ
- ใช้ระบบบริหารแบบรัฐวิสาหกิจ	0.98	0.15
- ทดลองปฏิบัติ และประเมินผลดู	0.33	0.52
- เพิ่มบุคลากร	0.66	0.37
- เพิ่มค่าตอบแทน / ขวัญ กำลังใจ / สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.98	0.52
- กระจายอำนาจในการบริหาร	0.33	0.22
- บุคลากรควรเป็นข้าราชการ / เปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ	-	0.30
- เปลี่ยนอย่างค่อยเป็นค่อยไป	0.33	0.07
- อื่น ๆ	4.92	2.66
- แก้ไขไม่ได้	1.64	1.48
- ระบบเดิมดีแล้ว	0.33	0.37
- ไม่ตอบ	60.33	68.02
รวม	100	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ ในตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีความคิดเห็นที่ดีต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ประมาณร้อยละ 43 ในขณะที่เพศชายเห็นว่าดีประมาณ ร้อยละ 37 แต่โดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างทั้งสองเพศ เห็นว่า การบริหารงานแบบ Executive Agency ดี โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชาย เห็นด้วยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเล็กน้อย ในด้านความเป็นไปได้การนำแนวคิดนี้มาใช้ในหน่วยงานนั้น กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ประมาณร้อยละ 44 และกลุ่มตัวอย่างเพศชายประมาณ ร้อยละ 39 เห็นว่าเป็นไปได้บ้างและถ้านำแนวคิดนี้มาใช้ อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น คือ งบประมาณไม่เพียงพอ โดยเพศหญิงเห็นด้วย ประมาณร้อยละ 26 ในขณะที่เพศชายเห็นด้วยประมาณร้อยละ 25 และกลุ่มตัวอย่างเพศชายได้ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขอุปสรรคในการนำแนวคิดมาใช้ อันดับแรก คือ ปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน /ปรับโครงสร้างการบริหาร รองลงมาคือ เพิ่มงบประมาณ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเห็นว่า ควรเพิ่มงบประมาณเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน / ปรับโครงสร้างการบริหาร ตามลำดับ

**ตารางที่ 18 ร้อยละ และค่าสถิติของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ
Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ในเมือง	นอกเมือง
	ร้อยละ	ร้อยละ
1. ความคิดเห็นกับการบริหารงานแบบ Executive Agency - ดีมาก - ดี - ไม่แน่ใจ - ไม่ดี - ไม่ตอบ X SD	18.55 42.83 27.99 7.25 3.37 2.75 0.85	19.13 42.50 30.33 5.56 2.31 2.77 0.82
2. ความเป็นไปได้ในการทำแนวคิดนี้มาใช้ในหน่วยงาน - เป็นไปได้มากที่สุด - เป็นไปได้มาก - เป็นไปได้น้อย - ไม่แน่ใจ - เป็นไปไม่ได้เลย - ไม่ตอบ	2.53 20.07 43.51 23.10 7.25 3.54	2.10 20.78 44.18 21.83 8.50 2.62
3. อุปสรรคที่จะเกิดขึ้นถ้านำแนวคิดนี้มาใช้ - บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ - งบประมาณไม่เพียงพอ - ระบบบริหารไม่อำนวย - ลักษณะแนวคิดไม่ชัดเจน - เป็นแนวคิดที่ไม่น่าสนใจ - ขัดต่อระบบปฏิบัติเดิม - อื่น ๆ - ไม่ตอบ	17.14 26.79 20.76 15.50 2.93 11.89 1.12 3.88	16.59 26.04 23.69 17.39 2.00 9.55 1.55 3.20
4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขอุปสรรคในการนำแนวคิดมาใช้ - ปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน/ปรับโครงสร้างการบริหาร - ผู้บริหารควรเป็นผู้บริหารจริงๆ มีวิสัยทัศน์ มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ - บริหารบุคคลให้รู้จักรับผิดชอบ, เสียสละ, ประสานงานมีความสามัคคีกัน - เพิ่มงบประมาณ - มีหลักการบริหารที่ชัดเจน / กำหนดแนวคิดการบริหารให้ชัดเจน - ชี้แจงอธิบายให้บุคลากรเข้าใจ และขอความร่วมมือ - ศึกษากระบวนการให้ชัดเจน	3.53 3.21 2.09 3.85 3.37 3.85 0.32	6.08 2.61 4.05 7.24 4.63 4.34 0.58

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ในเมือง	นอกเมือง
	ร้อยละ	ร้อยละ
- ใช้ระบบบริหารแบบรัฐวิสาหกิจ	0.64	0.10
- ทดลองปฏิบัติ และประเมินผลดู	0.16	0.68
- เพิ่มบุคลากร	0.48	0.39
- เพิ่มค่าตอบแทน / ขวัญ กำลังใจ / สร้างแรงจูงใจในการทำงาน	0.64	0.58
- กระจายอำนาจในการบริหาร	0.16	0.29
- บุคลากรควรเป็นข้าราชการ / เปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ	0.32	0.19
- เปลี่ยนอย่างค่อยเป็นค่อยไป	-	0.19
- อื่น ๆ	2.09	3.67
- แก้ไขไม่ได้	1.44	1.54
- ระบบเดิมดีแล้ว	0.32	0.39
- ไม่ตอบ	73.52	62.45
รวม	100	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง ในตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งในเมืองและนอกเมือง ประมาณร้อยละ 42 มีความคิดเห็นที่ดีต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ในด้านความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดนี้มาใช้ในหน่วยงานนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งในเมืองและนอกเมือง ประมาณร้อยละ 44 เห็นว่าเป็นไปได้น้อย อุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นถ้านำแนวคิดนี้มาใช้ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ประมาณร้อยละ 44 เห็นสอดคล้องกันว่า ได้แก่งบประมาณไม่เพียงพอ สำหรับข้อเสนอแนะในการแก้ไขอุปสรรคในการนำแนวคิดมาใช้อันดับแรก กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเห็นสอดคล้องกันว่า ต้องเพิ่มงบประมาณ รองลงมาคือ ปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน / ปรับโครงสร้างการบริหาร ตามลำดับ

**ตารางที่ 19 ร้อยละ และค่าสถิติของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ
Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่**

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	กรุงเทพฯ	กลาง	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	ใต้	ตะวันออก	ตะวันตก
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1. ความคิดเห็นกับการบริหารงานแบบ Executive Agency							
- ดีมาก	20.83	20.73	17.78	21.77	14.79	16.28	19.32
- ดี	52.08	45.09	37.68	42.52	48.59	51.16	45.45
- ไม่แน่ใจ	18.75	28.00	34.33	25.51	30.59	32.56	23.30
- ไม่ดี	6.25	4.73	7.04	6.12	4.93	-	8.52
- ไม่ตอบ	2.08	1.45	3.17	4.08	0.70	-	3.41
X	2.89	2.83	2.68	2.83	2.74	2.84	2.78
SD	0.81	0.81	0.85	0.85	0.77	0.68	0.86
2. ความเป็นไปได้ในการทำแนวคิดนี้มาใช้ ในหน่วยงาน							
- เป็นไปได้มากที่สุด	-	1.82	2.29	2.72	-	-	5.11
- เป็นไปได้มาก	27.08	27.27	15.49	18.37	24.65	32.56	21.59
- เป็นไปได้น้อย	45.83	40.36	46.30	45.58	42.96	46.51	38.64
- ไม่แน่ใจ	20.83	21.45	24.47	21.43	24.65	16.28	18.18
- เป็นไปไม่ได้เลย	4.17	7.64	8.27	7.14	6.34	4.65	12.50
- ไม่ตอบ	2.08	1.45	3.17	4.76	1.41	-	3.98
3. อุปสรรคที่จะเกิดขึ้นถ้านำแนวคิดนี้มาใช้							
- บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ	12.90	16.67	16.17	16.96	17.22	22.17	17.68
- งบประมาณไม่เพียงพอ	32.26	26.81	25.79	25.44	25.50	26.73	27.83
- ระบบบริหารไม่อำนวย	19.35	23.55	22.64	21.12	22.19	21.78	25.22
- ลักษณะแนวคิดไม่ชัดเจน	20.43	16.30	16.96	17.28	19.54	17.82	11.59
- เป็นแนวคิดที่ไม่น่าสนใจ	5.38	3.08	2.36	1.60	1.99	-	2.61
- ขัดต่อระบบปฏิบัติเดิม	6.45	9.42	10.49	12.64	8.94	7.92	10.72
- อื่น ๆ	-	1.27	1.57	1.28	2.32	-	1.16
- ไม่ตอบ	3.23	2.90	4.02	3.68	2.32	2.97	3.19

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	กรุงเทพฯ	กลาง	เหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ	ใต้	ตะวันออก	ตะวันตก
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
4. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขอุปสรรคในการนำแนวคิดมาใช้							
- ปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน/ปรับโครงสร้างการบริหาร	1.89	6.58	4.03	5.36	5.26	10.87	5.24
- ผู้บริหารควรเป็นผู้บริหารจริงๆ มีวิสัยทัศน์ มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ	5.66	1.97	3.19	1.26	4.61	-	4.19
- บริหารบุคคลให้รู้จักรับผิดชอบ, เสียสละ, ประสานงานมีความสามัคคีกัน	-	5.92	2.52	3.47	3.95	4.35	1.57
- เพิ่มงบประมาณ	11.32	4.61	4.87	5.68	7.24	4.55	9.95
- มีหลักการบริหารที่ชัดเจน / กำหนดแนวคิดการบริหารให้ชัดเจน	7.35	5.59	3.36	3.15	7.24	4.35	2.62
- ชี้แจงอธิบายให้บุคลากรเข้าใจ และขอความร่วมมือ	-	4.61	3.69	6.62	4.61	-	2.62
- ศึกษาระบบงานให้ชัดเจน	-	0.66	0.17	0.63	1.32	-	0.52
- ใช้ระบบบริหารแบบรัฐวิสาหกิจ	-	0.66	0.50	-	-	-	-
- ทดลองปฏิบัติ และประเมินผลดู	-	0.33	0.67	0.95	-	-	-
- เพิ่มบุคลากร	-	-	0.34	0.95	-	-	1.05
- เพิ่มค่าตอบแทน / ขวัญ กำลังใจ / สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	-	0.84	1.58	-	-	-
- กระจายอำนาจในการบริหาร	-	0.33	0.17	0.63	-	-	-
- บุคลากรควรเป็นข้าราชการ / เปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ	-	-	0.50	-	0.66	-	-
- เปลี่ยนอย่างค่อยเป็นค่อยไป	-	-	-	-	0.66	-	0.52
- อื่น ๆ	-	3.29	2.85	2.84	1.97	4.35	5.24
- แก้ไขไม่ได้	-	-	2.01	2.84	1.32	-	1.05
- ระบบเดิมแล้ว	-	0.33	0.67	-	0.66	-	-
- ไม่ตอบ	73.58	65.13	69.63	64.04	60.53	71.74	65.45
รวม	100	100	100	100	100	100	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานแบบ Executive Agency ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่ ในตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในทุกภาคที่อยู่เห็นว่าดีเป็นอันดับแรก โดยกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ ประมาณร้อยละ 52 เห็นว่าดีสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในด้านความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดนี้มาใช้ในหน่วยงาน ทุกกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นไปได้น้อย ถ้าทำแนวคิดนี้มาใช้อุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นคือ งบประมาณไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะในการแก้ไขอุปสรรคในการนำแนวคิดนี้มาใช้ กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันตก เห็นสอดคล้องกันว่าต้องเพิ่มงบประมาณ แต่กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ และภาคตะวันออก เห็นว่า ควรปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน / ปรับโครงสร้างการบริหารเป็นอันดับแรก

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐ

ตารางที่ 20 ค่าสถิติของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

แนวทางการปรับปรุง	$\bar{X}$	SD	อันดับ	ความหมาย
1. มีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น	4.05	0.86	8	เห็นด้วยมาก
2. สร้างความสัมพันธ์กับโรงพยาบาลเอกชน	3.55	0.91	10	เห็นด้วยมาก
3. อิสระ คล่องตัวในการให้บริการ	4.09	0.78	6	เห็นด้วยมาก
4. มีการประเมินผลองค์กร	4.08	0.81	7	เห็นด้วยมาก
5. เปลี่ยนวิธีการสรรหาผู้บริหาร	3.96	0.95	9	เห็นด้วยมาก
6. แสวงหาแหล่งรายได้เพิ่มเติม	4.11	0.86	5	เห็นด้วยมาก
7. สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน	4.29	0.77	3	เห็นด้วยมาก
8. สร้างระบบข้อมูลสู่ชุมชน	4.28	0.78	4	เห็นด้วยมาก
9. กำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น	4.30	0.74	2	เห็นด้วยมาก
10. มีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล	4.33	0.73	1	เห็นด้วยมาก
รวม	4.10	0.85	-	เห็นด้วยมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในตารางที่ 20 พบว่า อันดับแรกคือ ต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล รองลงมาคือ กำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น สร้างความสัมพันธ์กับโรงพยาบาลเอกชน สร้างระบบข้อมูลสู่ชุมชน และแสวงหาแหล่งรายได้เพิ่มเติม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า แตกต่างกันน้อยที่สุด ในด้านการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล แต่แตกต่างกันมากที่สุดในเรื่องการเปลี่ยนวิธีการสรรหาผู้บริหาร

ตารางที่ 21 ค่าสถิติของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
จำแนกตามเพศ

แนวทางการปรับปรุง	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. มีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น	4.13	0.91	4.04	0.55
2. สร้างความสัมพันธ์กับโรงพยาบาลเอกชน	3.53	0.91	3.55	0.90
3. อิสระ คล่องตัวในการให้บริการ	4.12	0.83	4.08	0.77
4. มีการประเมินผลองค์กร	4.10	0.87	4.08	0.79
5. เปลี่ยนวิธีการสรรหาผู้บริหาร	3.96	1.01	3.95	0.94
6. แสวงหาแหล่งรายได้เพิ่มเติม	3.97	0.95	4.15	0.83
7. สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน	4.22	0.81	4.31	0.75
8. สร้างระบบข้อมูลสู่ชุมชน	4.21	0.83	4.30	0.73
9. กำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น	4.29	0.77	4.30	0.73
10. มีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล	4.32	0.81	4.33	0.72
รวม	4.09	0.90	4.11	0.84

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศ ในตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง เห็นสอดคล้องกันเป็นอันดับแรกคือ ต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเห็นว่า ควรสร้างความสัมพันธ์กับโรงพยาบาลเอกชน เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างทั้งสองเพศมีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลของรัฐใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 22 ค่าสถิติของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
จำแนกตามสถานที่ตั้ง

แนวทางการปรับปรุง	ในเมือง		นอกเมือง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. มีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น	4.11	0.85	4.02	0.87
2. สร้างความสัมพันธ์กับโรงพยาบาลเอกชน	3.63	0.92	3.50	0.91
3. อิสระ คล่องตัวในการให้บริการ	4.07	0.80	4.10	0.77
4. มีการประเมินผลองค์กร	4.02	0.83	4.12	0.79
5. เปลี่ยนวิธีการสรรหาผู้บริหาร	3.91	0.99	3.98	0.93
6. แสวงหาแหล่งรายได้เพิ่มเติม	4.07	0.87	4.14	0.85
7. สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน	4.21	0.81	4.34	0.73
8. สร้างระบบข้อมูลสู่ชุมชน	4.21	0.83	4.32	0.74
9. กำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น	4.25	0.77	4.32	0.71
10. มีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล	4.26	0.78	4.37	0.70
รวม	4.07	0.87	4.12	0.84

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามสถานที่ตั้ง ในตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองและนอกเมือง เห็นสอดคล้องกันเป็นอันดับแรกคือ ต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองเห็นว่า ควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น แต่กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองเห็นว่า ควรสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองมีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองเล็กน้อย

ตารางที่ 23 ค่าสถิติของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่

แนวทางการปรับปรุง	กรุงเทพฯ		กลาง		เหนือ		ตะวันออก เฉียงเหนือ		ใต้		ตะวันออก		ตะวันตก	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
1. มีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น	4.00	0.94	3.97	0.87	4.14	0.81	4.15	0.84	3.91	0.91	3.90	0.74	3.92	0.97
2. สร้างความสัมพันธ์กับโรงพยาบาลเอกชน	3.73	0.91	3.55	0.85	3.60	0.95	3.47	0.91	3.40	0.95	3.55	0.87	3.57	0.89
3. อิสระ คล่องตัวในการให้บริการ	3.90	0.83	4.11	0.78	4.09	0.76	4.15	0.78	3.99	0.80	3.90	0.73	4.12	0.82
4. มีการประเมินผลองค์กร	3.81	0.98	4.07	0.78	4.09	0.76	4.25	0.76	4.07	0.83	3.95	0.70	3.92	0.95
5. เปลี่ยนวิธีการสรรหาผู้บริหาร	3.58	1.08	3.99	0.97	3.95	0.95	4.03	0.90	3.96	0.93	3.73	0.90	3.69	0.98
6. แสวงหาแหล่งรายได้เพิ่มเติม	3.73	0.84	4.12	0.82	4.13	0.87	4.20	0.84	4.09	0.91	3.90	0.76	4.09	0.85
7. สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน	4.00	0.85	4.25	0.75	4.30	0.77	4.41	0.68	4.23	0.79	4.10	0.80	4.31	0.85
8. สร้างระบบข้อมูลสู่ชุมชน	4.11	0.78	4.21	0.82	4.31	0.77	4.36	0.72	4.24	0.72	4.02	0.65	4.27	0.87
9. กำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น	4.19	0.81	4.29	0.78	4.30	0.74	4.32	0.72	4.29	0.69	4.22	0.69	4.32	0.73
10. มีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล	4.17	0.85	4.32	0.78	4.31	0.72	4.43	0.66	4.33	0.65	4.12	0.81	4.33	0.80
รวม	3.92	0.90	4.09	0.85	4.12	0.84	4.18	0.83	4.05	0.86	3.94	0.78	4.08	0.90

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามภาคที่อยู่ ในตารางที่ 23 พบว่า แทบทุกกลุ่มตัวอย่างเห็นสอดคล้องกันเป็นอันดับแรก คือ ต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ และภาคตะวันออก ที่เห็นว่าควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น เมื่อเปรียบเทียบโดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะสูงกว่ากลุ่มอื่น รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคเหนือและภาคกลางตามลำดับ

ในตารางที่ 24 - 32 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐจากแบบสอบถามปลายเปิด มีผู้ให้ข้อเสนอแนะประมาณร้อยละ 10 - 34 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้นจึงขอนำเสนอโดยส่วนรวมไม่ได้จำแนกตามเพศ สถานที่ตั้ง และภาคที่อยู่

**ตารางที่ 24 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านนโยบายโรงพยาบาลรัฐ
(ระยะสั้น - ยาว)**

ข้อเสนอแนะนโยบายโรงพยาบาลรัฐ	ร้อยละ
1. มีนโยบายที่ชัดเจน และปฏิบัติได้	5.49
2. ปฏิบัติตามนโยบายอย่างจริงจัง	1.71
3. เน้นคุณภาพของการบริการ, ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น รวดเร็ว	6.29
4. ให้การต้อนรับ บุคลากร	0.31
5. พัฒนาบุคคล และองค์กรให้มีคุณภาพ / เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	2.87
6. เพิ่มบุคลากร / แพทย์ให้เพียงพอ	0.61
7. แจ้งนโยบายให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน	1.22
8. มีการติดตามผลงาน / ประเมินผลงาน	0.98
9. มีความประหยัด / ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	0.85
10. เพิ่มงบประมาณ	0.98
11. ปรับปรุงสวัสดิการของบุคลากร / สร้างขวัญและกำลังใจ	0.98
12. เปลี่ยนระบบบริหาร / ใช้ผู้บริหารมืออาชีพ / เลือกตั้งผู้บริหาร / เป็นแบบเอกชน	1.77
13. เน้นการป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ และการพึ่งตนเองของประชาชน	0.67
14. มีวัสดุการแพทย์ที่ทันสมัย	0.24
15. จดบริการฟรี / เก็บค่าบริการมากขึ้น	0.37
16. อื่น ๆ	4.09
17. คืออยู่แล้ว	0.61
18. ไม่ตอบ	69.96
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐด้านนโยบายโรงพยาบาลรัฐ (ระยะสั้น - ยาว) ในตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะประมาณร้อยละ 30 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรเน้นคุณภาพของการบริการ ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น รวดเร็ว รองลงมาคือ มีนโยบายที่ชัดเจน และปฏิบัติได้ นโยบายควรเน้นการพัฒนาบุคคลและองค์กรให้มีคุณภาพ / เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เปลี่ยนระบบบริหาร/ใช้ผู้บริหารมืออาชีพ/เลือกตั้งผู้บริหาร/เป็นแบบเอกชน ปฏิบัติตามนโยบายอย่างจริงจังและแจ้งนโยบายให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจนตามลำดับ

**ตารางที่ 25 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านการใช้เทคโนโลยี
การจัดระบบงาน**

ข้อเสนอแนะการใช้เทคโนโลยี - การจัดระบบงาน	ร้อยละ
1. ควรใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อส่งข้อมูลข่าวสาร ระหว่างหน่วยงาน	3.15
2. จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย / ได้มาตรฐาน	14.34
3. มีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญ	5.75
4. พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ทำงานเป็นทีม / ระบบร่วมมือร่วมใจ	0.54
5. จัดระบบงานให้ชัดเจน / รัดกุม / ไม่ซ้ำซ้อน / จัดให้ดีขึ้น ให้มีมาตรฐาน	4.36
6. ใช้เทคโนโลยีให้เข้ากับความสามารถของบุคลากร / ความต้องการของท้องถิ่น / ใช้ให้คุ้มค่า	1.75
7. อื่น ๆ	1.45
8. ควรแก้ไข	0.36
9. คืออยู่แล้ว	0.54
10. ไม่ตอบ	67.76
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐด้านการใช้เทคโนโลยี - การจัดระบบงาน ในตารางที่ 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ ประมาณร้อยละ 32 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน รองลงมาคือ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ จัดระบบงานให้ชัดเจน / รัดกุม / ไม่ซ้ำซ้อน / จัดให้ดีขึ้น ให้มีมาตรฐาน และควรใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 26 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านระบบการตรวจสอบการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะระบบการตรวจสอบการดำเนินงาน	ร้อยละ
1. ควรมีการตรวจสอบเป็นระยะ / ต่อเนื่อง	9.29
2. มีการตรวจสอบความเห็นของผู้มารับบริการ	0.67
3. มีการตรวจสอบอย่างจริงจัง / เคร่งครัด	5.07
4. หากมีผู้ทุจริต ควรมีบทลงโทษที่รุนแรง	0.24
5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.75
6. มีการตรวจสอบจากภายนอก/ หน่วยงานกลาง โดยมีเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน	2.75
7. ตรวจสอบอย่างยุติธรรม / ทุกระดับ / โปร่งใส	1.95
8. ตรวจสอบโดยคณะกรรมการ	2.02
9. มีการเสนอแนวทางแก้ไขจุดบกพร่อง	2.02
10. ควรมีการตรวจสอบ	0.06
11. ควรตรวจสอบโดยผู้มีความรู้ ความเข้าใจในงาน	0.55
12. อื่น ๆ	1.65
13. คืออยู่แล้ว	0.49
14. ไม่ตอบ	70.49
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐด้านระบบการตรวจสอบการดำเนินงาน ในตารางที่ 26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ ประมาณร้อยละ 30 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรมีการตรวจสอบการดำเนินงานเป็นระยะและต่อเนื่อง รองลงมาคือ มีการตรวจสอบอย่างจริงจัง / เคร่งครัด มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบจากภายนอก/ หน่วยงานกลาง โดยมีเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน

ตารางที่ 27 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านระบบการบริหารงานบุคคล

ข้อเสนอแนะระบบการบริหารงานบุคคล	ร้อยละ
1. จัดคนให้เหมาะสมกับงานในหน้าที่ และความรับผิดชอบ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.42
2. ให้งานเหมาะสมกับหน้าที่และตำแหน่ง	0.36
3. มีระบบการบริหารบุคคลที่ชัดเจน / จัดมาตรฐานพัฒนาบุคลากร	4.74
4. เข้มงวดระบบการใช้เส้นสาย / เห็นแก่พวกพ้อง	2.10
5. ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ยึดความสามารถเป็นหลัก ให้ความสำคัญกับทุกฝ่าย	3.36
6. ผู้บริหารต้องมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	0.24
7. ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในบุคคล เข้ากับทุกคนได้ / ทำงานเป็นทีม	0.72
8. ผู้บริหารต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น / ให้ขวัญและกำลังใจ	1.52
9. ผู้บริหารต้องมีความสามารถทางด้านการบริหาร / ยึดหลักการบริหาร / ผ่านการอบรมผู้บริหาร	3.00
10. ผู้บริหารต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต	0.18
11. บริหารเหมือนเอกชน หรือ ผสมระหว่างรัฐกับเอกชน	0.72
12. ควรแก้ไข	0.42
13. มีการกระจายอำนาจ	2.64
14. ให้มีคณประเมินผล / ตรวจสอบ	1.32
15. จัดอบรม พัฒนาคุณภาพของบุคลากร	3.18
16. จัดหาบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน / จัดให้สมดุลย์กับงาน	1.56
17. มีระเบียบวินัยที่เคร่งครัด	0.78
18. ผู้บริหารควรมีวาระการอยู่ในกำหนด	0.42
19. ควรเปลี่ยนวิธีการสรรหาผู้บริหาร / มีการเลือกตั้งผู้บริหาร	0.54
20. ควรเพิ่มอำนาจตัดสินใจแก่ผู้บริหาร	0.42
21. อื่น ๆ	1.44
22. คืออยู่แล้ว	0.54
23. ไม่ตอบ	66.31
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐด้านระบบการบริหารบุคคล ในตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะประมาณร้อยละ 34 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรมีระบบการบริหารบุคคลที่ชัดเจน / จัดมาตรฐานพัฒนาบุคลากร รองลงมาคือ จัดคนให้เหมาะสมกับงานในหน้าที่ และความรับผิดชอบ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ยึดความสามารถเป็นหลัก ให้ความสำคัญกับทุกฝ่าย จัดอบรมพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ผู้บริหารต้องมีความสามารถทางด้านการบริหาร/ยึดหลักการบริหาร/ผ่านการอบรมผู้บริหาร มีการกระจายอำนาจ และเข้มงวดระบบการใช้เส้นสาย/ เห็นแก่พวกพ้อง

ตารางที่ 28 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านการจัดค่าตอบแทนที่พึงประสงค์

ข้อเสนอแนะการจัดค่าตอบแทนที่พึงประสงค์	ร้อยละ
1. ควรมีการจ่ายค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์อย่างยุติธรรม / เหมาะสมกับลักษณะงาน/ คุณวุฒิ/ความสามารถ	11.61
2. ควรเพิ่มค่าตอบแทน / เพิ่มค่าอยู่เวร	6.21
3. จ่ายค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา	2.39
4. จัดสรรเงิน สวัสดิการ ให้ยุติธรรม และทั่วถึง	3.01
5. ให้มีการจ่ายจริง / ควรตรงไปตรงมา	0.82
6. ขึ้นค่าตอบแทนตามผลงาน / ความรับผิดชอบ	2.22
7. ควรมีการควบคุมให้ได้รับตามสิทธิ	0.88
8. ควรมีค่าตอบแทน แก่บุคลากรที่ทำงานเสี่ยงภัย / เสี่ยงต่อโรค	0.88
9. พยาบาลได้ค่าตอบแทนน้อยมาก เมื่อเทียบกับแพทย์	.038
10. อื่น ๆ	2.76
11. ควรแก้ไข	0.13
12. คืออยู่แล้ว	1.51
13. ไม่ตอบ	67.23
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐด้านการจัดค่าตอบแทนที่พึงประสงค์ ในตารางที่ 28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ ประมาณร้อยละ 33 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรมีการจ่ายค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์อย่างยุติธรรม เหมาะสมกับลักษณะงาน / คุณวุฒิ / ความสามารถ รองลงมาคือ เพิ่มค่าตอบแทน / เพิ่มค่าอยู่เวร จัดสรรเงิน สวัสดิการ ให้ยุติธรรม และทั่วถึง จ่ายค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา และขึ้นค่าตอบแทนตามผลงาน และความรับผิดชอบ

ตารางที่ 29 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านวิธีการหารายได้ เพื่อสนับสนุนการบริการ

ข้อเสนอแนะวิธีการหารายได้เพื่อสนับสนุนการบริการ	ร้อยละ
1. รับบริจาค / รับเงินบำรุง	5.70
2. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมารับบริการ	1.80
3. สร้างสรรค์ให้ประชาชนเกิดความพอใจในการรับบริการ / เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.59
4. เปิดคลินิก / เปิดทำการนอกเวลา	0.93
5. ให้เจ้าหน้าที่ออกไปหาผู้ป่วย	0.25
6. เสนอบริการแก่หน่วยงานเอกชน	0.62
7. ให้บริการแก่ประชาชนถึงบ้าน / บริการนอกสถานที่	0.74
8. ขอการสนับสนุนจากเอกชน / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.35
9. เปิดสหกรณ์ร้านค้า / เปิดให้ขายสินค้า	0.50
10. ควหาทุนเพิ่มขึ้น	1.05
11. รายได้เพียงพอแล้ว	0.37
12. เพิ่มค่าบริการ / เพิ่มค่าบริการเบื้องต้น	1.80
13. ขายประกันสุขภาพ	0.81
14. จัดกิจกรรมเพื่อการกุศล	1.73
15. งานประกันสังคม	0.56
16. ดำเนินงานแบบกึ่งเอกชน / เอกชน	0.25
17. อื่น ๆ	3.35
18. ไม่ตอบ	73.61
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐด้านวิธีการหารายได้เพื่อสนับสนุนการบริการ ในตารางที่ 29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะประมาณร้อยละ 26 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ได้จากการรับบริจาค / รับเงินบำรุง รองลงมาคือ สร้างสรรค์ให้ประชาชนเกิดความพอใจในการรับบริการ / เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ขอการสนับสนุนจากเอกชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมารับบริการ และเพิ่มค่าบริการ / เพิ่มค่าบริการเบื้องต้น และจัดกิจกรรมเพื่อการกุศล

ตารางที่ 30 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ - ชุมชน

ข้อเสนอแนะการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ - ชุมชน	ร้อยละ
1. ประสานงาน / เข้าสู่ชุมชน ในลักษณะแบบเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ	2.05
2. ให้การต้อนรับพูดจาไพเราะ สร้างความเป็นกันเอง	2.59
3. เพิ่มหน่วยเคลื่อนที่ และออกเยี่ยมประชาชน	4.57
4. ให้บริการที่ดี / บริการเป็นกันเอง / เป็นมิตรกับประชาชน	5.11
5. ให้คำแนะนำ เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	1.08
6. ประชาสัมพันธ์โครงการให้ผู้มารับบริการ / ประชาสัมพันธ์ภาพพจน์โรงพยาบาล	4.81
7. สร้างความสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ / ชัดเจน / ต่อเนื่อง / ทัวถึง	1.02
8. ควรทำมากขึ้น	1.44
9. เน้นกิจกรรม Home Health Care / เข้าหาชุมชนเพื่อให้ความรู้ในการดูแลตนเอง	1.87
10. สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	1.38
11. จัดกิจกรรมที่ทำให้โรงพยาบาลเกี่ยวข้องกับชุมชน	1.87
12. สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน โดยการพบปะปรึกษาหารือในปัญหาที่มี	0.84
13. อื่น ๆ	1.62
16. ควรแก้ไข	0.30
17. คืออยู่แล้ว	0.66
18. ไม่ตอบ	68.77
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ - ชุมชน ในตารางที่ 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะประมาณร้อยละ 31 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ให้บริการที่ดี / บริการเป็นกันเอง / เป็นมิตรกับประชาชน รองลงมาคือ ประชาสัมพันธ์โครงการให้ผู้มารับบริการทราบ / ประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของโรงพยาบาล เพิ่มหน่วยงานเคลื่อนที่และออกเยี่ยมประชาชน และประสานงาน เข้าสู่ชุมชนในลักษณะแบบเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ

ตารางที่ 31 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ด้านวิธีการให้คุณภาพการบริการสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะวิธีการให้คุณภาพการบริการสูงขึ้น	ร้อยละ
1. ปรับระบบการบริหารงาน	0.77
2. คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพมาปฏิบัติงาน	0.71
3. มีสวัสดิการที่เพียงพอ / ให้ขวัญกำลังใจ	1.72
4. เพิ่มจำนวนบุคลากร เพื่อลดความแออัด	1.90
5. มีการตรวจสอบคุณภาพของการให้บริการ / มีการประเมินผลงาน	4.69
6. เน้นบริการที่ดี รวดเร็ว / เพิ่มมาตรฐานในการให้บริการ	6.41
7. ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยรับบริการ	1.54
8. ให้การอบรมบุคลากร ให้ตั้งใจทำงาน, รับผิดชอบ / พัฒนาบุคคล หมั่นศึกษาหาความรู้	9.73
9. มีการพัฒนาเทคโนโลยี	1.01
10. ทำให้ง่ายขึ้น	0.06
11. ปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่มี	0.42
12. ผู้บริหารควรให้กำลังใจ / ให้เกียรติแก่ผู้ได้บังคับบัญชา / ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน	0.95
13. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	0.53
14. ให้ความรู้แก่ชุมชนในการดูแลสุขภาพตนเอง	0.36
15. อื่น ๆ	1.66
16. คืออยู่แล้ว	0.30
17. ไม่ตอบ	67.26
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐด้านวิธีการให้คุณภาพการบริการสูงขึ้น ในตารางที่ 31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ ประมาณร้อยละ 33 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ให้การอบรมบุคลากรให้ตั้งใจทำงาน, รับผิดชอบ / พัฒนาบุคคล หมั่นศึกษาหาความรู้ รองลงมาคือ เน้นบริการที่ดี รวดเร็ว / เพิ่มมาตรฐานในการให้บริการ มีการตรวจสอบคุณภาพของการให้บริการ / มีการประเมินผลงาน เพิ่มจำนวนบุคลากร เพื่อลดความแออัด และมีสวัสดิการที่เพียงพอ / ให้ขวัญกำลังใจ

ตารางที่ 32 ร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	ร้อยละ
1. พัฒนาบุคลากร / เพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร	1.40
2. ปรับปรุงคุณภาพ ด้านบริการ / บริการให้รวดเร็ว	0.96
3. เพิ่มรายได้ / สวัสดิการ	0.89
4. เพิ่มแพทย์ / เพิ่มบุคลากร	0.38
5. ปรับปรุงระบบการบริหาร / บริหารแบบรัฐวิสาหกิจ	1.34
6. ต้องมีผู้บริหารที่ดี / มีความสามารถ / เป็นมืออาชีพ	1.08
7. เพิ่มงบประมาณ / ควบคุมค่าใช้จ่ายงบประมาณ	0.89
8. สร้างแรงจูงใจ เพื่อเก็บคนที่มีคุณภาพไว้	0.64
9. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการดูแลสุขภาพตนเอง	0.13
10. อื่น ๆ	2.29
11. ไม่ตอบ	90.00
รวม	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ ในตารางที่ 32 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ ประมาณร้อยละ 10 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรพัฒนาบุคลากร / เพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร รองลงมาคือ ปรับปรุงระบบการบริหาร / บริหารแบบรัฐวิสาหกิจ และต้องมีผู้บริหารที่ดี / มีความสามารถ / เป็นมืออาชีพ

บทที่ 4

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการบริหารโรงพยาบาลรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐ 4 กลุ่ม คือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิค และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1,546 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบกลุ่มหรือพื้นที่ (Clustered or Area Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสำรวจการบริหารโรงพยาบาลรัฐ 7 ตอน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบได้เลือกคำตอบ แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบปลายเปิด เครื่องมือนี้ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญทางการบริหาร ทางสาธารณสุข และการวัดผลแล้วเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือนมกราคม 2541 โดยวิธีการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลประกอบแบบสำรวจ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอาจารย์และนักศึกษาศาสนาบัณฑิตศึกษาที่ผ่านการศึกษาระดับปริญญาโท และฝึกปฏิบัติการด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลปลายเปิด

สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
2. ความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน
3. ปัญหาหรืออุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข
4. ความคิดเห็นในการบริหารงานแบบ Executive Agency
5. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐ

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง 1,546 คน จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ประมาณร้อยละ 82 รองลงมา เป็นเพศหญิง ประมาณร้อยละ 18 จำแนกตามสถานภาพ ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลประมาณร้อยละ 53 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เทคนิค ประมาณร้อยละ 17 เจ้าหน้าที่ธุรการประมาณร้อยละ 14 และแพทย์ ประมาณร้อยละ 7 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ทำงานพิเศษนอกจากในโรงพยาบาล ประมาณร้อยละ 38 ในจำนวนนี้ทำงาน คลินิก ประมาณร้อยละ 10 ทำงานคลินิกนอกเวลาในโรงพยาบาลรัฐ ประมาณ 8 และในโรงพยาบาลเอกชน ประมาณร้อยละ 7 สถานที่ตั้งของที่ทำงานส่วนใหญ่ อยู่นอกเมือง ประมาณร้อยละ 62 และอยู่ในเมืองประมาณ ร้อยละ 38 จำแนกตามภาค ส่วนใหญ่อยู่ในภาคเหนือ ประมาณร้อยละ 37 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณร้อยละ 19 และภาคกลาง ประมาณร้อยละ 18 ในกรุงเทพและภาคตะวันออกมีน้อยที่สุด คือ ประมาณร้อยละ 3 จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาล ส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลชุมชน ประมาณร้อยละ 54 รองลงมาคือ โรงพยาบาลศูนย์/จังหวัด ประมาณร้อยละ 44 และสถานอนามัยน้อยที่สุด ประมาณร้อยละ 1

2. ความพึงพอใจในบริการต่างๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน

ในบริการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนนั้น กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสาธารณสุขพึงพอใจในระดับปานกลางทุกลักษณะการให้บริการ สิ่งที่พึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ สภาพของห้องพักรักษาตัวสำหรับคนไข้ ใน รองลงมาคือ การทำบัตรคนไข้ใหม่/เก่า สถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก การรับ - จ่ายยา และการต้อนรับผู้ มารับบริการตามลำดับ สิ่งที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ / น้ำดื่ม กลุ่มตัว อย่างเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมือง กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจสูงกว่าทุกกลุ่ม

3. ปัญหาหรืออุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า สิ่งที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคมากที่สุด คืองบประมาณของรัฐไม่ เพียงพอ และงบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นมีน้อย นอกจากนั้นสิ่งที่เป็นปัญหาในระดับมากคือ วัสดุ ครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย คนไข้มากเกินไปให้บริการได้ไม่ทั่วถึง และบุคลากรมีไม่เพียงพอ ทำให้ทุกคนต้อง ทำงานมากเกินไป นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลรัฐว่า บุคลากรมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ สวัสดิการ/เงินเดือน / สิ่ง อำนวยความสะดวกมีน้อย / เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ หัวหน้าหรือผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน / ไม่ยุติธรรม / ไม่ฟังความคิดเห็น / ไม่ให้ขวัญและกำลังใจ และบุคลากรไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ / ขาดความเอาใจใส่ / แพทย์มาช้า

ในด้านวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขนั้น กลุ่มตัวอย่างระบุว่าควรจัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น รองลงมาคือ จัดหาวัสดุครุภัณฑ์ จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดี และเพิ่มเงินเดือน สวัสดิการ และผลตอบแทนแก่บุคลากร นอกจากนั้นยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มสวัสดิการ/เงินเดือน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นธรรม มีการอบรมพัฒนาบุคลากร และแพทย์ควรมาตรวจตามเวลาราชการ

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความคิดเห็นด้านการให้บริการสาธารณสุขมีปัญหาหรืออุปสรรคสูงกว่าเพศชาย กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองมีความคิดเห็นด้านการให้บริการสาธารณสุขมีปัญหาหรืออุปสรรคสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกเมืองและกลุ่มตัวอย่างในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นในด้านนี้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในภาคอื่น กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างในเมืองและนอกเมือง รวมทั้งแทบทุกกลุ่มตัวอย่างในภาคต่าง ๆ เห็นสอดคล้องกันว่า รัฐควรแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข อันดับแรกคือ จัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ ที่เห็นว่าต้องขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง และกลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเห็นว่า ต้องจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์

4. ความคิดเห็นในการบริหารงานแบบ Executive Agency

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารงานแบบ Executive Agency ดี แต่เห็นว่ามีความเห็นไปได้น้อยในการนำแนวคิดนี้มาใช้ในหน่วยงาน เนื่องจากอาจมีอุปสรรค คือ งบประมาณซึ่งไม่เพียงพอ ระบบบริหารไม่อำนวย บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ และแนวคิดไม่ชัดเจน ในด้านแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคนั้น กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ทำได้โดยการเพิ่มงบประมาณ/ การปรับเปลี่ยนระบบบริหารงาน / ปรับโครงสร้างการบริหาร มีหลักการบริการที่ชัดเจน / กำหนดแนวคิดการบริหารได้ชัดเจน และชี้แจงอธิบายให้บุคลากรเข้าใจ และขอความร่วมมือ ในด้านของผู้บริหารนั้น ควรเป็นผู้บริหารที่แท้จริง มีวิสัยทัศน์ มีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความคิดเห็นกับการบริหารงานแบบ Executive Agency สูงกว่าเพศหญิง แต่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเห็นว่าเป็นไปได้ได้น้อยกว่าเพศชาย เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองและนอกเมือง และแทบทุกกลุ่มตัวอย่างในภาคต่าง ๆ ยกเว้นในกรุงเทพฯ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เห็นว่า ควรเปลี่ยนระบบบริหารงาน / ปรับโครงสร้างการบริหาร เป็นอันดับแรก

5. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเห็นด้วยเป็นอันดับแรกว่า ต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล รองลงมาคือ กำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเมืองและนอกเมือง และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคต่าง ๆ แทบทุกกลุ่ม ยกเว้นในกรุงเทพฯ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เห็นว่า ควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น เป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากแนวคิดของบุคลากรสาธารณสุข ด้านบริการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนนั้นอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ / น้ำดื่ม ดังนั้น สถานบริการของรัฐ ควรมีการพัฒนาการบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านน้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้ นอก การรับ – จ่ายยา และการต้อนรับผู้มารับบริการ เป็นต้น

1.2 จากการสำรวจปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุข พบว่า มีปัญหามากด้านงบประมาณของรัฐมีไม่เพียงพอ และงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ มีน้อยอันส่งผลไปยัง วัสดุครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่ทันสมัยประกอบกับมีคนไข้มากเกินไป ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพิจารณา งบประมาณ เสนอและให้งบประมาณแก่หน่วยงานสาธารณสุข จะต้องคำนึงเป็นพิเศษด้านการกำหนดงบประมาณเพื่อที่จะนำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อันจะช่วยให้การบริการสาธารณสุขแก่ประชาชนมีความคล่องตัวมากขึ้น

1.3 ควรปรับปรุงการบริหารสาธารณสุขในสถานพยาบาลของรัฐเพื่อให้บุคลากรมีขวัญ และ กำลังใจในการทำงาน ในด้านเงินเดือน สวัสดิการ และผลตอบแทนแก่บุคลากร รวมทั้งการจัดหาบุคลากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นธรรมในการบริหารงาน นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาบุคลากร และจัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดี

1.4 การที่วิธีการการบริหารโรงพยาบาลรัฐแบบ Executive Agency นั้น เป็นวิธีการที่ดี การนำเอามาใช้ต้องเพิ่มงบประมาณ ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงาน ปรับโครงสร้างการบริหาร กำหนดหลักการ บริหารให้ชัดเจน รวมทั้งอธิบายให้บุคลากรเข้าใจและขอความร่วมมือ ผู้บริหารในแบบ Executive Agency ต้อง มีวิสัยทัศน์มีประสบการณ์และความรับผิดชอบ ดังนั้นควรมีการศึกษาและทดลองนำร่อง (Pilot Study) เพื่อนำเอา การบริหารงานแบบ Executive Agency มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลรัฐ

1.5 ในการบริหารโรงพยาบาลควรมีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโดยใช้วิธี การต่าง ๆ เช่น การประกันคุณภาพโดยใช้ระบบ TQM หรือ ISO เพื่อกำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น อัน จะยังประโยชน์ต่อผู้มารับบริการจากสถานพยาบาล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยก่อนทดลอง (Pre – Experimental Research) เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำการบริหารแบบ Executive Agency มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลรัฐ และจึงขยายผลเป็นการวิจัยเชิงทดลอง

2.2 ควรมีการศึกษาวิชาลักษณะต่าง ๆ เพิ่มเติมในตัวแปรอื่น ๆ เช่น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มารับบริการ หรือศึกษาองค์ประกอบในการให้บริการด้านสาธารณสุข ซึ่งจะช่วยให้ทราบสภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจนมากกว่าการสำรวจ

2.3 ควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเดิมเป็นผู้ปฏิบัติงานทางสาธารณสุขอยู่แล้ว ให้เป็นบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสาธารณสุข เช่น นักวิชาการสาธารณสุข ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในหน่วยงานสาธารณสุข เป็นต้น



3

ฉบับที่ 3

สวนดุสิตโพล

แบบสำรวจการบริหารโรงพยาบาลรัฐ

* ตอบเฉพาะ บุคลากรด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐเท่านั้น

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- สถานภาพ ☐ แพทย์ ☐ พยาบาล ☐ เจ้าหน้าที่เทคนิค ☐ เจ้าหน้าที่ธุรการ
- นอกจากงานในโรงพยาบาลแล้วท่านยังทำงานพิเศษที่ใดบ้าง
☐ โรงพยาบาลเอกชน ☐ คลินิก ☐ คลินิกนอกเวลาในโรงพยาบาลรัฐ
☐ ไม่ได้ทำงานพิเศษ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- ชื่อโรงพยาบาล อำเภอ.....
 จังหวัด.....
- ประเภทของโรงพยาบาล ☐ โรงพยาบาลศูนย์/จังหวัด ☐ โรงพยาบาลชุมชน
☐ สถานีอนามัย

ตอนที่ 2 ในฐานะที่ท่านเป็นบุคลากรสาธารณสุขท่านพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลรัฐจัดให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการเพียงใด

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ
1. การทำบัตรคนไข้ใหม่/คืนใช้เก่า.....				
2. การต้อนรับผู้มารับบริการ.....				
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสุขภาพ.....				
4. ขั้นตอนในการตรวจรักษา.....				
5. การรับ - จ่ายยา.....				
6. การจ่ายค่ารักษาพยาบาล - ค่ายา.....				
7. สถานที่นั่งรอสำหรับคนไข้นอก.....				
8. สภาพของห้องพักรวมสำหรับคนไข้ใน.....				
9. สภาพของห้องพักเดี่ยวสำหรับคนไข้ใน.....				
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ/ น้ำดื่ม.....				

ตอนที่ 3 ปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ

ลักษณะของปัญหาหรืออุปสรรค	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เกิดปัญหา
1. งบประมาณของรัฐไม่เพียงพอ.....					
2. งบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่นมีน้อย.....					
3. สถานที่แออัด คับแคบ.....					
4. คนไข้มากเกินไปให้บริการได้ไม่ทั่วถึง.....					
5. วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย.....					
6. การจัดระบบการบริหารงานภายในไม่ชัดเจน.....					
7. สวัสดิการแก่บุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอ.....					
8. ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....					
9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานไม่ดี.....					
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายนอก และภายในหน่วยงานไม่ดี.....					
11. ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการไม่ให้ความร่วมมือ.....					
12. บุคลากรไม่อุทิศเวลาให้แก่ราชการ.....					
13. บุคลากรมีไม่เพียงพอ ทำให้ทุกคนต้อง ทำงานมากเกินไป.....					
14. ลักษณะงานน่าเบื่อ.....					
15. การทำงานไม่มีความก้าวหน้า.....					
ปัญหาหรืออุปสรรคอื่น ๆ					

ตอนที่ 4 ปัญหาต่าง ๆ ในตอนที่ 3 นั้น ควรแก้ไขโดยวิธีใด

วิธีดำเนินการแก้ไข	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เกิดผล
1. เพิ่มเงินเดือน สวัสดิการผลตอบแทนแก่บุคลากร.....					
2. เพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น.....					
3. ขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง.....					
4. จัดสรรงบประมาณให้มากขึ้น.....					
5. จัดหาวัสดุอุปกรณ์.....					
6. ปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด.....					
7. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกให้ดี.....					
8. จัดการประสานงานกับหน่วยงานภายในให้ดี.....					
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข					

ตอนที่ 5 แนวคิดการบริหารงานแบบ Executive Agency (การบริหารงานแบบกึ่งรัฐวิสาหกิจ โดยไม่คำนึงถึงผลกำไรหรือการเลี้ยงตัวเอง โดยรัฐต้องให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ระบบการทำงานคล่องตัวมากขึ้น และมีการควบคุมโดยการประเมินผลงาน บุคลากรอาจจะไม่เป็นข้าราชการ(แล้วแต่ความสมัครใจ) การคิดค่าตอบแทน และเลื่อนสถานภาพของบุคลากรขึ้นอยู่กับผลงานของหน่วยงาน)

5.1 ท่านคิดว่าแนวคิดข้างต้นดีเพียงใด

- ☐ ดีมาก ☐ ดี ☐ ไม่แน่ใจ ☐ ไม่ดี

5.2 ถ้านำแนวคิดข้างต้นมาใช้ในโรงพยาบาลแห่งนี้ ท่านคิดว่าเป็นไปได้เพียงใด

- ☐ เป็นไปได้มากที่สุด ☐ เป็นไปได้มาก ☐ เป็นไปได้น้อย
☐ ไม่แน่ใจ ☐ เป็นไปไม่ได้เลย

5.3 ในกรณีที่เห็นเป็นไปได้อ่านคิดว่าจะมีอุปสรรคในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ ☐ งบประมาณไม่เพียงพอ
☐ ระบบบริหารไม่อำนวย ☐ ลักษณะแนวคิดไม่ชัดเจน
☐ เป็นแนวคิดที่ไม่น่าสนใจ ☐ ขัดต่อระบบปฏิบัติเดิม
☐ อื่น (โปรดระบุ).....

5.4 ท่านคิดว่าจะแก้ไขอุปสรรคในข้อ 5.3 ได้อย่างไร (โปรดระบุ)

.....

ตอนที่ 6 ท่านเห็นด้วยในข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงโรงพยาบาลรัฐ ต่อไปนี้เพียงใด

1. มีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น.....					
2. สร้างความสัมพันธ์กับโรงพยาบาลเอกชน.....					
3. อิสระ คล่องตัวในการให้บริการ.....					
4. มีการประเมินผลองค์กร.....					
5. เปลี่ยนวิธีการสรรหาผู้บริหาร.....					
6. แสวงหาแหล่งรายได้เพิ่มเติม.....					
7. สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน.....					
8. สร้างระบบข้อมูลสู่ชุมชน.....					
9. กำหนดมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น.....					
10. มีการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล					

ตอนที่ 7 ท่านมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาโรงพยาบาลอย่างไรบ้าง

- 7.1 นโยบายโรงพยาบาลรัฐ(ระยะสั้น-ยาว).....
.....
- 7.2 การใช้เทคโนโลยี-การจัดระบบงาน.....
.....
- 7.3 ระบบการตรวจสอบการดำเนินงาน.....
.....
- 7.4 ระบบการบริหารงานบุคคล.....
.....
- 7.5 การจัดค่าตอบแทนที่พึงประสงค์.....
.....
- 7.6. วิธีการหารายได้เพื่อสนับสนุนการบริการ.....
.....
- 7.7 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ-ชุมชน.....
.....
- 7.8 วิธีการให้คุณภาพการบริการสูงขึ้น.....
.....
- 7.9 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY
 PROFILE
 Base: ALL RESPONDENTS

	Total	
Total	1546	100.00%
SEX		

MALE	284	18.37%
FEMALE	1262	81.63%
RESPONDENTS STATUS		

DOCTOR	111	7.18%
NURSE	819	52.98%
TECHNICIAN	264	17.08%
ADMIN PERSONNEL	217	14.04%
OTHERS	42	2.72%
NOT DISCLOSED	93	6.02%
ADDITIONAL JOB		

PRIVATE HOSPITAL	114	7.37%
CLINIC	154	9.96%
GOVT.HQS OVERTIME CLINIC	119	7.70%
NONE	957	61.90%
OTHERS	120	7.76%
NOT DISCLOSED	125	8.09%
LOCATION		

URBAN AREA	593	38.36%
RURAL AREA	953	61.64%
AREA		

BANGKOK	48	3.10%
CENTRAL	275	17.79%
NORTH	568	36.74%
NORTHEAST	294	19.02%
SOUTH	142	9.18%
EAST	43	2.78%
WEST	176	11.38%
TYPE OF HOSPITAL		

PROVINCIAL HOSPITAL	684	44.24%
COMMUNITY HOSPITAL	839	54.27%
HEALTH CENTER	13	.84%
OTHERS	10	.65%

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY
 PROFILE
 Base: ALL RESPONDENTS

	Total
SEX	

MALE	18.37
FEMALE	81.63
RESPONDENTS STATUS	

DOCTOR	7.18
NURSE	52.98
TECHNICIAN	17.08
ADMIN PERSONNEL	14.04
OTHERS	2.72
NOT DISCLOSED	6.02
ADDITIONAL JOB	

PRIVATE HOSPITAL	7.37
CLINIC	9.96
GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	7.70
NONE	61.90
OTHERS	7.76
NOT DISCLOSED	8.09
LOCATION	

URBAN AREA	38.36
RURAL AREA	61.64
AREA	

BANGKOK	3.10
CENTRAL	17.79
NORTH	36.74
NORTHEAST	19.02
SOUTH	9.18
EAST	2.78
WEST	11.38
TYPE OF HOSPITAL	

PROVINCIAL HOSPITAL	44.24
COMMUNITY HOSPITAL	54.27
HEALTH CENTER	.84
OTHERS	.65

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 1A
SATISFACTION WITH GOVT. HOSPITAL SERVICE
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
ISSUE OF PATIENT I.D. CARD																
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	5.37	4.93	5.47	1.80	5.49	3.41	9.68	4.76	4.30	3.51	4.55	6.72	5.33	3.33	7.20
MUCH SATISFIED	(4.00)	32.79	38.38	31.54	35.14	32.11	34.85	36.87	21.43	25.81	32.46	33.77	30.25	33.75	32.50	29.60
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	53.17	47.18	54.52	54.95	54.58	49.62	47.47	61.90	58.06	52.63	52.60	55.46	53.29	53.33	48.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	6.40	7.04	6.26	4.50	6.11	9.47	3.69	7.14	8.60	7.02	6.49	5.04	6.06	6.67	10.40
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	.97	1.41	.87	2.70	.73	1.14	.46	2.38	1.08	1.75	1.95	.84	.84	2.50	.80
N.A.		1.29	1.06	1.35	.90	.98	1.52	1.84	2.38	2.15	2.63	.65	2.52	.73	1.67	4.00
Mean score		3.36	3.39	3.35	3.29	3.36	3.30	3.53	3.20	3.24	3.30	3.33	3.40	3.37	3.28	3.33
Standard deviation		.726	.753	.720	.708	.714	.738	.743	.749	.720	.734	.751	.696	.717	.750	.803
CUSTOMER GREETING																
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	4.14	3.87	4.20	3.60	3.79	4.17	5.07	9.52	3.23	.88	1.95	5.04	4.39	2.50	7.20
MUCH SATISFIED	(4.00)	28.40	30.28	27.97	31.53	29.30	23.11	30.88	23.81	27.96	34.21	27.92	25.21	27.59	29.17	33.60
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	54.08	47.54	55.55	53.15	55.80	53.79	51.61	52.38	47.31	52.63	52.60	52.10	55.28	55.00	46.40
NOT SO SATISFIED	(2.00)	12.10	15.85	11.25	9.91	10.01	17.42	11.06	14.29	19.35	9.65	16.23	13.45	11.81	10.83	12.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	.84	2.11	.55	.90	.61	1.52	.92	.46	1.08	1.75	1.30	1.68	.52	2.50	.80
N.A.		.45	.35	.48	.90	.49		.46		1.08	.88		2.52	.42		
Mean score		3.23	3.18	3.24	3.27	3.26	3.11	3.28	3.29	3.13	3.23	3.13	3.19	3.24	3.18	3.34
Standard deviation		.745	.820	.726	.728	.711	.789	.765	.835	.801	.707	.747	.801	.733	.756	.814
PUBLICITY OF HEALTH INFORMATION																
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	4.14	4.93	3.96	1.80	3.91	4.92	5.07	9.52	2.15	1.75	1.95	5.04	3.97	3.33	9.60
MUCH SATISFIED	(4.00)	26.26	26.06	26.31	20.72	25.52	27.65	27.65	28.57	31.18	32.46	23.38	31.09	25.39	29.17	27.20
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	52.26	51.41	52.46	54.95	54.70	50.38	51.15	42.86	39.78	49.12	58.44	43.70	53.19	49.17	50.40
NOT SO SATISFIED	(2.00)	15.59	15.49	15.61	18.92	14.90	15.15	14.75	16.67	20.43	14.04	14.94	17.65	15.46	17.50	12.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	1.03	1.41	.95	2.70	.49	1.89		2.38	3.23	1.75	.65	.84	1.25	.83	
N.A.		.71	.70	.71	.90	.49		1.38		3.23	.88	.65	1.68	.73		.80
Mean score		3.17	3.18	3.17	3.00	3.18	3.19	3.23	3.26	3.09	3.19	3.11	3.22	3.15	3.17	3.35
Standard deviation		.776	.803	.770	.766	.743	.818	.764	.939	.870	.762	.694	.832	.774	.781	.817
PROCESS OF MEDICAL TREATMENT																
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	3.04	2.82	3.09	2.70	3.05	3.41	4.15		1.08	.88	3.25	1.68	3.45	1.67	3.20
MUCH SATISFIED	(4.00)	25.49	28.17	24.88	31.53	23.69	24.62	29.95	21.43	27.96	27.19	22.73	26.89	24.66	23.33	31.20
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	56.34	54.23	56.81	54.95	58.12	55.68	50.23	69.05	52.69	52.63	61.69	54.62	56.74	59.17	52.80
NOT SO SATISFIED	(2.00)	12.03	10.92	12.28	5.41	13.19	10.98	11.98	9.52	13.98	14.04	9.74	10.92	12.85	9.17	8.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	2.46	2.82	2.38	4.50	1.34	4.92	3.23		2.15	4.39	2.60	4.20	1.78	5.00	4.00
N.A.		.65	1.06	.55	.90	.61	.38	.46		2.15	.88		1.68	.52	1.67	.80
Mean score		3.15	3.17	3.14	3.23	3.14	3.11	3.20	3.12	3.12	3.06	3.14	3.11	3.15	3.08	3.22
Standard deviation		.760	.771	.758	.786	.727	.827	.825	.550	.743	.794	.736	.785	.751	.775	.802

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 2A
SATISFACTION WITH GOVT. HOSPITAL SERVICE
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT. HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
MEDICINE DISTRIBUTION																
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	4.92	8.45	4.12	6.31	3.30	7.95	6.45	9.52	3.23	.88	4.55	7.56	4.49	6.67	7.20
MUCH SATISFIED	(4.00)	29.56	34.51	28.45	36.04	26.86	32.95	29.49	30.95	35.48	32.46	33.77	36.13	29.05	19.17	28.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	52.72	45.42	54.36	47.75	56.29	45.08	50.69	54.76	52.69	53.51	47.40	47.06	53.61	60.00	52.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	9.90	9.15	10.06	4.50	11.11	10.61	10.14	4.76	5.38	9.65	11.04	3.36	10.34	10.00	9.60
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	1.88	1.41	1.98	3.60	1.47	2.27	2.76		1.08	2.63	2.60	4.20	1.57	2.50	1.60
N.A.		1.03	1.06	1.03	1.80	.98	1.14	.46		2.15	.88	.65	1.68	.94	1.67	1.60
Mean score		3.26	3.40	3.23	3.38	3.20	3.34	3.27	3.45	3.35	3.19	3.27	3.40	3.25	3.18	3.30
Standard deviation		.778	.827	.764	.825	.734	.861	.836	.739	.689	.730	.819	.852	.763	.802	.809
PAYMENT FOR MEDICAL TREATMENT/MEDICINE																
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	5.17	5.99	4.99	7.21	4.27	5.68	5.53	9.52	6.45	8.77	5.19	7.56	4.49	5.00	5.60
MUCH SATISFIED	(4.00)	25.16	26.06	24.96	28.83	24.66	25.00	28.57	21.43	19.35	22.81	27.27	28.57	25.18	21.67	22.40
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	52.91	52.46	53.01	45.95	54.09	51.52	51.61	59.52	54.84	53.51	49.35	44.54	52.56	59.17	57.60
NOT SO SATISFIED	(2.00)	12.55	11.97	12.68	13.51	12.33	14.02	10.14	9.52	16.13	10.53	12.99	13.45	13.69	10.83	9.60
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	2.65	1.76	2.85	2.70	2.93	2.27	2.76		2.15	1.75	2.60	3.36	3.13	1.67	.80
N.A.		1.55	1.76	1.51	1.80	1.71	1.52	1.38		1.08	2.63	2.60	2.52	.94	1.67	4.00
Mean score		3.18	3.23	3.17	3.25	3.15	3.18	3.24	3.31	3.12	3.27	3.20	3.24	3.14	3.18	3.23
Standard deviation		.818	.808	.820	.884	.804	.830	.820	.780	.837	.841	.835	.910	.825	.758	.742
WAITING AREA FOR OUT-PATIENT																
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	8.41	11.27	7.77	9.01	7.94	9.09	10.60	9.52	4.30	6.14	7.14	7.56	8.78	8.33	8.80
MUCH SATISFIED	(4.00)	35.51	33.45	35.97	37.84	37.85	28.41	37.33	33.33	29.03	35.09	44.81	33.61	36.05	30.83	28.80
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	39.13	40.14	38.91	38.74	38.22	45.83	32.26	35.71	46.24	42.11	32.47	39.50	38.66	45.83	40.80
NOT SO SATISFIED	(2.00)	14.75	13.03	15.13	11.71	14.04	14.77	16.59	21.43	17.20	12.28	12.99	15.13	15.05	11.67	18.40
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	1.55	1.06	1.66	1.80	1.34	1.52	2.76		1.08	2.63	1.95	2.52	1.15	2.50	1.60
N.A.		.65	1.06	.55	.90	.61	.38	.46		2.15	1.75	.65	1.68	.31	.83	1.60
Mean score		3.35	3.41	3.33	3.41	3.37	3.29	3.37	3.31	3.19	3.30	3.42	3.29	3.36	3.31	3.25
Standard deviation		.887	.895	.885	.881	.871	.882	.974	.924	.815	.868	.879	.910	.883	.881	.920

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 3A
SATISFACTION WITH GOVT. HOSPITAL SERVICE
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB							
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.	
CONDITION OF COMMON ROOM OF IN-PATIENT																	
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	4.20	5.28	3.96	7.21	4.15	3.41	4.15	7.14	2.15	6.14	5.19	3.36	4.08	3.33	2.40	
MUCH SATISFIED	(4.00)	25.16	25.70	25.04	28.83	27.84	21.97	20.74	14.29	21.51	21.93	31.82	28.57	24.76	20.00	25.60	
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	48.38	46.48	48.81	45.95	50.43	46.97	46.08	50.00	41.94	54.39	41.56	47.90	47.54	56.67	52.00	
NOT SO SATISFIED	(2.00)	17.40	17.61	17.35	12.61	14.04	21.59	22.12	21.43	27.96	11.40	14.29	15.97	18.91	14.17	16.80	
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	3.95	3.87	3.96	4.50	2.81	4.92	5.53	7.14	5.38	3.51	5.84	2.52	3.87	5.83	3.20	
N.A.		.91	1.06	.87	.90	.73	1.14	1.38		1.08	2.63	1.30	1.68	.84			
Mean score		3.08	3.11	3.08	3.22	3.17	2.97	2.96	2.93	2.87	3.16	3.16	3.15	3.06	3.01	3.07	
Standard deviation		.867	.894	.861	.923	.822	.883	.911	.973	.892	.848	.945	.823	.870	.845	.805	
CONDITION OF SINGLE ROOM OF IN-PATIENT																	
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	10.87	13.73	10.22	13.51	10.87	10.61	11.98	9.52	6.45	8.77	12.34	16.81	10.24	9.17	11.20	
MUCH SATISFIED	(4.00)	36.68	36.27	36.77	44.14	37.24	35.98	30.88	42.86	35.48	51.75	40.26	44.54	35.63	30.83	28.80	
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	36.68	37.68	36.45	34.23	37.97	37.50	32.72	35.71	35.48	30.70	34.42	27.73	36.47	45.83	45.60	
NOT SO SATISFIED	(2.00)	10.93	8.80	11.41	3.60	8.79	13.64	17.51	7.14	17.20	4.39	10.39	5.88	12.12	10.83	11.20	
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	1.68	1.06	1.82	.90	1.71	1.14	2.30		3.23	2.63	1.30	.84	1.46	2.50	2.40	
N.A.		3.17	2.46	3.33	3.60	3.42	1.14	4.61	4.76	2.15	1.75	1.30	4.20	4.08	.83	.80	
Mean score		3.46	3.54	3.44	3.68	3.48	3.42	3.34	3.58	3.25	3.61	3.53	3.74	3.43	3.34	3.35	
Standard deviation		.896	.882	.898	.796	.874	.898	.997	.781	.938	.820	.891	.852	.896	.886	.912	
OTHER FACILITIES																	
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	5.43	6.34	5.23	5.41	5.13	7.20	5.53		5.38	3.51	3.90	7.56	5.02	6.67	8.00	
MUCH SATISFIED	(4.00)	24.32	27.46	23.61	24.32	25.52	23.11	25.35	16.67	18.28	30.70	28.57	29.41	22.78	22.50	24.80	
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	46.83	44.01	47.46	54.95	49.21	40.15	44.24	50.00	39.78	45.61	47.40	40.34	47.65	44.17	47.20	
NOT SO SATISFIED	(2.00)	16.95	16.90	16.96	10.81	15.26	21.59	14.75	28.57	25.81	15.79	11.69	15.97	18.50	17.50	12.00	
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	5.76	4.58	6.02	3.60	4.40	7.58	9.22	4.76	7.53	3.51	8.44	5.04	5.33	8.33	7.20	
N.A.		.71	.70	.71	.90	.49	.38	.92		3.23	.88		1.68	.73	.83	.80	
Mean score		3.07	3.14	3.05	3.17	3.12	3.01	3.03	2.79	2.88	3.15	3.08	3.19	3.04	3.02	3.15	
Standard deviation		.929	.932	.927	.833	.883	1.023	1.002	.782	.992	.858	.946	.973	.912	1.008	.985	

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 4A
SATISFACTION WITH GOVT. HOSPITAL SERVICE
Base: ALL RESPONDENTS

		Total	S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
			MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT .HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.	
SATISFACTION																

EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	5.57	6.76	5.30	5.86	5.19	5.98	6.82	6.90	3.87	4.12	5.00	6.89	5.42	5.00	7.04
MUCH SATISFIED	(4.00)	28.93	30.63	28.55	31.89	29.06	27.77	29.77	25.48	27.20	32.11	31.43	31.43	28.48	25.92	28.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	49.25	46.65	49.83	48.56	50.94	47.65	45.81	51.19	46.88	48.68	47.79	45.29	49.50	52.83	49.28
NOT SO SATISFIED	(2.00)	12.86	12.68	12.90	9.55	11.98	14.92	13.27	14.05	17.20	10.88	12.08	11.68	13.48	11.92	12.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	2.28	2.15	2.31	2.79	1.78	2.92	3.00	1.67	2.80	2.63	2.92	2.52	2.09	3.42	2.24
N.A.		1.11	1.13	1.11	1.35	1.05	.76	1.34	.71	2.04	1.58	.78	2.18	1.02	.92	1.44
Mean score		3.23	3.27	3.22	3.29	3.24	3.19	3.24	3.22	3.12	3.25	3.24	3.29	3.22	3.17	3.26
Standard deviation		.829	.850	.824	.830	.799	.868	.880	.835	.843	.807	.838	.861	.824	.832	.846

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 5A
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB						
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT. HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
INSUFFICIENT BUDGET FROM GOVT.																
EXTREMELY	(5.00)	33.57	28.87	34.63	33.33	37.24	31.44	23.50	35.71	30.11	27.19	29.22	28.57	35.95	33.33	29.60
MUCH	(4.00)	33.83	32.75	34.07	39.64	35.29	30.68	34.10	33.33	22.58	39.47	35.06	31.09	33.54	33.33	30.40
SOMEWHAT	(3.00)	22.51	28.52	21.16	20.72	19.78	24.24	28.57	19.05	31.18	23.68	25.32	26.05	21.63	20.83	24.80
LITTLE	(2.00)	8.54	8.80	8.48	5.41	6.72	10.61	12.44	7.14	13.98	7.89	9.09	11.76	7.42	10.00	13.60
NOT AT ALL	(1.00)	.84	.70	.87	.90	.24	1.52	1.38	4.76	1.08	.88	.65	.84	.84	.83	1.60
N.A.		.71	.35	.79		.73	1.52			1.08	.88	.65	1.68	.63	1.67	
Mean score		3.91	3.81	3.94	3.99	4.03	3.81	3.66	3.88	3.67	3.85	3.84	3.76	3.97	3.90	3.73
Standard deviation		.989	.979	.990	.919	.931	1.050	1.016	1.131	1.091	.947	.976	1.031	.977	1.016	1.080
NOT ENOUGH SUPPORT FROM OTHER SOURCES																
EXTREMELY	(5.00)	25.49	16.55	27.50	23.42	31.50	20.08	14.75	21.43	17.20	21.93	25.32	21.01	26.85	25.00	18.40
MUCH	(4.00)	34.99	37.32	34.47	43.24	35.41	38.26	30.88	40.48	19.35	36.84	37.01	35.29	35.32	33.33	30.40
SOMEWHAT	(3.00)	22.32	27.46	21.16	24.32	19.78	23.48	24.42	21.43	34.41	24.56	25.97	23.53	21.84	20.00	23.20
LITTLE	(2.00)	15.33	17.25	14.90	9.01	12.09	15.15	26.27	14.29	26.88	15.79	9.09	18.49	14.42	18.33	24.80
NOT AT ALL	(1.00)	.84	1.06	.79		.37	1.52	1.84	2.38	1.08		1.30		.73	1.67	1.60
N.A.		1.03	.35	1.19		.85	1.52	1.84		1.08	.88	1.30	1.68	.84	1.67	1.60
Mean score		3.70	3.51	3.74	3.81	3.86	3.61	3.31	3.64	3.25	3.65	3.77	3.60	3.74	3.63	3.40
Standard deviation		1.043	.998	1.049	.900	1.010	1.024	1.081	1.055	1.075	.998	.980	1.026	1.035	1.108	1.107
SPACE NOT BIG ENOUGH																
EXTREMELY	(5.00)	13.97	11.27	14.58	11.71	14.90	13.64	10.14	21.43	15.05	15.79	10.39	12.61	14.73	13.33	10.40
MUCH	(4.00)	24.39	23.24	24.64	23.42	25.40	23.86	21.20	40.48	18.28	34.21	26.62	23.53	23.20	25.00	24.80
SOMEWHAT	(3.00)	41.40	41.55	41.36	42.34	42.61	40.53	43.78	11.90	39.78	30.70	36.36	42.02	41.27	46.67	46.40
LITTLE	(2.00)	12.48	14.08	12.12	15.32	10.38	12.88	14.29	19.05	19.35	14.04	14.29	13.45	12.64	8.33	12.80
NOT AT ALL	(1.00)	6.79	9.51	6.18	7.21	5.62	8.33	9.68	7.14	5.38	4.39	10.39	7.56	7.21	5.00	5.60
N.A.		.97	.35	1.11		1.10	.76	.92		2.15	.88	1.95	.84	.94	1.67	
Mean score		3.27	3.13	3.30	3.17	3.34	3.22	3.08	3.50	3.19	3.43	3.13	3.20	3.26	3.34	3.22
Standard deviation		1.068	1.094	1.060	1.061	1.038	1.101	1.076	1.235	1.095	1.060	1.121	1.075	1.087	.989	.989

Table 6A
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

		S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT. HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
TOO MANY PATIENTS TO BE SERVICED																
EXTREMELY	(5.00)	18.43	16.20	18.94	20.72	20.15	15.53	15.21	21.43	15.05	21.05	16.88	24.37	17.87	20.00	16.00
MUCH	(4.00)	28.20	21.13	29.79	24.32	30.28	26.14	22.12	35.71	31.18	34.21	24.68	32.77	26.96	30.00	28.80
SOMEWHAT	(3.00)	36.68	41.90	35.50	42.34	35.53	37.88	39.17	21.43	37.63	30.70	38.96	30.25	37.93	34.17	38.40
LITTLE	(2.00)	11.06	13.73	10.46	9.01	9.40	11.74	15.67	16.67	12.90	8.77	13.64	10.08	11.29	11.67	9.60
NOT AT ALL	(1.00)	4.92	6.34	4.60	3.60	4.03	7.95	6.45	4.76	2.15	4.39	4.55	1.68	5.43	1.67	7.20
N.A.		.71	.70	.71		.61	.76	1.38		1.08	.88	1.30	.84	.52	2.50	
Mean score		3.44	3.27	3.48	3.50	3.53	3.30	3.24	3.52	3.45	3.59	3.36	3.69	3.41	3.56	3.37
Standard deviation		1.067	1.090	1.059	1.035	1.043	1.116	1.099	1.153	.976	1.058	1.064	1.010	1.075	1.003	1.089
NOT ENOUGH MODERN FACILITY																
EXTREMELY	(5.00)	15.52	15.49	15.53	14.41	16.48	15.91	12.44	7.14	18.28	13.16	13.64	15.13	16.20	16.67	13.60
MUCH	(4.00)	30.40	30.63	30.35	36.04	31.99	31.44	24.42	26.19	22.58	30.70	29.87	28.57	30.93	34.17	20.00
SOMEWHAT	(3.00)	39.20	36.97	39.70	36.04	40.42	35.61	42.40	47.62	31.18	42.98	31.82	42.02	39.29	36.67	48.80
LITTLE	(2.00)	11.45	14.44	10.78	10.81	9.04	11.74	16.59	9.52	21.51	8.77	20.78	10.08	10.66	8.33	12.80
NOT AT ALL	(1.00)	2.72	2.11	2.85	2.70	1.47	4.17	3.23	9.52	5.38	3.51	2.60	2.52	2.40	2.50	4.80
N.A.		.71	.35	.79		.61	1.14	.92		1.08	.88	1.30	1.68	.52	1.67	
Mean score		3.45	3.43	3.45	3.49	3.53	3.44	3.27	3.12	3.27	3.42	3.32	3.44	3.48	3.55	3.25
Standard deviation		.977	.988	.975	.962	.923	1.031	.990	1.017	1.159	.952	1.038	.960	.967	.957	1.005
UNCLEAR INTERNAL MANAGEMENT																
EXTREMELY	(5.00)	9.31	9.51	9.27	9.91	9.28	12.50	5.99	4.76	9.68	9.65	11.04	5.88	9.82	10.00	6.40
MUCH	(4.00)	22.77	26.76	21.87	23.42	22.34	25.76	23.04	21.43	17.20	23.68	22.73	25.21	22.26	25.00	24.00
SOMEWHAT	(3.00)	44.76	41.20	45.56	45.05	45.30	41.67	45.16	57.14	41.94	43.86	40.91	47.90	45.25	37.50	48.00
LITTLE	(2.00)	18.43	18.31	18.46	19.82	18.68	15.91	17.97	14.29	24.73	19.30	18.83	15.97	18.50	20.00	15.20
NOT AT ALL	(1.00)	3.10	3.87	2.93	1.80	2.69	2.65	5.53	2.38	4.30	2.63	4.55	2.52	2.82	5.00	4.00
N.A.		1.62	.35	1.90		1.71	1.52	2.30		2.15	.88	1.95	2.52	1.36	2.50	2.40
Mean score		3.17	3.20	3.16	3.20	3.17	3.30	3.06	3.12	3.03	3.19	3.17	3.16	3.18	3.15	3.14
Standard deviation		.946	.977	.939	.932	.936	.976	.944	.803	1.005	.950	1.018	.864	.946	1.031	.903

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 7A
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
NOT ENOUGH WELFARE FOR PERSONNELS																
EXTREMELY	(5.00)	17.27	12.68	18.30	10.81	21.25	14.39	11.98	7.14	15.05	14.91	17.53	14.29	17.97	19.17	15.20
MUCH	(4.00)	24.84	23.24	25.20	20.72	26.25	21.59	27.65	23.81	20.43	20.18	22.73	21.85	25.71	30.00	21.60
SOMEWHAT	(3.00)	37.13	40.85	36.29	41.44	36.39	40.91	33.18	45.24	33.33	42.98	33.77	42.86	36.68	29.17	42.40
LITTLE	(2.00)	15.65	17.25	15.29	20.72	12.09	17.05	20.74	23.81	21.51	18.42	20.13	15.97	14.52	13.33	16.80
NOT AT ALL	(1.00)	3.95	4.93	3.72	4.50	3.17	3.79	5.99		7.53	2.63	4.55	3.36	4.08	5.83	3.20
N.A.		1.16	1.06	1.19	1.80	.85	2.27	.46		2.15	.88	1.30	1.68	1.04	2.50	.80
Mean score		3.36	3.22	3.40	3.13	3.51	3.26	3.19	3.14	3.14	3.27	3.29	3.28	3.39	3.44	3.29
Standard deviation		1.067	1.038	1.071	1.019	1.056	1.036	1.085	.872	1.160	1.018	1.120	1.016	1.070	1.133	1.026
NO SECURITY FOR LIFE & PROPERTIES																
EXTREMELY	(5.00)	10.93	4.23	12.44	8.11	13.92	6.06	7.83	7.14	10.75	7.89	8.44	5.88	12.43	10.00	10.40
MUCH	(4.00)	18.82	14.08	19.89	14.41	23.32	15.53	10.60	9.52	17.20	13.16	18.83	15.13	19.54	19.17	20.80
SOMEWHAT	(3.00)	37.97	42.96	36.85	31.53	36.63	42.05	41.01	42.86	36.56	41.23	35.71	42.02	36.89	36.67	41.60
LITTLE	(2.00)	24.26	26.76	23.69	34.23	20.88	26.89	27.65	30.95	23.66	28.95	30.52	26.05	22.88	25.83	20.80
NOT AT ALL	(1.00)	6.73	11.62	5.63	11.71	4.27	7.95	10.60	7.14	9.68	7.02	5.19	9.24	7.11	5.83	5.60
N.A.		1.29	.35	1.51		.98	1.52	2.30	2.38	2.15	1.75	1.30	1.68	1.15	2.50	.80
Mean score		3.03	2.72	3.10	2.73	3.22	2.85	2.77	2.78	2.96	2.86	2.95	2.82	3.07	3.02	3.10
Standard deviation		1.073	.987	1.080	1.103	1.065	.990	1.048	.988	1.125	1.012	1.028	1.005	1.103	1.058	1.031
POOR RELATIONSHIP OF PERSONNELS																
EXTREMELY	(5.00)	6.14	7.39	5.86	4.50	5.86	7.20	6.91	4.76	6.45	1.75	8.44	4.20	6.69	5.83	4.80
MUCH	(4.00)	13.58	16.55	12.92	10.81	11.72	20.08	11.06	9.52	22.58	13.16	12.99	10.92	13.17	21.67	16.00
SOMEWHAT	(3.00)	40.82	38.03	41.44	35.14	41.64	41.29	43.32	33.33	36.56	37.72	38.31	42.86	40.96	41.67	43.20
LITTLE	(2.00)	30.14	29.58	30.27	41.44	31.14	22.73	28.11	47.62	25.81	35.96	31.82	29.41	30.20	22.50	26.40
NOT AT ALL	(1.00)	8.41	7.75	8.56	8.11	8.67	7.95	9.22	4.76	7.53	10.53	7.14	11.76	8.15	6.67	8.80
N.A.		.91	.70	.95		.98	.76	1.38		1.08	.88	1.30	.84	.84	1.67	.80
Mean score		2.79	2.86	2.77	2.62	2.75	2.96	2.78	2.62	2.95	2.59	2.84	2.66	2.80	2.97	2.81
Standard deviation		.992	1.029	.983	.944	.978	1.022	1.004	.909	1.031	.913	1.032	.972	.998	.982	.974

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 8A
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB						
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.	
POOR RELATIONSHIP OF PERSONNELS BETWEEN DEPT.																	
EXTREMELY	(5.00)	4.53	4.23	4.60	2.70	5.01	6.06	1.84	6.45		.88	2.60	3.36	5.12	6.67	4.00	
MUCH	(4.00)	13.07	14.44	12.76	10.81	12.21	14.77	15.67	7.14	15.05	13.16	14.94	11.76	12.75	16.67	13.60	
SOMEWHAT	(3.00)	45.21	45.77	45.09	43.24	45.18	45.83	44.70	47.62	46.24	42.98	44.81	47.06	45.04	42.50	46.40	
LITTLE	(2.00)	29.30	28.52	29.48	34.23	30.77	24.62	27.65	38.10	23.66	34.21	29.87	26.89	29.26	27.50	28.80	
NOT AT ALL	(1.00)	6.60	5.99	6.74	8.11	5.74	7.95	7.83	2.38	7.53	7.02	6.49	9.24	6.69	4.17	5.60	
N.A.		1.29	1.06	1.35	.90	1.10	.76	2.30	4.76	1.08	1.75	1.30	1.68	1.15	2.50	1.60	
Mean score		2.79	2.82	2.79	2.65	2.80	2.86	2.75	2.63	2.89	2.66	2.77	2.73	2.80	2.94	2.81	
Standard deviation		.915	.905	.918	.882	.911	.973	.885	.667	.977	.833	.880	.916	.930	.950	.890	
NO CO-OPERATION FROM OUTSIDERS																	
EXTREMELY	(5.00)	3.43	3.52	3.41	2.70	2.81	4.55	4.15	6.45		1.75	5.19	2.52	3.66	.83	4.00	
MUCH	(4.00)	14.68	12.68	15.13	9.91	13.80	17.80	13.82	14.29	21.51	17.54	11.04	15.13	15.05	14.17	13.60	
SOMEWHAT	(3.00)	44.95	42.61	45.48	41.44	46.64	41.29	47.00	47.62	38.71	42.98	36.36	48.74	44.51	49.17	51.20	
LITTLE	(2.00)	31.18	35.56	30.19	44.14	30.89	30.30	27.19	28.57	31.18	34.21	40.26	29.41	31.03	25.83	26.40	
NOT AT ALL	(1.00)	4.14	4.93	3.96	1.80	4.88	3.03	4.61	7.14	1.08	2.63	5.19	1.68	4.39	5.83	4.00	
N.A.		1.62	.70	1.82		.98	3.03	3.23	2.38	1.08	.88	1.95	2.52	1.36	4.17	.80	
Mean score		2.82	2.74	2.84	2.68	2.79	2.90	2.85	2.71	3.01	2.81	2.70	2.87	2.82	2.77	2.87	
Standard deviation		.861	.873	.858	.788	.847	.896	.876	.814	.920	.819	.929	.786	.873	.806	.846	
PERSONNEL NOT DEVOTED																	
EXTREMELY	(5.00)	5.76	8.10	5.23	2.70	5.37	7.58	5.07	4.76	9.68	5.26	4.55	5.04	6.06	7.50	4.80	
MUCH	(4.00)	15.65	17.96	15.13	21.62	13.19	19.70	17.05	11.90	17.20	17.54	21.43	15.13	15.88	14.17	12.00	
SOMEWHAT	(3.00)	43.98	40.85	44.69	43.24	46.64	38.26	42.40	45.24	40.86	42.11	42.21	40.34	43.05	48.33	48.80	
LITTLE	(2.00)	27.55	26.76	27.73	30.63	27.84	26.52	26.27	33.33	24.73	29.82	27.27	30.25	28.00	21.67	26.40	
NOT AT ALL	(1.00)	5.82	5.99	5.78	1.80	5.62	6.44	7.83	4.76	6.45	3.51	3.25	7.56	5.85	5.83	8.00	
N.A.		1.23	.35	1.43		1.34	1.52	1.38		1.08	1.75	1.30	1.68	1.15	2.50		
Mean score		2.88	2.95	2.86	2.93	2.85	2.95	2.85	2.79	2.99	2.91	2.97	2.79	2.88	2.96	2.79	
Standard deviation		.945	1.008	.929	.839	.916	1.020	.972	.898	1.043	.916	.902	.970	.955	.959	.927	

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 9A
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB						
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.	
NOT ENOUGH PERSONNELS - OVER WORK																	
EXTREMELY	(5.00)	19.73	17.61	20.21	18.02	23.69	16.67	11.06	11.90	19.35	18.42	20.13	12.61	20.38	23.33	16.80	
MUCH	(4.00)	24.77	23.59	25.04	24.32	24.30	25.00	24.88	33.33	24.73	21.93	18.83	26.05	25.81	25.83	23.20	
SOMEWHAT	(3.00)	34.35	35.56	34.07	34.23	33.09	36.36	39.17	30.95	30.11	37.72	32.47	41.18	34.17	29.17	36.00	
LITTLE	(2.00)	15.72	17.61	15.29	18.92	13.92	15.15	17.51	19.05	23.66	14.91	20.78	14.29	15.05	15.00	16.80	
NOT AT ALL	(1.00)	4.40	5.28	4.20	3.60	4.03	6.06	5.53	4.76	1.08	6.14	5.84	5.04	4.08	3.33	4.80	
N.A.		1.03	.35	1.19	.90	.98	.76	1.84		1.08	.88	1.95	.84	.52	3.33	2.40	
Mean score		3.40	3.31	3.42	3.35	3.50	3.31	3.19	3.29	3.38	3.32	3.27	3.27	3.44	3.53	3.31	
Standard deviation		1.106	1.114	1.104	1.096	1.120	1.108	1.038	1.066	1.088	1.128	1.183	1.027	1.098	1.123	1.099	
BORING JOB																	
EXTREMELY	(5.00)	7.83	7.04	8.00	6.31	8.79	9.47	4.15		8.60	10.53	7.79	5.88	8.15	7.50	4.80	
MUCH	(4.00)	15.27	14.79	15.37	14.41	16.24	14.39	12.90	14.29	16.13	16.67	11.04	11.76	16.51	13.33	14.40	
SOMEWHAT	(3.00)	40.10	41.55	39.78	43.24	41.15	39.39	36.87	50.00	32.26	36.84	35.06	47.90	39.71	42.50	44.00	
LITTLE	(2.00)	25.10	24.65	25.20	25.23	23.69	22.73	30.41	23.81	32.26	27.19	27.92	18.49	24.87	23.33	27.20	
NOT AT ALL	(1.00)	10.67	11.27	10.54	9.91	9.28	13.26	13.36	11.90	9.68	6.14	16.88	14.29	10.14	10.83	8.80	
N.A.		1.03	.70	1.11	.90	.85	.76	2.30		1.08	2.63	1.30	1.68	.63	2.50	.80	
Mean score		2.84	2.82	2.85	2.82	2.92	2.84	2.63	2.67	2.82	2.98	2.64	2.76	2.88	2.83	2.79	
Standard deviation		1.064	1.051	1.067	1.015	1.061	1.127	1.015	.874	1.099	1.070	1.130	1.039	1.067	1.053	.965	
NO PROGRESS IN THE JOB																	
EXTREMELY	(5.00)	12.48	15.49	11.81	9.01	9.65	20.83	14.75	7.14	15.05	12.28	10.39	17.65	12.96	9.17	10.40	
MUCH	(4.00)	17.40	17.96	17.27	13.51	17.83	20.08	14.75	7.14	21.51	12.28	16.88	14.29	17.24	21.67	22.40	
SOMEWHAT	(3.00)	39.59	37.32	40.10	42.34	42.25	37.12	35.48	38.10	30.11	40.35	36.36	37.82	40.13	41.67	37.60	
LITTLE	(2.00)	21.73	20.07	22.11	25.23	21.61	14.02	25.35	40.48	23.66	30.70	25.32	21.85	20.90	18.33	20.80	
NOT AT ALL	(1.00)	7.37	8.10	7.21	9.91	7.08	7.20	7.37	7.14	7.53	2.63	8.44	5.88	7.84	5.83	8.00	
N.A.		1.42	1.06	1.51		1.59	.76	2.30		2.15	1.75	2.60	2.52	.94	3.33	.80	
Mean score		3.06	3.13	3.04	2.86	3.01	3.34	3.04	2.67	3.13	3.01	2.95	3.16	3.07	3.10	3.06	
Standard deviation		1.095	1.152	1.082	1.066	1.040	1.169	1.149	.979	1.176	1.027	1.101	1.149	1.105	1.016	1.088	

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 10A
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		Total	S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
			MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.	
PROBLEMS ENCOUNTERED																
EXTREMELY	(5.00)	13.63	11.88	14.02	11.89	15.06	13.46	9.98	10.32	13.55	12.16	12.77	11.93	14.32	13.89	11.31
MUCH	(4.00)	22.18	21.81	22.26	22.04	22.64	23.01	20.28	21.90	20.50	22.98	21.65	21.23	22.26	23.83	21.07
SOMEWHAT	(3.00)	38.06	38.87	37.88	37.78	38.20	37.73	39.11	37.30	36.06	37.43	35.63	40.17	37.89	37.11	41.39
LITTLE	(2.00)	19.86	20.89	19.63	22.94	18.61	18.54	22.27	24.44	23.30	21.93	22.64	19.50	19.44	18.00	19.95
NOT AT ALL	(1.00)	5.15	5.96	4.97	5.05	4.48	5.98	6.70	5.40	5.16	4.27	5.80	5.55	5.18	4.72	5.44
N.A.		1.12	.59	1.24	.30	1.02	1.29	1.66	.63	1.43	1.23	1.52	1.62	.91	2.44	.85
Mean score		3.19	3.13	3.21	3.13	3.25	3.20	3.05	3.07	3.14	3.17	3.13	3.15	3.21	3.25	3.13
Standard deviation		1.071	1.064	1.072	1.056	1.068	1.082	1.053	1.047	1.088	1.045	1.090	1.051	1.078	1.064	1.036

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 11A
OTHER PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

Base: ALL RESPONDENTS

	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
	Total	MALE	FE-MALE	DOCTOR	NURSE	TECH-NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
OTHER PROBLEMS															
\$140/Code.1	.26	.35	.24	.89	.12		.92				1.29		.21		
\$140/Code.2	.84	.70	.87	.89	.85	.38	.92	2.33	1.08		2.58	3.36	.63		
\$140/Code.3	.90	1.05	.87	.89	.98	.75	.92	2.33			1.94		.94	1.67	.80
\$140/Code.4	.77	1.05	.71	1.79	.49	1.89	.46			.88			1.15		
\$140/Code.5	.77	.35	.87	.89	.85	.38	.46	4.65				.84	1.04	.83	
\$140/Code.6	.39		.47	.89	.49	.38					.65	.84	.42		
OTHERS	2.26	2.80	2.14	3.57	2.44	3.02	.92		1.08	.88	3.23	3.36	1.98	4.17	1.60
NONE	.06	.35					.46						.10		
N.A.	93.74	93.36	93.83	90.18	93.77	93.21	94.95	90.70	97.85	98.25	90.32	91.60	93.54	93.33	97.60

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 12A
SUGGESTED PROBLEM SOLVING
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
SALARY INCREASE/BETTER WELFARE																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	30.14	26.06	31.06	20.72	34.07	28.79	21.20	23.81	34.41	28.95	28.57	29.41	30.83	33.33	26.40
AGREE VERY MUCH	(4.00)	33.83	34.15	33.76	34.23	34.31	34.85	31.80	42.86	26.88	29.82	35.71	38.66	33.44	34.17	32.80
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	26.58	28.87	26.07	36.94	23.32	26.89	31.80	28.57	29.03	33.33	26.62	26.05	26.23	21.67	28.80
AGREE A LITTLE	(2.00)	5.30	8.45	4.60	5.41	4.15	6.82	8.29	4.76	4.30	3.51	5.19	3.36	5.33	4.17	9.60
LEAST AGREE	(1.00)	2.01	1.76	2.06	1.80	1.71	1.52	3.69		3.23	3.51	1.95		2.09	3.33	
N.A.		2.13	.70	2.46	.90	2.44	1.14	3.23		2.15	.88	1.95	2.52	2.09	3.33	2.40
Mean score		3.87	3.75	3.89	3.67	3.97	3.84	3.60	3.86	3.87	3.78	3.85	3.97	3.87	3.93	3.78
Standard deviation		.982	.997	.977	.930	.957	.976	1.040	.843	1.056	1.024	.969	.844	.989	1.028	.958
HAVING MORE PERSONNELS																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	24.32	18.31	25.67	20.72	29.67	18.18	15.21	19.05	22.58	21.05	25.97	16.81	24.97	32.50	16.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	35.64	35.56	35.66	31.53	35.65	36.36	32.26	47.62	40.86	35.96	32.47	39.50	35.32	31.67	42.40
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	27.75	28.17	27.65	30.63	24.79	30.68	38.71	21.43	19.35	33.33	30.52	34.45	26.12	22.50	34.40
AGREE A LITTLE	(2.00)	8.34	14.08	7.05	10.81	6.35	10.23	10.14	9.52	12.90	5.26	5.84	5.88	9.61	9.17	4.00
LEAST AGREE	(1.00)	2.78	3.17	2.69	5.41	2.20	3.79	2.76	2.38	2.15	3.51	2.60	2.52	3.24	.83	1.60
N.A.		1.16	.70	1.27	.90	1.34	.76	.92		2.15	.88	2.60	.84	.73	3.33	1.60
Mean score		3.71	3.52	3.76	3.52	3.85	3.55	3.47	3.71	3.70	3.66	3.75	3.63	3.70	3.89	3.68
Standard deviation		1.018	1.048	1.006	1.107	.995	1.026	.966	.970	1.038	.988	1.003	.923	1.051	1.011	.852
EXPANSION OF SPACE																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	18.89	20.42	18.54	9.01	18.68	21.21	18.43	30.95	21.51	22.81	16.88	19.33	17.97	24.17	18.40
AGREE VERY MUCH	(4.00)	32.47	25.70	33.99	32.43	33.09	31.44	29.03	40.48	34.41	34.21	32.47	40.34	33.02	22.50	28.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	31.95	34.86	31.30	33.33	32.84	28.79	37.79	14.29	25.81	28.95	26.62	26.05	33.54	35.00	32.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	10.61	13.03	10.06	15.32	10.01	12.88	6.91	9.52	12.90	7.89	12.99	10.08	9.93	10.83	16.00
LEAST AGREE	(1.00)	4.59	4.93	4.52	9.01	4.03	4.55	5.07	4.76	3.23	5.26	8.44	2.52	4.60	3.33	3.20
N.A.		1.49	1.06	1.58	.90	1.34	1.14	2.76		2.15	.88	2.60	1.68	.94	4.17	2.40
Mean score		3.51	3.44	3.53	3.17	3.53	3.52	3.50	3.83	3.59	3.62	3.37	3.65	3.50	3.56	3.43
Standard deviation		1.063	1.107	1.052	1.091	1.038	1.104	1.044	1.124	1.075	1.088	1.173	.994	1.045	1.094	1.076
MORE BUDGET ALLOCATION																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	34.86	30.63	35.82	33.33	37.36	31.82	29.95	33.33	35.48	28.95	33.12	29.41	36.15	45.83	25.60
AGREE VERY MUCH	(4.00)	42.88	43.31	42.79	44.14	42.49	46.97	39.63	52.38	36.56	46.49	40.26	53.78	43.57	28.33	40.80
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	17.34	20.77	16.56	18.92	16.00	15.91	23.50	11.90	19.35	21.05	21.43	13.45	16.09	17.50	24.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	2.20	2.46	2.14	1.80	1.95	2.27	2.76	2.38	3.23	.88	1.95	.84	2.09	3.33	4.00
LEAST AGREE	(1.00)	1.10	1.76	.95	.90	.49	1.89	2.30		2.15	1.75	.65		1.25	.83	1.60
N.A.		1.62	1.06	1.74	.90	1.71	1.14	1.84		3.23	.88	2.60	2.52	.84	4.17	4.00
Mean score		4.10	4.00	4.12	4.08	4.16	4.06	3.94	4.17	4.03	4.01	4.06	4.15	4.12	4.20	3.88
Standard deviation		.843	.884	.832	.825	.801	.864	.932	.730	.953	.840	.837	.676	.843	.920	.909

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 13A
SUGGESTED PROBLEM SOLVING
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB							
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.	
PROVISION OF MEDICAL ACCESSORY																	
AGREE EXTREMELY	(5.00)	28.72	25.35	29.48	19.82	31.62	28.03	25.81	14.29	29.03	26.32	24.03	21.85	30.09	36.67	22.40	
AGREE VERY MUCH	(4.00)	42.88	44.72	42.47	48.65	42.86	42.05	41.01	50.00	39.78	39.47	47.40	49.58	42.22	36.67	43.20	
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	22.19	23.94	21.79	26.13	20.02	21.97	26.27	33.33	22.58	29.82	21.43	23.53	21.84	18.33	25.60	
AGREE A LITTLE	(2.00)	3.56	3.87	3.49	3.60	3.54	4.55	2.76	2.38	3.23	.88	2.60	3.36	3.87	2.50	4.80	
LEAST AGREE	(1.00)	1.10	1.76	.95	1.80	.37	1.89	2.30		2.15	2.63	1.95		1.15	.83	.80	
N.A.		1.55	.35	1.82		1.59	1.52	1.84		3.23	.88	2.60	1.68	.84	5.00	3.20	
Mean score		3.96	3.88	3.98	3.81	4.03	3.91	3.87	3.76	3.93	3.87	3.91	3.91	3.97	4.11	3.84	
Standard deviation		.872	.894	.867	.858	.838	.928	.917	.726	.934	.911	.867	.772	.885	.870	.866	
MORE DISCIPLINE																	
AGREE EXTREMELY	(5.00)	24.13	26.06	23.69	16.22	24.42	27.65	23.04	28.57	21.51	25.44	21.43	22.69	23.82	27.50	24.00	
AGREE VERY MUCH	(4.00)	39.65	36.62	40.33	38.74	41.27	38.64	35.02	45.24	37.63	37.72	37.01	41.18	40.75	37.50	36.80	
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	29.82	30.63	29.64	37.84	27.84	29.92	32.26	26.19	33.33	33.33	33.77	31.09	29.26	25.83	32.80	
AGREE A LITTLE	(2.00)	3.88	4.58	3.72	6.31	3.66	2.27	5.53		5.38	1.75	4.55	2.52	4.18	4.17	2.40	
LEAST AGREE	(1.00)	.91	1.41	.79	.90	1.10	.76	.92			.88	.65		.94	1.67	.80	
N.A.		1.62	.70	1.82		1.71	.76	3.23		2.15	.88	2.60	2.52	1.04	3.33	3.20	
Mean score		3.84	3.82	3.84	3.63	3.86	3.91	3.76	4.02	3.77	3.86	3.76	3.86	3.83	3.88	3.83	
Standard deviation		.873	.924	.862	.863	.873	.857	.913	.749	.857	.854	.872	.801	.874	.934	.860	
GOOD CO-OPERATION WITH OTHER GOVT.OFFICES																	
AGREE EXTREMELY	(5.00)	23.16	20.77	23.69	14.41	25.40	22.35	21.20	19.05	22.58	19.30	22.08	19.33	23.51	28.33	19.20	
AGREE VERY MUCH	(4.00)	41.01	42.25	40.73	35.14	42.00	44.70	36.41	42.86	38.71	47.37	40.91	40.34	41.90	35.00	37.60	
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	29.37	29.58	29.32	39.64	26.50	28.03	34.10	35.71	32.26	28.95	27.92	31.93	28.42	26.67	39.20	
AGREE A LITTLE	(2.00)	4.33	6.34	3.88	10.81	3.54	3.41	5.53	2.38	4.30	3.51	5.19	5.88	4.39	5.83	2.40	
LEAST AGREE	(1.00)	.91	.70	.95		.98	.76	1.84				1.30	.84	1.04		.80	
N.A.		1.23	.35	1.43		1.59	.76	.92		2.15	.88	2.60	1.68	.73	4.17	.80	
Mean score		3.82	3.76	3.84	3.53	3.89	3.85	3.70	3.79	3.81	3.83	3.79	3.73	3.83	3.90	3.73	
Standard deviation		.871	.877	.869	.872	.865	.833	.930	.782	.842	.778	.900	.877	.876	.902	.830	
GOOD CO-OPERATION WITH OTHER DEPT.																	
AGREE EXTREMELY	(5.00)	29.56	27.82	29.95	20.72	30.28	30.68	32.26	30.95	23.66	25.44	31.82	26.05	30.30	30.00	26.40	
AGREE VERY MUCH	(4.00)	37.13	40.14	36.45	38.74	37.85	39.77	29.49	38.10	38.71	45.61	31.82	36.97	37.30	39.17	35.20	
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	26.52	26.76	26.47	31.53	25.03	23.86	30.41	26.19	32.26	23.68	25.97	30.25	25.81	21.67	35.20	
AGREE A LITTLE	(2.00)	4.33	3.52	4.52	8.11	3.79	4.17	5.07	4.76	3.23	3.51	7.14	3.36	4.70	3.33	.80	
LEAST AGREE	(1.00)	1.03	1.06	1.03	.90	1.22	.38	1.84			.88	.65	1.68	.94	.83	1.60	
N.A.		1.42	.70	1.58		1.83	1.14	.92		2.15	.88	2.60	1.68	.94	5.00	.80	
Mean score		3.91	3.91	3.91	3.70	3.94	3.97	3.86	3.95	3.85	3.92	3.89	3.84	3.92	3.99	3.85	
Standard deviation		.912	.884	.919	.920	.909	.870	.995	.882	.829	.847	.970	.919	.915	.877	.884	

Table 14A
SUGGESTED PROBLEM SOLVING
Base: ALL RESPONDENTS

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

		S E X		RESPONDENTS STATUS							ADDITIONAL JOB				
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
SUGGESTED PROBLEM SOLVING															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	26.72	24.43	27.24	19.37	28.94	26.09	23.39	25.00	26.34	24.78	25.49	23.11	27.21	32.29
AGREE VERY MUCH	(4.00)	38.19	37.81	38.27	37.95	38.69	39.35	34.33	44.94	36.69	39.58	37.26	42.54	38.44	33.13
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	26.44	27.95	26.10	31.87	24.54	25.76	31.85	24.70	26.75	29.06	26.79	27.10	25.91	23.65
AGREE A LITTLE	(2.00)	5.32	7.04	4.93	7.77	4.62	5.82	5.88	4.46	6.18	3.40	5.68	4.41	5.51	5.42
LEAST AGREE	(1.00)	1.80	2.07	1.74	2.59	1.51	1.94	2.59	.89	1.61	2.30	2.27	.95	1.91	1.46
N.A.		1.53	.70	1.71	.45	1.69	1.04	1.96		2.42	.88	2.52	1.89	1.02	4.06
Mean score		3.84	3.76	3.86	3.64	3.90	3.83	3.71	3.89	3.82	3.82	3.80	3.84	3.84	3.93
Standard deviation		.946	.970	.940	.966	.928	.952	.980	.863	.957	.926	.970	.868	.953	.971

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 15A
OTHER SUGGESTIONS FOR PROBLEM SOLVING
Base: ALL RESPONDENTS

	Total	S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB				
		MALE	FE-MALE	DOCTOR	NURSE	TECH-NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
OTHER SUGGESTIONS														
\$149/Code.1	.90	1.05	.87	.89	1.09	.75	.46		1.08	.87	1.27		1.14	
\$149/Code.2	.45		.55		.48		.92		1.08		.64		.62	
\$149/Code.3	1.09	.70	1.18	2.68	1.33	.38	.46		1.08	1.74	.64	1.67	1.25	1.67
\$149/Code.4	.71	.35	.79		1.09	.75				.87	1.27	1.67	.62	
\$149/Code.5	.39	.70	.31		.36	.75		2.38		.87		.83	.42	.83
\$149/Code.6	.71	1.40	.55	.89	.48	1.13	.46	4.76			.64	.83	.94	
\$149/Code.7	.32		.39		.61						1.27	.83	.10	.83
OTHERS	1.54	1.75	1.50	1.79	1.45	2.26	.92	4.76		1.74	.64	4.17	1.14	3.33 1.60
N.A.	93.89	94.06	93.86	93.75	93.10	93.96	96.79	88.10	96.77	93.91	93.63	90.00	93.76	93.33 98.40

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 16A
ATTITUDE TOWARDS CONCEPT OF EXECUTIVE AGENCY MANAGEMENT
Base: ALL RESPONDENTS

		Total	S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
			MALE	FE-MALE	DOCTOR	NURSE	TECH-NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT. HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
ATTITUDE																

VERY GOOD	(4.00)	19.02	22.89	18.15	22.52	18.80	20.08	18.89	9.52	18.28	21.93	24.03	18.49	19.12	16.67	17.60
GOOD	(3.00)	42.63	37.68	43.74	39.64	43.47	40.91	36.41	57.14	51.61	45.61	40.91	42.02	41.48	45.00	45.60
NOT SURE	(2.00)	29.43	32.75	28.68	33.33	28.94	29.55	32.26	30.95	21.51	27.19	27.27	26.89	30.93	29.17	23.20
NOT ACCEPTED	(1.00)	6.21	4.58	6.58	2.70	6.96	6.82	5.53	2.38	5.38	5.26	4.55	8.40	6.48	4.17	8.00
N.A.		2.72	2.11	2.85	1.80	1.83	2.65	6.91		3.23		3.25	4.20	1.99	5.00	5.60
Mean score		2.77	2.81	2.76	2.83	2.75	2.76	2.74	2.74	2.86	2.84	2.87	2.74	2.75	2.78	2.77
Standard deviation		.836	.849	.833	.811	.843	.858	.850	.665	.787	.826	.841	.873	.844	.784	.851

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 17A

POSSIBILITY TO APPLY EXECUTIVE AGENCY MANAGEMENT CONCEPT FOR THIS HOSPITAL

Base: ALL RESPONDENTS

	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB				
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT. HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
POSSIBILITY														
DEFINITELY POSSIBLE	2.26	3.17	2.06	5.41	2.08	2.65	.46		4.30	1.75	5.19	1.68	2.09	.83 2.40
VERY POSSIBLE	20.50	20.77	20.44	18.02	20.63	20.45	21.20	11.90	24.73	18.42	20.13	17.65	19.96	21.67 28.80
NOT SO POSSIBLE	43.92	39.79	44.85	44.14	43.71	45.83	44.24	45.24	38.71	53.51	41.56	44.54	44.62	42.50 36.80
NOT SURE	22.32	23.59	22.03	26.13	23.93	18.18	17.97	30.95	21.51	19.30	23.38	25.21	23.09	20.00 17.60
IMPOSSIBLE	8.02	10.21	7.53	4.50	7.45	9.85	9.68	9.52	7.53	6.14	6.49	5.88	8.05	10.00 8.80
N.A.	2.98	2.46	3.09	1.80	2.20	3.03	6.45	2.38	3.23	.88	3.25	5.04	2.19	5.00 5.60

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 18A
OBSTACLE OF IMPLEMENTATION OF EXECUTIVE AGENCY MANAGEMENT CONCEPT
Base: ALL RESPONDENTS

	Total	S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
		MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
OBSTACLE															
NO CO-OPERATION FROM PERSONNELS	16.79	17.73	16.59	14.05	16.31	18.87	16.88	15.66	19.19	18.78	16.98	14.62	16.81	17.37	16.44
INSUFFICIENT BUDGET	26.31	25.00	26.60	27.69	26.12	26.86	24.81	21.69	30.23	25.71	26.23	24.51	26.78	25.10	27.56
MANAGEMENT SYSTEM NOT ALLOWED	22.61	22.34	22.67	22.73	23.85	22.14	18.16	25.30	20.35	22.04	23.15	24.51	22.38	21.24	23.11
UNCLEAR CONCEPT	16.70	15.43	16.97	20.66	17.06	14.88	15.86	15.66	15.70	16.33	16.05	18.58	16.56	18.92	13.33
NOT INTERESTING CONCEPT	2.34	1.95	2.42	1.24	2.38	1.45	4.35	1.20	2.33	1.63	.62	1.19	2.71	1.93	3.11
CONTRAST WITH THE OLD SYSTEM	10.40	11.52	10.16	8.68	10.10	11.43	12.79	9.64	7.56	9.39	12.35	11.07	10.58	9.65	8.89
OTHERS	1.39	2.13	1.23	2.48	1.22	1.63	.77	6.02		3.27	1.85	1.19	1.18	2.32	.89
N.A.	3.45	3.90	3.35	2.48	2.96	2.72	6.39	4.82	4.65	2.86	2.78	4.35	3.01	3.47	6.67

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 19A
SUGGESTION TO GET RID OF OBSTACLE TO IMPLEMENT EXECUTIVE AGENCY MANAGEMENT CONCEPT
Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT. HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
\$153/Code.1	5.12	7.87	4.51	6.61	5.11	6.83	1.79	12.77	2.11	2.48	5.63	1.55	5.33	9.85	3.79
\$153/Code.2	2.83	4.26	2.51	.83	3.07	5.12	.90	2.13	1.05	4.13	1.25	6.98	2.52	3.79	.76
\$153/Code.3	3.32	1.97	3.62	4.13	3.30	3.75	3.14	4.26	1.05	2.48	3.75	1.55	3.69	2.27	2.27
\$153/Code.4	5.97	5.57	6.06	9.92	5.57	8.53	3.14	6.38	3.16	6.61	3.75	8.53	6.50	3.79	4.55
\$153/Code.5	4.16	4.26	4.14	4.96	5.11	3.41	1.79	8.51		1.65	3.75	6.20	4.36	4.55	2.27
\$153/Code.6	4.16	3.93	4.21	3.31	5.57	3.41	2.24		1.05	4.13	5.63	5.43	4.07	6.06	1.52
\$153/Code.7	.48	1.31	.30	1.65	.23	.68		2.13	1.05	.83	.63	1.55	.29	1.52	
\$153/Code.8	.30	.98	.15		.11	.68	.90			.83			.19		1.52
\$153/Code.9	.48	.33	.52	.83	.68			2.13		.83	.63	.78	.39	.76	.76
\$154/Code.1	.42	.66	.37	.83	.23	.68	.90				.63		.48		.76
\$154/Code.2	.60	.98	.52		.57	1.37			1.05	.83			.68	1.52	
\$154/Code.3	.24	.33	.22		.23	.68				.83			.10	.76	.76
\$154/Code.4	.24		.30		.45								.29		.76
\$154/Code.5	.12	.33	.07		.11	.34							.19		
OTHERS	3.07	4.92	2.66	4.13	2.73	3.75	2.69	4.26	3.16	2.48	3.13	2.33	2.81	6.82	1.52
\$153/Code.X	1.51	1.64	1.48	3.31	1.48	.68	1.35	2.13	2.11		3.13	.78	1.75		.76
\$153/Code.Y	.36	.33	.37		.45	.34	.45				.63		.48		
N.A.	66.61	60.33	68.02	59.50	65.00	59.73	80.72	55.32	84.21	71.90	67.50	64.34	65.86	58.33	78.03

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 20A
SUGGESTED IMPROVEMENT FOR GOVERNMENT HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
DECENTRALIZATION OF THE ADMINISTRATION																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	33.76	40.85	32.17	30.63	34.07	37.12	30.88	38.10	30.11	39.47	35.71	31.09	33.54	30.00	35.20
AGREE VERY MUCH	(4.00)	39.65	33.45	41.05	44.14	41.51	38.26	36.41	42.86	27.96	39.47	37.66	42.86	40.23	40.00	31.20
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	19.08	16.55	19.65	16.22	18.93	17.05	19.82	19.05	27.96	15.79	15.58	15.13	19.64	17.50	25.60
AGREE A LITTLE	(2.00)	4.01	5.28	3.72	4.50	3.42	3.79	7.37		3.23	2.63	7.14	5.04	3.66	6.67	3.20
LEAST AGREE	(1.00)	.45	.35	.48		.61	.38	.46			.88	.65		.52	.83	
N.A.		3.04	3.52	2.93	4.50	1.47	3.41	5.07		10.75	1.75	3.25	5.88	2.40	5.00	4.80
Mean score		4.05	4.13	4.04	4.06	4.07	4.12	3.95	4.19	3.95	4.16	4.04	4.06	4.05	3.96	4.03
Standard deviation		.866	.912	.855	.826	.854	.861	.943	.740	.896	.855	.944	.841	.861	.931	.882
HAVING GOOD RELATIONSHIP WITH PRIVATE HOSPITAL																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	13.78	14.79	13.55	9.91	14.16	13.64	15.21	19.05	9.68	14.91	16.88	10.92	13.38	13.33	15.20
AGREE VERY MUCH	(4.00)	38.68	36.62	39.14	37.84	38.46	40.53	34.56	40.48	45.16	32.46	35.06	42.02	39.08	42.50	36.80
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	34.02	32.39	34.39	34.23	35.04	31.44	34.10	35.71	31.18	38.60	34.42	30.25	34.90	32.50	28.80
AGREE A LITTLE	(2.00)	8.41	9.86	8.08	11.71	8.91	7.20	9.22	2.38	4.30	10.53	9.09	7.56	7.84	5.83	12.80
LEAST AGREE	(1.00)	2.26	2.82	2.14	2.70	1.95	3.79	1.84	2.38	1.08	1.75	1.30	4.20	2.61	1.67	.80
N.A.		2.85	3.52	2.69	3.60	1.47	3.41	5.07		8.60	1.75	3.25	5.04	2.19	4.17	5.60
Mean score		3.55	3.53	3.55	3.42	3.55	3.55	3.55	3.71	3.64	3.49	3.59	3.50	3.54	3.63	3.56
Standard deviation		.919	.969	.908	.932	.914	.958	.940	.891	.784	.940	.930	.955	.918	.863	.948
MORE FLEXIBLE TO PROVIDE SERVICE																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	31.11	35.56	30.11	30.63	32.72	30.30	27.65	40.48	23.66	33.33	27.92	34.45	30.62	35.83	30.40
AGREE VERY MUCH	(4.00)	46.64	42.25	47.62	53.15	48.96	45.45	38.71	50.00	38.71	48.25	50.00	43.70	47.44	40.83	42.40
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	16.24	14.08	16.72	9.91	14.04	17.05	24.88	9.52	23.66	16.67	14.94	12.61	16.72	12.50	20.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	2.91	4.93	2.46	2.70	2.69	2.65	4.15		4.30		3.90	3.36	2.72	5.83	2.40
LEAST AGREE	(1.00)	.19		.24		.12	.38			1.08		.65	.84	.21		
N.A.		2.91	3.17	2.85	3.60	1.47	4.17	4.61		8.60	1.75	2.60	5.04	2.30	5.00	4.80
Mean score		4.09	4.12	4.08	4.16	4.13	4.07	3.94	4.31	3.87	4.17	4.03	4.13	4.08	4.12	4.06
Standard deviation		.786	.839	.774	.716	.760	.799	.851	.643	.897	.696	.814	.840	.781	.864	.795
EVALUATION OF MANAGEMENT																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	31.50	36.27	30.43	29.73	34.43	33.71	24.42	35.71	16.13	41.23	31.17	31.09	31.14	33.33	27.20
AGREE VERY MUCH	(4.00)	46.25	39.08	47.86	50.45	48.60	43.18	39.63	52.38	41.94	46.49	43.51	47.90	47.34	46.67	40.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	15.98	16.90	15.77	13.51	13.19	15.53	23.04	11.90	30.11	9.65	18.83	10.08	16.09	10.83	23.20
AGREE A LITTLE	(2.00)	2.78	3.87	2.54	2.70	1.95	2.27	6.91		3.23	1.75	3.25	2.52	2.72	3.33	4.00
LEAST AGREE	(1.00)	.65	.70	.63		.37	1.52	1.38				.65	2.52	.52	.83	.80
N.A.		2.85	3.17	2.77	3.60	1.47	3.79	4.61		8.60	.88	2.60	5.88	2.19	5.00	4.80
Mean score		4.08	4.10	4.08	4.11	4.16	4.09	3.83	4.24	3.78	4.28	4.04	4.09	4.08	4.14	3.93
Standard deviation		.810	.876	.795	.744	.755	.861	.944	.656	.777	.713	.842	.886	.797	.819	.880

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 21A
SUGGESTED IMPROVEMENT FOR GOVERNMENT HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

			S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB						
			Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
ALTER TOP MANAGEMENT RECRUITMENT																	
AGREE EXTREMELY	(5.00)	32.99	34.86	32.57	24.32	36.39	35.98	25.35	26.19	25.81	35.96	35.06	30.25	33.96	30.00	28.80	
AGREE VERY MUCH	(4.00)	33.89	32.04	34.31	37.84	35.65	31.44	29.03	42.86	27.96	33.33	31.17	39.50	33.65	35.00	29.60	
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	23.61	21.13	24.17	26.13	21.61	22.35	27.19	30.95	30.11	26.32	25.32	20.17	23.62	17.50	26.40	
AGREE A LITTLE	(2.00)	4.72	5.63	4.52	5.41	4.03	5.68	6.91		4.30	2.63	3.90		3.36	4.60	8.33	
LEAST AGREE	(1.00)	1.42	2.11	1.27	1.80	.37	1.14	5.53		2.15		.65		1.68	1.46	3.33	
N.A.		3.36	4.23	3.17	4.50	1.95	3.41	5.99		9.68	1.75	3.90		5.04	2.72	5.83	
Mean score		3.96	3.96	3.95	3.81	4.06	3.99	3.66	3.95	3.79	4.04	4.00	3.98	3.97	3.85	3.81	
Standard deviation		.955	1.010	.943	.947	.887	.974	1.127	.764	.995	.864	.926	.916	.957	1.079	1.023	
SEARCH FOR MORE INCOME SOURCES																	
AGREE EXTREMELY	(5.00)	36.87	32.75	37.80	34.23	39.68	35.98	33.64	33.33	26.88	36.84	40.91	38.66	36.26	38.33	34.40	
AGREE VERY MUCH	(4.00)	39.00	36.97	39.46	42.34	41.51	34.85	32.72	52.38	33.33	41.23	35.06	38.66	40.54	36.67	31.20	
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	16.62	17.61	16.40	16.22	15.02	18.56	20.28	11.90	19.35	17.54	19.48	14.29	16.30	12.50	22.40	
AGREE A LITTLE	(2.00)	3.88	7.75	3.01	3.60	2.08	6.06	6.91	2.38	7.53	2.63	1.95	2.52	3.97	6.67	4.80	
LEAST AGREE	(1.00)	.45	.70	.40		.24	.76	.92		1.08	.88		.84	.31	1.67		
N.A.		3.17	4.23	2.93	3.60	1.47	3.79	5.53		11.83	.88	2.60	5.04	2.61	4.17	7.20	
Mean score		4.11	3.97	4.15	4.11	4.20	4.03	3.97	4.17	3.88	4.12	4.18	4.18	4.11	4.08	4.03	
Standard deviation		.861	.958	.836	.816	.789	.945	.977	.730	.986	.853	.820	.848	.848	.984	.909	
HAVING GOOD RELATIONSHIP WITH THE COMMUNITY																	
AGREE EXTREMELY	(5.00)	44.57	41.20	45.32	35.14	48.23	46.59	38.25	50.00	30.11	46.49	47.40	48.74	43.57	47.50	40.80	
AGREE VERY MUCH	(4.00)	38.62	39.08	38.51	46.85	37.97	35.98	38.71	45.24	38.71	41.23	34.42	28.57	41.07	35.83	33.60	
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	12.16	13.03	11.97	14.41	11.48	11.74	14.75	4.76	13.98	8.77	14.29	16.81	11.70	10.00	15.20	
AGREE A LITTLE	(2.00)	1.68	3.52	1.27	.90	.98	2.27	2.76		5.38	1.75	1.30	1.68	1.25	2.50	4.00	
LEAST AGREE	(1.00)	.26		.32			.38	.92		1.08	.88			.31			
N.A.		2.72	3.17	2.61	2.70	1.34	3.03	4.61		10.75	.88	2.60	4.20	2.09	4.17	6.40	
Mean score		4.29	4.22	4.31	4.19	4.35	4.30	4.16	4.45	4.02	4.32	4.31	4.30	4.29	4.34	4.19	
Standard deviation		.770	.813	.759	.716	.722	.802	.858	.593	.924	.782	.770	.819	.749	.771	.860	

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 22A
SUGGESTED IMPROVEMENT FOR GOVERNMENT HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
		Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
HAVING GOOD INFO. SYSTEM FOR COMMUNITY																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	43.92	40.85	44.61	39.64	47.25	44.70	38.71	50.00	26.88	44.74	44.81	47.06	43.36	47.50	39.20
AGREE VERY MUCH	(4.00)	38.68	40.14	38.35	43.24	39.07	37.50	35.02	45.24	38.71	43.86	32.47	31.09	41.07	33.33	36.80
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	11.90	10.92	12.12	12.61	10.50	12.50	14.29	4.76	19.35	10.53	18.18	13.45	10.87	9.17	14.40
AGREE A LITTLE	(2.00)	2.39	4.93	1.82	1.80	1.71	1.89	5.07		5.38		1.95	4.20	1.99	5.00	4.00
LEAST AGREE	(1.00)	.13		.16				.92						.21		
N.A.		2.98	3.17	2.93	2.70	1.47	3.41	5.99		9.68	.88	2.60	4.20	2.51	5.00	5.60
Mean score		4.28	4.21	4.29	4.24	4.34	4.29	4.12	4.45	3.96	4.35	4.23	4.26	4.29	4.30	4.18
Standard deviation		.781	.835	.768	.747	.736	.766	.926	.593	.870	.665	.823	.863	.759	.851	.844
HAVING HIGHER STANDARD OF SERVICES																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	43.66	45.07	43.34	33.33	45.05	47.35	40.55	54.76	35.48	47.37	44.16	48.74	42.74	47.50	38.40
AGREE VERY MUCH	(4.00)	40.23	37.68	40.81	46.85	41.15	37.50	37.33	40.48	38.71	40.35	38.31	35.29	42.42	35.00	35.20
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	11.77	11.62	11.81	15.32	11.97	9.85	13.82	4.76	9.68	10.53	13.64	9.24	11.08	12.50	17.60
AGREE A LITTLE	(2.00)	1.23	2.46	.95	.90	.49	1.14	3.23		4.30	.88	1.30	2.52	1.04	.83	2.40
LEAST AGREE	(1.00)	.19		.24	.90		.38	.46						.31		
N.A.		2.91	3.17	2.85	2.70	1.34	3.79	4.61		11.83	.88	2.60	4.20	2.40	4.17	6.40
Mean score		4.30	4.29	4.30	4.14	4.33	4.35	4.20	4.50	4.20	4.35	4.29	4.36	4.29	4.35	4.17
Standard deviation		.743	.776	.735	.779	.702	.744	.844	.595	.823	.706	.754	.766	.733	.738	.823
EVALUATION OF SERVICE QUALITY																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	45.92	47.89	45.48	39.64	47.37	48.48	42.86	54.76	36.56	50.88	46.75	47.06	46.39	47.50	33.60
AGREE VERY MUCH	(4.00)	39.33	36.27	40.02	46.85	40.54	35.98	34.56	42.86	38.71	38.60	38.96	35.29	40.75	35.00	39.20
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	10.41	8.80	10.78	9.01	10.13	8.71	15.21	2.38	11.83	8.77	9.09	10.08	9.61	10.83	18.40
AGREE A LITTLE	(2.00)	1.49	3.87	.95	1.80	.73	2.65	2.30		3.23	.88	2.60	3.36	.73	2.50	4.00
LEAST AGREE	(1.00)	.13		.16			.38	.46						.21		
N.A.		2.72	3.17	2.61	2.70	1.22	3.79	4.61		9.68	.88	2.60	4.20	2.30	4.17	4.80
Mean score		4.33	4.32	4.33	4.28	4.36	4.35	4.23	4.52	4.20	4.41	4.33	4.32	4.36	4.33	4.08
Standard deviation		.737	.802	.722	.708	.694	.789	.837	.552	.803	.690	.757	.802	.705	.780	.845

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 23A
SUGGESTED IMPROVEMENT FOR GOVERNMENT HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		Total	S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
			MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.	
SUGGESTED IMPROVEMENT																
AGREE EXTREMELY	(5.00)	35.81	37.01	35.54	30.72	37.94	37.39	31.75	40.24	26.13	39.12	37.08	36.81	35.50	37.08	32.32
AGREE VERY MUCH	(4.00)	40.10	37.36	40.71	44.95	41.34	38.07	35.67	45.48	36.99	40.53	37.66	38.49	41.36	38.08	35.60
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	17.18	16.30	17.38	16.76	16.19	16.48	20.74	13.57	21.72	16.32	18.38	15.21	17.05	14.58	21.20
AGREE A LITTLE	(2.00)	3.35	5.21	2.93	3.60	2.70	3.56	5.48	.48	4.52	2.37	3.64	3.61	3.05	4.75	4.96
LEAST AGREE	(1.00)	.61	.67	.60	.54	.37	.91	1.29	.24	.65	.44	.39	1.01	.67	.83	.32
N.A.		2.95	3.45	2.84	3.42	1.47	3.60	5.07		10.00	1.23	2.86	4.87	2.37	4.67	5.60
Mean score		4.10	4.09	4.11	4.05	4.15	4.11	3.96	4.25	3.93	4.17	4.11	4.12	4.11	4.11	4.00
Standard deviation		.855	.907	.842	.830	.818	.882	.951	.719	.890	.818	.864	.884	.845	.899	.899

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 24A
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - POLICY (SHORT-LONG TERM)
Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
\$206/Code.1	5.49	5.45	5.51	4.80	7.18	2.12	5.22	2.33	3.19	3.15	6.02	4.10	5.76	8.21	3.03
\$206/Code.2	1.71	1.60	1.73		1.97	1.77	1.30	4.65	1.06	1.57	.60		1.99	2.24	1.52
\$206/Code.3	6.29	9.62	5.51	12.80	6.14	8.13	2.61	6.98	2.13	9.45	7.23	8.20	5.36	8.96	5.30
\$206/Code.4	.31	1.28	.08		.12	.71	.87			.79			.30		.76
\$206/Code.5	2.87	3.85	2.64	3.20	2.78	4.24	2.17	2.33	1.06	4.72	3.61	2.46	2.68	3.73	2.27
\$206/Code.6	.61	1.28	.45	.80	.46	1.06	.87			.79	1.81		.30	2.99	.76
\$206/Code.7	1.22		1.51		2.09	.35	.43			.79	2.41	.82	.99	2.99	.76
\$206/Code.8	.98	.64	1.06	3.20	.70	1.06	.87	2.33		.79	.60	1.64	.89	2.24	.76
\$206/Code.9	.85	.96	.83	2.40	1.04	.71				.79	1.20	.82	.79	1.49	.76
\$207/Code.1	.98	2.24	.68	3.20	.70	1.77	.43			3.15	1.20		1.09		
\$207/Code.2	.98	1.60	.83		.81	2.12	1.30			3.94	1.20	.82	.79	1.49	
\$207/Code.3	1.77	4.49	1.13	.80	1.51	3.53	.87	2.33	2.13	1.57	1.20	3.28	1.39	2.24	3.03
\$207/Code.4	.67	.64	.68	2.40	.58	.71	.43				1.81	.82	.79		
\$207/Code.5	.24	.32	.23	.80	.35							.82	.20		.76
\$207/Code.6	.37	.64	.30	2.40	.35					1.57	.60	.82	.30		.76
OTHERS	4.09	8.01	3.17	6.40	3.71	5.30	3.04	4.65	3.19	3.15	4.82	5.74	4.17	4.48	2.27
ALREADY GOOD	.61	.32	.68	.80	.93		.43			1.57	.60	.82	.60	.75	.76
N.A.	69.96	57.05	73.00	56.00	68.60	66.43	79.13	74.42	87.23	62.20	65.06	68.85	71.60	58.21	76.52

Table 25A
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - USAGE OF NEW THECNOLOGY-WORKING SYSTEM
Base: ALL RESPONDENTS

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT. HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
SUGGESTION															
\$209/Code.1	3.15	4.21	2.90	3.23	3.40	3.96	2.61	2.22		4.84	2.37	4.72	3.05	3.70	3.10
\$209/Code.2	14.34	17.80	13.54	14.52	14.84	15.47	13.48	11.11	9.68	15.32	17.16	13.39	13.65	18.52	10.85
\$209/Code.3	5.75	6.47	5.58	8.87	6.57	4.68	3.04	8.89	2.15	7.26	7.69	3.15	5.70	8.89	3.10
\$209/Code.4	.54	.97	.45	.81	.45	1.08	.43			1.61		.79	.59		
\$209/Code.5	4.36	4.53	4.32	4.84	5.55	3.24	3.48			4.03	4.73	3.15	4.03	10.37	1.55
\$209/Code.6	1.75	3.56	1.34	2.42	1.59	3.24	.43	4.44		1.61	1.18	.79	1.77	4.44	1.55
OTHERS	1.45	1.62	1.41	.81	2.04	.36	1.30	2.22			1.18	.79	1.67	2.22	.78
SHOULD BE IMPROVED	.36	.32	.37		.45	.36			1.08	1.61			.39	.74	
ALREADY GOOD	.54	.97	.45	.81	.68	.36			1.08	.81	.59		.39	1.48	.78
N.A.	67.76	59.55	69.64	63.71	64.44	67.27	75.22	71.11	86.02	62.90	65.09	73.23	68.76	49.63	78.29

Table 26A
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - CHECKING OF WORKING SYSTEM
Base: ALL RESPONDENTS

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
SUGGESTION															
\$212/Code.1	9.29	12.13	8.63	8.33	10.59	10.39	6.36	2.33	5.15	8.20	10.06	5.65	9.21	11.81	9.85
\$212/Code.2	.67	.66	.68		.91	1.08				1.64	.59		.69	1.57	
\$212/Code.3	5.07	5.90	4.88	5.83	5.24	6.45	2.73	6.98	3.09	6.56	6.51	3.23	5.05	8.66	3.03
\$212/Code.4	.24	.33	.23		.23	.72					.59	.81	.10	.79	
\$212/Code.5	2.75	3.93	2.48	4.17	3.19	2.51	1.36	4.65		3.28	5.33	4.84	1.88	7.09	2.27
\$212/Code.6	2.75	4.92	2.25	5.00	2.96	2.51	1.36	2.33	2.06	6.56	4.14	5.65	1.68	4.72	2.27
\$212/Code.7	1.95	1.97	1.95	.83	2.62	2.15		2.33	1.03	4.10	3.55	1.61	1.88		.76
\$212/Code.8	2.02	2.95	1.80	.83	2.05	2.87	1.82		2.06	1.64	2.37	4.03	1.68	3.15	1.52
\$212/Code.9	2.02	2.30	1.95	3.33	2.39	1.43	1.36		1.03		1.18	.81	2.57	1.57	1.52
\$212/Code.X	.06		.08						1.03				.10		
\$213/Code.1	.55	.33	.60	.83	.80		.45						.69	.79	.76
OTHERS	1.65	2.62	1.43	1.67	1.82	1.43	2.27			.82	1.78		1.88	2.36	.76
ALREADY GOOD	.49	.66	.45	1.67	.57		.45				.59	.81	.40	1.57	
N.A.	70.49	61.31	72.60	67.50	66.63	68.46	81.82	81.40	84.54	67.21	63.31	72.58	72.18	55.91	77.27

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 27A
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - PERSONNEL MANAGEMENT SYSTEM
Base: ALL RESPONDENTS

	Total	S E X		RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
		MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
SUGGESTION															
\$215/Code.1	3.42	3.86	3.32	3.33	3.79	3.15	1.80	4.35	4.21	3.23	6.88	3.15	2.90	5.04	3.10
\$215/Code.2	.36		.44		.45	.35	.45						.39	1.44	
\$215/Code.3	4.74	5.79	4.51	5.83	5.47	3.85	3.60	2.17	3.16	4.03	3.13	6.30	4.84	7.19	2.33
\$215/Code.4	2.10	2.57	1.99	2.50	2.23	2.45	1.35		2.11	3.23	1.25	.79	2.23	3.60	.78
\$215/Code.5	3.36	1.93	3.69	.83	4.69	3.15	1.35	2.17		9.68	3.13	3.94	2.71	5.04	2.33
\$215/Code.6	.24	.32	.22		.33	.35							.29	.72	
\$215/Code.7	.72	.96	.66	.83	.89	.70	.45			1.61			.48	3.60	
\$215/Code.8	1.56	3.54	1.11	3.33	1.12	2.10	1.80	2.17	1.05	.81	2.50	.79	1.65	2.16	
\$215/Code.9	3.00	4.18	2.73	2.50	3.57	2.10	2.25	4.35	2.11	3.23	2.50	1.57	3.29	2.16	2.33
\$215/Code.X	.18	.32	.15		.11	.35	.45						.19	.72	
\$216/Code.1	.72	1.61	.52		.67	1.40	.45		1.05	.81	.63	.79	.68		1.55
\$216/Code.2	.42	.64	.37		.45	1.05				1.61		.79	.39	1.44	
\$216/Code.3	2.64	4.18	2.29	4.17	2.46	4.55	.90	2.17	1.05	4.84	5.00	3.15	2.03	3.60	1.55
\$216/Code.4	1.32	1.29	1.33	2.50	1.79	.70	.45					.79	1.55	2.16	1.55
\$216/Code.5	3.18	2.89	3.25	1.67	3.91	1.75	3.15	6.52	1.05	2.42	1.88	3.94	3.29	2.88	3.88
\$216/Code.6	1.56	2.25	1.40	2.50	1.67	2.10		2.17	1.05	.81	.63	.79	2.13	.72	.78
\$216/Code.7	.78	.32	.89	.83	1.00	.35	.90			1.61	1.88		.68	1.44	
\$216/Code.8	.42	.32	.44		.45	.70	.45				.63	.79	.39	.72	
\$216/Code.9	.54	.96	.44	.83	.56	1.05						1.57	.58		.78
\$216/Code.0	.42	1.29	.22	1.67	.33	.70					1.25		.29	.72	.78
OTHERS	1.44	3.54	.96	1.67	1.45	2.45	.90			.81	1.88	.79	1.36	3.60	1.55
ALREADY GOOD	.54		.66		.78		.90				.63		.39	1.44	1.55
N.A.	66.31	57.23	68.39	65.00	61.83	64.69	78.38	73.91	83.16	61.29	66.25	70.08	67.28	49.64	75.19

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 28A
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - PAYMENT/REWARD
Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB				
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
\$218/Code.1	11.61	16.61	10.51	17.09	12.38	11.28	8.76	13.64	4.30	9.40	12.42	14.88	11.28	9.38
\$218/Code.2	6.21	6.57	6.13	6.84	7.24	7.52	1.38	6.82	3.23	8.55	6.21	4.96	6.20	6.25
\$218/Code.3	2.39	.69	2.76		3.15	1.88	1.84	4.55		3.42	3.11	3.31	1.83	2.34
\$218/Code.4	3.01	3.11	2.99	2.56	3.86	3.38	.46	4.55		3.42	2.48	1.65	3.25	5.47
\$218/Code.5	.82	.69	.84	.85	1.29	.38					.62		.91	2.34
\$218/Code.6	2.20	2.42	2.15	5.13	2.69	1.13	.46	4.55		2.56	2.48	3.31	1.93	1.56
\$218/Code.7	.88	.35	1.00	.85	1.05	.75	.92			1.71	1.24		.81	1.56
\$218/Code.8	.88	.69	.92	1.71	1.17	.38	.46				.62		1.02	2.34
\$218/Code.9	.38		.46		.58		.46			.85	1.24		.20	.78
OTHERS	2.76	3.81	2.53	.85	2.69	2.26	5.07		3.23	1.71	3.73	2.48	2.74	1.56
SHOULD BE IMPROVED	.13		.15		.12				1.08				.20	.78
ALREADY GOOD	1.51	1.38	1.53	1.71	1.52	1.88	1.38		1.08	1.71	1.86		1.63	.78
N.A.	67.23	63.67	68.02	62.39	62.27	69.17	78.80	65.91	87.10	66.67	63.98	69.42	67.99	75.00

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 29A

SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - SOURCE OF REVENUE FOR SERVICE SUPPORT

Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB					
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL	CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
\$221/Code.1	5.70	3.40	6.21	5.93	8.29	2.20	3.21			5.69	7.60	6.45	4.94	8.66	5.51
\$221/Code.2	1.80	1.36	1.89	.85	2.30	.73	1.83	2.38	1.06	3.25		1.61	1.92	3.15	1.57
\$221/Code.3	3.59	4.42	3.41	5.08	4.14	3.66	2.29	2.38		3.25	4.68	3.23	3.83	2.36	2.36
\$221/Code.4	.93	.68	.98	.85	1.04	1.10	.46	2.38		1.63	1.75	.81	.81		.79
\$221/Code.5	.25	.34	.23	.85	.35						1.17		.20		
\$221/Code.6	.62	1.36	.45	.85	.23	1.10	1.38		1.06	.81	1.75	.81	.40	2.36	
\$221/Code.7	.74	1.70	.53	.85	.46	2.20	.46			1.63	.58	.81	.71	.79	
\$221/Code.8	2.35	4.08	1.97	5.93	2.42	1.47	1.83	4.76		.81	3.51	2.42	2.62	2.36	.79
\$221/Code.9	.50	.34	.53		.69		.46	2.38		1.63		.81	.40		.79
\$221/Code.X	1.05	1.36	.98	2.54	.35	1.10	2.75		2.13	.81		1.61	1.21	.79	.79
\$221/Code.Y	.37	1.02	.23	.85	.23	.73	.46						.61		
\$222/Code.1	1.80	.68	2.05	2.54	2.42	1.10			2.13	3.25	1.17	.81	1.82	3.94	1.57
\$222/Code.2	.81	1.36	.68	.85	1.04	1.10				.81	.58	1.61	.91		.79
\$222/Code.3	1.73	1.02	1.89	1.69	2.07	2.20	.46	2.38		2.44	3.51	1.61	1.31	4.72	
\$222/Code.4	.56	1.36	.38	1.69	.46	1.10				.81	1.17	.81	.50	.79	
\$222/Code.5	.25	.34	.23	.85	.35					1.63	.58		.20		
OTHERS	3.35	4.76	3.03	3.39	4.03	3.30	2.29		1.06	4.07	5.26	1.61	2.93	6.30	3.15
N.A.	73.61	70.41	74.32	64.41	69.16	76.92	82.11	83.33	92.55	67.48	66.67	75.00	74.67	63.78	81.89

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 30A

SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - HAVING GOOD RELATIONSHIP WITH CUSTOMER-COMMUNITY

Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB				
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT.HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
\$224/Code.1	2.05	2.94	1.84	2.52	2.56	2.17	.44	2.13		2.44	1.82	1.57	2.04	3.76 1.54
\$224/Code.3	2.59	2.61	2.58	1.68	3.23	1.81	1.78		3.16	2.44	1.82		3.20	2.26 .77
\$224/Code.4	4.57	3.59	4.79	5.04	5.56	2.53	4.44	4.26	1.05	4.88	4.24	3.15	4.85	5.26 4.62
\$224/Code.5	5.11	5.56	5.01	2.52	5.45	7.22	3.56	6.38	2.11	6.50	4.24	5.51	5.04	9.77 2.31
\$224/Code.6	1.08	.65	1.18	.84	1.45		.89		2.11		1.21	.79	1.16	1.50 .77
\$224/Code.7	4.81	4.90	4.79	5.88	5.78	4.69	1.78	6.38	1.05	8.94	6.06	4.72	4.27	7.52 3.08
\$224/Code.8	1.02	1.31	.96	.84	1.33	.36	1.33						1.36	2.26
\$224/Code.9	1.44	1.96	1.33	1.68	1.11	.72	3.56	4.26		.81	1.82	1.57	1.45	1.50 1.54
\$225/Code.1	1.87	1.96	1.84	4.20	2.34	1.81				.81	1.82	1.57	2.04	1.50 1.54
\$225/Code.2	1.38	.98	1.47	1.68	1.67	1.81	.44			1.63	1.21	.79	1.36	1.50 1.54
\$225/Code.3	1.87	2.94	1.62	1.68	2.00	2.53	.89	4.26		1.63	3.03	2.36	1.75	3.01 .77
\$225/Code.4	.84	.98	.81	1.68	1.00	1.08				1.63	2.42	1.57	.48	1.54
OTHERS	1.62	2.61	1.40	2.52	1.78	.36	2.67	2.13		2.44	1.21	.79	1.65	1.50 1.54
SHOULD BE IMPROVED	.30	.33	.29		.44			2.13			.61		.19	1.50 .77
ALREADY GOOD	.66	1.31	.52	3.36	.67		.44			.81	.61	.79	.68	.75
N.A.	68.77	65.36	69.54	63.87	63.63	72.92	77.78	68.09	90.53	65.04	67.88	74.80	68.48	56.39 77.69

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 31A

SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - IMPROVE QUALITY OF SERVICES

Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB				
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT. HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
\$227/Code.1	.77	1.90	.51		.56	1.37	1.72			.60	.79	.76	1.48	.75
\$227/Code.2	.71	1.27	.58		.89	.69	.86			.60		1.05		
\$227/Code.3	1.72	2.54	1.53	2.44	2.00	2.06	.43	2.04		1.60	1.80	1.57	1.72	1.48
\$227/Code.4	1.90	2.86	1.68	6.50	1.78	.69	2.16		1.08	1.60	2.99	1.57	1.91	2.22
\$227/Code.5	4.69	5.08	4.60	4.88	6.35	2.75	2.59	4.08		4.00	4.19	3.15	4.86	8.15
\$227/Code.6	6.41	7.30	6.20	1.63	6.79	9.28	5.60	8.16	1.08	8.00	5.99	6.30	5.72	8.89
\$227/Code.7	1.54	1.90	1.46		1.34	2.41	2.16	4.08		1.60	.60		1.53	2.96
\$227/Code.8	9.73	8.89	9.92	13.01	11.36	7.90	4.31	20.41	3.23	9.60	10.78	10.24	10.77	9.63
\$227/Code.9	1.01	.95	1.02	1.63	.78	2.06	.43	2.04		1.60	.60	1.57	1.24	.74
\$227/Code.X	.06		.07		.11								.10	
\$228/Code.1	.42		.51		.67	.34					1.20		.38	1.48
\$228/Code.2	.95	.32	1.09	1.63	1.11	1.03	.43			1.60	.60	1.57	.95	1.48
\$228/Code.3	.53	.32	.58		1.00						1.20		.48	1.48
\$228/Code.4	.36		.44		.67					.80	.60	.79	.19	.74
OTHERS	1.66	.63	1.90	2.44	1.89	.69	1.29	4.08	1.08	4.00	.60	2.36	1.72	2.22
ALREADY GOOD	.30	.95	.15	1.63	.11		.43		1.08				.29	1.48
N.A.	67.26	65.08	67.76	64.23	62.58	68.73	77.59	55.10	92.47	65.60	67.66	70.08	66.35	55.56

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 32A
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - OTHER SUGGESTION
Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	S E X			RESPONDENTS STATUS						ADDITIONAL JOB				
	Total	MALE	FE- MALE	DOCTOR	NURSE	TECH- NICIAN	ADMIN PERSONNEL	OTHERS	N.A.	PRIVATE HOSPITAL CLINIC	GOVT. HOS OVERTIME CLINIC	NONE	OTHERS	N.A.
\$230/Code.1	1.40	1.74	1.33	1.77	1.44	1.49	.92	4.65		.87	.64	1.63	1.14	3.88 2.38
\$230/Code.2	.96	1.05	.94	.88	.84	1.12	.92	2.33	1.08	.87	1.28	1.63	.83	2.33
\$230/Code.3	.89	.70	.94	1.77	.84	.74	.92	2.33		.87	.64	.81	1.04	.78 .79
\$230/Code.4	.38	.35	.39		.36	.74	.46						.52	1.55
\$230/Code.5	1.34	2.09	1.17	1.77	1.80	.37	1.38			.87	2.56	1.63	1.04	2.33 .79
\$230/Code.6	1.08	2.44	.78	.88	.84	1.49	1.38	2.33	1.08	1.74	1.28	.81	1.14	.78 .79
\$230/Code.7	.89	.70	.94		1.20	1.49				.87			1.04	1.55 .79
\$230/Code.8	.64	1.05	.55		.60	1.86				1.74	1.28	1.63	.31	1.55 .79
\$230/Code.9	.13	.35	.08	.88	.12								.21	
OTHERS	2.29	3.14	2.10	1.77	2.04	3.35	3.21	2.33		1.74	1.92	3.25	2.38	2.33 1.59
N.A.	90.00	86.41	90.80	90.27	89.93	87.36	90.83	86.05	97.85	90.43	90.38	88.62	90.37	82.95 92.06

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 1B
SATISFACTION WITH GOVT. HOSPITAL SERVICE
Base: ALL RESPONDENTS

			LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
Total			URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
ISSUE OF PATIENT I.D. CARD															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	5.37	8.09	3.67	22.92	4.73	4.93	4.76	2.82	2.33	6.82	7.46	3.69	7.69	
MUCH SATISFIED	(4.00)	32.79	32.88	32.74	20.83	32.73	34.68	30.95	28.17	55.81	31.25	33.04	32.78	30.77	20.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	53.17	49.07	55.72	52.08	53.82	53.17	55.44	56.34	34.88	50.57	50.15	55.42	46.15	80.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	6.40	6.91	6.09	2.08	6.18	5.28	6.80	8.45	6.98	9.09	6.14	6.67	7.69	
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	.97	1.52	.63		1.09	1.06	.68	2.11		.57	1.61	.48		
N.A.		1.29	1.52	1.15	2.08	1.45	.88	1.36	2.11		1.70	1.61	.95	7.69	
Mean score		3.36	3.40	3.33	3.66	3.34	3.37	3.33	3.22	3.53	3.35	3.39	3.33	3.42	3.20
Standard deviation		.726	.799	.677	.867	.718	.711	.706	.730	.667	.768	.783	.678	.793	.422
CUSTOMER GREETING															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	4.14	6.24	2.83	8.33	3.64	4.75	3.74	2.82	2.33	3.98	5.26	3.34		
MUCH SATISFIED	(4.00)	28.40	32.21	26.02	29.17	28.36	32.22	23.81	25.35	32.56	25.00	32.75	24.67	38.46	30.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	54.08	49.24	57.08	54.17	56.73	49.65	59.86	56.34	55.81	52.27	48.83	58.16	53.85	70.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	12.10	11.30	12.59	8.33	10.55	11.27	12.24	14.79	9.30	16.48	11.70	12.75		
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	.84	.84				1.76	.34	.70		.57	1.02	.72		
N.A.		.45	.17	.63		.73	.35				1.70	.44	.36	7.69	
Mean score		3.23	3.32	3.18	3.38	3.25	3.27	3.18	3.15	3.28	3.16	3.30	3.17	3.42	3.30
Standard deviation		.745	.787	.712	.761	.690	.791	.701	.724	.666	.765	.782	.714	.515	.483
PUBLICITY OF HEALTH INFORMATION															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	4.14	6.75	2.52	16.67	3.27	4.93	3.40	1.41		3.98	6.43	2.38		
MUCH SATISFIED	(4.00)	26.26	33.22	21.93	20.83	23.64	31.16	21.77	26.06	9.30	27.84	31.87	21.33	46.15	30.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	52.26	46.88	55.61	45.83	57.82	48.06	57.48	52.82	72.09	44.89	47.95	56.02	30.77	60.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	15.59	11.64	18.05	16.67	14.55	13.38	16.33	19.01	16.28	19.89	12.28	18.36	15.38	10.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	1.03	1.18	.94		.36	1.76			2.33	2.27	1.02	1.07		
N.A.		.71	.34	.94		.36	.70	1.02	.70		1.14	.44	.83	7.69	
Mean score		3.17	3.33	3.07	3.38	3.15	3.24	3.12	3.10	2.88	3.11	3.31	3.06	3.33	3.20
Standard deviation		.776	.813	.734	.959	.713	.813	.713	.710	.586	.852	.807	.733	.778	.632
PROCESS OF MEDICAL TREATMENT															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	3.04	3.04	3.04	8.33	3.27	2.82	3.06	1.41		3.98	3.36	2.74	7.69	
MUCH SATISFIED	(4.00)	25.49	21.75	27.81	29.17	21.82	23.42	28.57	26.06	23.26	31.82	21.93	28.37	30.77	20.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	56.34	53.79	57.92	47.92	62.18	52.99	56.80	59.15	67.44	54.55	53.80	58.52	46.15	60.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	12.03	17.03	8.92	8.33	10.91	16.20	10.20	9.15	9.30	7.39	16.08	8.82	7.69	10.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	2.46	3.54	1.78	6.25	.73	3.70	1.36	4.23		1.14	3.95	1.31		
N.A.		.65	.84	.52		1.09	.88				1.14	.88	.24	7.69	10.00
Mean score		3.15	3.04	3.22	3.25	3.16	3.06	3.22	3.11	3.14	3.30	3.05	3.22	3.42	3.11
Standard deviation		.760	.810	.719	.957	.684	.813	.720	.754	.560	.717	.823	.697	.793	.601

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 2B
SATISFACTION WITH GOVT. HOSPITAL SERVICE
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION			A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
			URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
Total															
MEDICINE DISTRIBUTION															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	4.92	6.24	4.09	8.33	6.91	5.46	4.42	1.41		3.98	6.14	3.93	7.69	
MUCH SATISFIED	(4.00)	29.56	25.97	31.79	25.00	22.18	29.05	34.69	35.21	27.91	31.25	26.61	32.30	23.08	10.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	52.72	48.74	55.19	56.25	59.27	49.82	51.36	54.23	60.47	50.00	48.54	56.02	38.46	80.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	9.90	14.50	7.03	6.25	9.45	12.50	6.46	6.34	9.30	11.93	14.62	5.96	15.38	10.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	1.88	3.04	1.15	4.17	1.09	2.11	2.72	1.41		1.14	2.63	1.31		
N.A.		1.03	1.52	.73		1.09	1.06	.34	1.41	2.33	1.70	1.46	.48	15.38	
Mean score		3.26	3.18	3.31	3.27	3.25	3.23	3.32	3.29	3.19	3.25	3.19	3.32	3.27	3.00
Standard deviation		.778	.869	.713	.869	.765	.820	.775	.673	.594	.766	.859	.704	.905	.471
PAYMENT FOR MEDICAL TREATMENT/MEDICINE															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	5.17	6.75	4.20	18.75	5.45	4.40	4.76	3.52		6.82	6.14	4.41	7.69	
MUCH SATISFIED	(4.00)	25.16	23.44	26.23	16.67	22.91	25.35	23.47	32.39	27.91	26.70	25.29	25.15	23.08	20.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	52.91	51.26	53.93	45.83	54.91	50.88	56.46	52.82	60.47	50.57	49.56	55.42	46.15	80.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	12.55	13.32	12.07	14.58	12.00	15.14	11.56	8.45	9.30	10.23	14.18	11.32	15.38	
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	2.65	3.04	2.41	4.17	2.55	2.64	2.72	2.11		3.41	2.92	2.50		
N.A.		1.55	2.19	1.15		2.18	1.58	1.02	.70	2.33	2.27	1.90	1.19	7.69	
Mean score		3.18	3.18	3.18	3.31	3.17	3.14	3.16	3.27	3.19	3.24	3.18	3.18	3.25	3.20
Standard deviation		.818	.863	.790	1.075	.811	.824	.795	.755	.594	.863	.861	.786	.866	.422
WAITING AREA FOR OUT-PATIENT															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	8.41	10.46	7.14	4.17	6.91	8.98	9.86	7.75	4.65	9.09	9.50	7.51	15.38	
MUCH SATISFIED	(4.00)	35.51	31.53	37.99	22.92	33.09	34.51	34.69	36.62	46.51	43.75	32.46	38.38	23.08	20.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	39.13	36.42	40.82	33.33	44.00	38.38	38.10	42.25	41.86	34.09	37.43	40.17	38.46	70.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	14.75	19.06	12.07	39.58	14.91	15.49	14.97	11.27	6.98	9.66	18.13	12.04	15.38	10.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	1.55	2.19	1.15		.73	1.94	1.70	1.41		2.27	1.90	1.31		
N.A.		.65	.34	.84		.36	.70	.68	.70		1.14	.58	.60	7.69	
Mean score		3.35	3.29	3.38	2.92	3.31	3.33	3.36	3.38	3.49	3.48	3.30	3.39	3.42	3.10
Standard deviation		.887	.965	.833	.895	.835	.913	.915	.842	.703	.878	.938	.843	.996	.568

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 3B
SATISFACTION WITH GOVT. HOSPITAL SERVICE
Base: ALL RESPONDENTS

			LOCATION		A R E A						TYPE OF HOSPITAL				
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
CONDITION OF COMMON ROOM OF IN-PATIENT															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	4.20	4.05	4.30		4.36	4.93	3.40	3.52	2.33	5.11	4.24	4.17	7.69	
MUCH SATISFIED	(4.00)	25.16	21.25	27.60	12.50	17.45	26.41	33.67	20.42	48.84	20.45	21.35	28.61	15.38	10.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	48.38	48.23	48.48	47.92	54.55	49.30	41.50	49.30	41.86	48.30	48.39	48.03	53.85	70.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	17.40	21.59	14.80	35.42	17.82	15.85	17.69	18.31	6.98	18.18	21.05	14.54	7.69	20.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	3.95	4.38	3.67	4.17	3.64	2.82	3.06	7.75		7.39	4.39	3.58	7.69	
N.A.		.91	.51	1.15		2.18	.70	.68	.70		.57	.58	1.07	7.69	
Mean score		3.08	2.99	3.14	2.69	3.01	3.15	3.17	2.94	3.47	2.98	3.00	3.15	3.08	2.90
Standard deviation		.867	.878	.856	.748	.831	.847	.867	.920	.667	.947	.880	.852	.996	.568
CONDITION OF SINGLE ROOM OF IN-PATIENT															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	10.87	12.98	9.55	8.33	9.45	14.08	8.84	7.04	11.63	9.66	12.57	9.42	23.08	
MUCH SATISFIED	(4.00)	36.68	32.88	39.03	22.92	40.00	34.68	42.86	31.69	55.81	30.68	34.94	38.14	23.08	50.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	36.68	39.63	34.84	45.83	34.91	37.50	34.69	36.62	30.23	39.20	38.89	34.92	30.77	40.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	10.93	12.31	10.07	18.75	12.36	9.51	11.56	8.45		14.77	10.96	10.97	7.69	10.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	1.68	.67	2.31	2.08	1.45	.88	.68	6.34		2.84	1.02	2.15	7.69	
N.A.		3.17	1.52	4.20	2.08	1.82	3.35	1.36	9.86	2.33	2.84	1.61	4.41	7.69	
Mean score		3.46	3.46	3.45	3.17	3.44	3.53	3.48	3.27	3.81	3.30	3.48	3.44	3.50	3.40
Standard deviation		.896	.897	.896	.916	.885	.891	.841	.986	.634	.946	.890	.899	1.243	.699
OTHER FACILITIES															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	5.43	5.40	5.46	4.17	4.00	6.87	4.42	5.63	2.33	5.68	5.99	4.89	15.38	
MUCH SATISFIED	(4.00)	24.32	21.75	25.92	10.42	19.64	27.11	30.95	15.49	25.58	22.16	21.93	26.34	23.08	20.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	46.83	44.01	48.58	43.75	49.09	45.60	42.52	50.00	60.47	49.43	44.15	48.63	46.15	80.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	16.95	19.90	15.11	25.00	21.09	14.44	16.67	20.42	9.30	15.91	19.44	15.38		
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	5.76	7.76	4.51	14.58	5.82	4.93	5.44	7.75	2.33	5.68	7.31	4.53	7.69	
N.A.		.71	1.18	.42	2.08	.36	1.06		.70		1.14	1.17	.24	7.69	
Mean score		3.07	2.97	3.13	2.64	2.95	3.17	3.12	2.91	3.16	3.06	3.00	3.12	3.42	3.20
Standard deviation		.929	.977	.893	1.009	.896	.933	.927	.948	.721	.920	.979	.885	1.084	.422

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 4B
SATISFACTION WITH GOVT. HOSPITAL SERVICE
Base: ALL RESPONDENTS

		Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
			URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
SATISFACTION															
EXTREMELY SATISFIED	(5.00)	5.57	7.00	4.68	10.00	5.20	6.21	5.07	3.73	2.56	5.91	6.71	4.65	9.23	
MUCH SATISFIED	(4.00)	28.93	27.69	29.71	21.04	26.18	29.86	30.54	27.75	35.35	29.09	28.22	29.61	27.69	23.00
SOMEWHAT SATISFIED	(3.00)	49.25	46.73	50.82	47.29	52.73	47.54	49.42	50.99	52.56	47.39	46.77	51.13	43.08	69.00
NOT SO SATISFIED	(2.00)	12.86	14.76	11.68	17.50	12.98	12.90	12.45	12.46	8.37	13.35	14.46	11.68	9.23	7.00
NOT SATISFIED AT ALL	(1.00)	2.28	2.82	1.94	3.54	1.75	2.36	1.87	3.38	.47	2.73	2.78	1.90	2.31	
N.A.		1.11	1.01	1.18	.63	1.16	1.13	.65	1.69	.70	1.53	1.07	1.04	8.46	1.00
Mean score		3.23	3.22	3.24	3.17	3.20	3.25	3.25	3.16	3.31	3.22	3.22	3.24	3.35	3.16
Standard deviation		.829	.883	.794	.953	.798	.847	.807	.820	.682	.856	.876	.791	.889	.529

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 5B
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION			A R E A						TYPE OF HOSPITAL				
			URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
		Total													
INSUFFICIENT BUDGET FROM GOVT.															
EXTREMELY	(5.00)	33.57	32.04	34.52	27.08	28.00	38.56	34.35	29.58	37.21	28.98	32.60	34.56	30.77	20.00
MUCH	(4.00)	33.83	35.75	32.63	33.33	31.64	35.56	32.65	35.21	34.88	32.39	33.92	33.73	46.15	20.00
SOMEWHAT	(3.00)	22.51	22.26	22.67	29.17	25.82	18.13	22.79	24.65	18.60	28.41	22.37	22.41	23.08	40.00
LITTLE	(2.00)	8.54	8.94	8.29	8.33	12.00	7.04	8.50	6.34	9.30	9.66	9.36	7.87		20.00
NOT AT ALL	(1.00)	.84	.67	.94		1.45	.35	.34	3.52		.57	1.17	.60		
N.A.		.71	.34	.94	2.08	1.09	.35	1.36	.70			.58	.83		
Mean score		3.91	3.90	3.92	3.81	3.74	4.05	3.93	3.82	4.00	3.80	3.88	3.95	4.08	3.40
Standard deviation		.989	.978	.997	.947	1.047	.939	.977	1.046	.976	.987	1.011	.972	.760	1.075
NOT ENOUGH SUPPORT FROM OTHER SOURCES															
EXTREMELY	(5.00)	25.49	23.27	26.86	12.50	19.64	30.28	25.85	26.06	25.58	21.59	23.83	27.18	15.38	10.00
MUCH	(4.00)	34.99	34.74	35.15	35.42	32.36	36.97	35.37	34.51	46.51	29.55	34.21	35.28	61.54	30.00
SOMEWHAT	(3.00)	22.32	24.62	20.88	27.08	28.00	17.78	21.09	20.42	18.60	31.25	24.85	20.14	15.38	40.00
LITTLE	(2.00)	15.33	15.68	15.11	22.92	17.09	13.91	15.31	15.49	9.30	16.48	15.20	15.49	7.69	20.00
NOT AT ALL	(1.00)	.84	.84	.84		1.09	.35	.34	3.52		1.14	1.02	.72		
N.A.		1.03	.84	1.15	2.08	1.82	.70	2.04				.88	1.19		
Mean score		3.70	3.64	3.73	3.38	3.53	3.84	3.73	3.64	3.88	3.54	3.65	3.74	3.85	3.30
Standard deviation		1.043	1.033	1.048	.990	1.033	1.025	1.031	1.132	.905	1.041	1.038	1.050	.801	.949
SPACE NOT BIG ENOUGH															
EXTREMELY	(5.00)	13.97	18.38	11.23	25.00	17.82	12.32	12.24	16.90	11.63	11.36	16.23	12.51		
MUCH	(4.00)	24.39	25.46	23.71	29.17	25.45	22.54	27.89	23.24	25.58	22.16	24.12	24.79	23.08	10.00
SOMEWHAT	(3.00)	41.40	40.47	41.97	37.50	35.27	45.95	35.37	39.44	46.51	47.73	42.84	39.93	46.15	60.00
LITTLE	(2.00)	12.48	9.61	14.27	4.17	15.27	11.62	14.97	11.27	11.63	10.23	10.38	14.06	15.38	20.00
NOT AT ALL	(1.00)	6.79	5.06	7.87	2.08	4.73	6.87	8.16	8.45	4.65	7.95	5.56	7.63	15.38	10.00
N.A.		.97	1.01	.94	2.08	1.45	.70	1.36	.70		.57	.88	1.07		
Mean score		3.27	3.43	3.16	3.72	3.37	3.22	3.21	3.29	3.28	3.19	3.35	3.21	2.77	2.70
Standard deviation		1.068	1.058	1.063	.971	1.094	1.035	1.105	1.137	.984	1.036	1.050	1.080	1.013	.823

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 6B
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION			A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
TOO MANY PATIENTS TO BE SERVICED															
EXTREMELY	(5.00)	18.43	28.84	11.96	16.67	18.18	21.83	21.43	14.08	9.30	9.09	27.05	11.92		
MUCH	(4.00)	28.20	34.57	24.24	35.42	28.73	32.22	27.89	26.06	11.63	18.75	33.48	24.20	23.08	10.00
SOMEWHAT	(3.00)	36.68	27.32	42.50	35.42	38.18	32.39	36.73	38.73	55.81	42.05	28.22	42.67	61.54	80.00
LITTLE	(2.00)	11.06	5.90	14.27	8.33	9.09	8.45	10.20	16.90	18.60	18.18	7.89	13.59	15.38	10.00
NOT AT ALL	(1.00)	4.92	2.87	6.19	2.08	4.73	4.93	2.38	3.52	4.65	11.36	2.92	6.67		
N.A.		.71	.51	.84	2.08	1.09	.18	1.36	.70		.57	.44	.95		
Mean score		3.44	3.81	3.22	3.57	3.47	3.58	3.57	3.30	3.02	2.96	3.74	3.21	3.08	3.00
Standard deviation		1.067	1.013	1.037	.950	1.045	1.072	1.018	1.028	.938	1.095	1.035	1.043	.641	.471
NOT ENOUGH MODERN FACILITY															
EXTREMELY	(5.00)	15.52	12.98	17.10	14.58	14.18	13.38	19.39	15.49	13.95	18.75	12.28	18.47	7.69	
MUCH	(4.00)	30.40	29.01	31.27	27.08	30.18	34.68	27.55	30.28	44.19	19.32	28.36	32.18	38.46	10.00
SOMEWHAT	(3.00)	39.20	40.81	38.20	35.42	36.36	39.96	39.46	39.44	34.88	42.61	42.40	36.23	38.46	70.00
LITTLE	(2.00)	11.45	12.82	10.60	18.75	15.27	8.45	10.20	11.27	4.65	17.05	13.01	10.01	15.38	20.00
NOT AT ALL	(1.00)	2.72	3.71	2.10	2.08	3.27	3.17	1.70	2.82	2.33	2.27	3.36	2.26		
N.A.		.71	.67	.73	2.08	.73	.35	1.70	.70			.58	.83		
Mean score		3.45	3.35	3.51	3.34	3.37	3.47	3.54	3.45	3.63	3.35	3.33	3.55	3.38	2.90
Standard deviation		.977	.986	.967	1.027	1.014	.938	.979	.981	.874	1.042	.967	.980	.870	.568
UNCLEAR INTERNAL MANAGEMENT															
EXTREMELY	(5.00)	9.31	8.94	9.55	10.42	10.55	8.63	7.82	9.86	13.95	10.23	8.77	9.77	7.69	10.00
MUCH	(4.00)	22.77	19.22	24.97	16.67	24.00	22.36	23.13	26.06	18.60	21.59	20.18	25.15	15.38	10.00
SOMEWHAT	(3.00)	44.76	48.06	42.71	50.00	44.00	46.48	45.58	44.37	39.53	39.20	48.25	41.60	61.54	50.00
LITTLE	(2.00)	18.43	18.89	18.15	14.58	14.91	19.01	17.69	17.61	23.26	23.86	18.42	18.47	15.38	20.00
NOT AT ALL	(1.00)	3.10	3.37	2.94	6.25	3.64	2.46	3.40	2.11		4.55	3.07	3.22		
N.A.		1.62	1.52	1.68	2.08	2.91	1.06	2.38		4.65	.57	1.32	1.79		10.00
Mean score		3.17	3.12	3.20	3.11	3.24	3.16	3.15	3.24	3.24	3.09	3.13	3.20	3.15	3.11
Standard deviation		.946	.935	.952	1.005	.966	.918	.927	.930	.994	1.024	.924	.966	.801	.928

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 7B
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION			A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
NOT ENOUGH WELFARE FOR PERSONNELS															
EXTREMELY	(5.00)	17.27	19.22	16.05	20.83	18.55	18.66	15.65	12.68	13.95	17.05	18.27	16.69	15.38	
MUCH	(4.00)	24.84	24.45	25.08	18.75	25.45	24.65	21.43	31.69	20.93	27.27	23.68	25.74	38.46	10.00
SOMEWHAT	(3.00)	37.13	35.75	37.99	35.42	33.09	38.56	40.14	35.21	46.51	33.52	37.72	36.47	30.77	60.00
LITTLE	(2.00)	15.65	16.53	15.11	18.75	16.73	14.26	14.97	14.79	16.28	19.32	16.23	15.38	7.69	10.00
NOT AT ALL	(1.00)	3.95	3.04	4.51	4.17	4.73	2.99	6.12	4.23	2.33	2.27	3.07	4.41	7.69	20.00
N.A.		1.16	1.01	1.26	2.08	1.45	.88	1.70	1.41		.57	1.02	1.31		
Mean score		3.36	3.41	3.33	3.34	3.37	3.42	3.26	3.34	3.28	3.38	3.38	3.35	3.46	2.60
Standard deviation		1.067	1.072	1.063	1.147	1.114	1.045	1.092	1.023	.984	1.053	1.059	1.071	1.127	.966
NO SECURITY FOR LIFE & PROPERTIES															
EXTREMELY	(5.00)	10.93	11.47	10.60	18.75	13.82	10.04	8.50	13.38	11.63	9.09	10.53	11.44	7.69	
MUCH	(4.00)	18.82	20.24	17.94	10.42	20.73	18.84	15.65	23.94	20.93	18.75	19.30	18.00	38.46	30.00
SOMEWHAT	(3.00)	37.97	38.45	37.67	43.75	38.91	38.56	35.71	33.80	37.21	40.34	40.06	36.11	30.77	60.00
LITTLE	(2.00)	24.26	22.77	25.18	20.83	19.64	23.94	30.27	21.83	23.26	25.57	23.39	25.27	15.38	10.00
NOT AT ALL	(1.00)	6.73	5.90	7.24	4.17	6.18	7.57	7.82	5.63	4.65	5.11	5.41	7.87	7.69	
N.A.		1.29	1.18	1.36	2.08	.73	1.06	2.04	1.41	2.33	1.14	1.32	1.31		
Mean score		3.03	3.09	2.99	3.19	3.16	3.00	2.86	3.18	3.12	3.01	3.06	3.00	3.23	3.20
Standard deviation		1.073	1.064	1.078	1.116	1.091	1.071	1.059	1.101	1.064	1.014	1.037	1.106	1.092	.632
POOR RELATIONSHIP OF PERSONNELS															
EXTREMELY	(5.00)	6.14	5.73	6.40	4.17	5.45	5.11	6.12	6.34	9.30	10.23	5.56	6.56	15.38	
MUCH	(4.00)	13.58	15.18	12.59	10.42	16.00	13.38	11.90	11.97	13.95	15.34	16.08	11.68	7.69	10.00
SOMEWHAT	(3.00)	40.82	40.98	40.71	47.92	42.18	41.20	41.16	35.21	53.49	36.36	40.20	41.36	46.15	30.00
LITTLE	(2.00)	30.14	29.01	30.85	25.00	28.00	30.63	29.59	35.92	18.60	32.39	29.82	30.39	15.38	50.00
NOT AT ALL	(1.00)	8.41	8.43	8.39	6.25	7.27	9.15	9.52	10.56	4.65	5.68	7.75	8.82	15.38	10.00
N.A.		.91	.67	1.05	6.25	1.09	.53	1.70				.58	1.19		
Mean score		2.79	2.81	2.78	2.80	2.84	2.75	2.75	2.68	3.05	2.92	2.82	2.76	2.92	2.40
Standard deviation		.992	.990	.994	.894	.969	.976	1.000	1.028	.950	1.055	.982	.997	1.256	.843

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 88
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION				A R E A						TYPE OF HOSPITAL			
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
POOR RELATIONSHIP OF PERSONNELS BETWEEN DEPT.															
EXTREMELY	(5.00)	4.53	4.22	4.72	2.08	5.09	4.40	2.72	7.04	9.30	4.55	4.39	4.53	15.38	
MUCH	(4.00)	13.07	15.18	11.75	20.83	13.45	13.56	9.86	9.86	9.30	17.61	14.62	11.92	15.38	
SOMEWHAT	(3.00)	45.21	46.37	44.49	41.67	47.27	44.54	45.58	43.66	55.81	43.18	45.76	44.58	38.46	70.00
LITTLE	(2.00)	29.30	26.81	30.85	31.25	26.91	28.87	31.63	33.80	20.93	28.41	28.22	30.39	23.08	20.00
NOT AT ALL	(1.00)	6.60	6.58	6.61	2.08	5.45	7.75	8.50	4.93	4.65	4.55	5.99	7.03	7.69	10.00
N.A.		1.29	.84	1.57	2.08	1.82	.88	1.70	.70		1.70	1.02	1.55		
Mean score		2.79	2.84	2.77	2.89	2.86	2.78	2.66	2.80	2.98	2.89	2.83	2.76	3.08	2.60
Standard deviation		.915	.913	.917	.840	.907	.933	.876	.943	.938	.912	.908	.919	1.188	.699
NO CO-OPERATION FROM OUTSIDERS															
EXTREMELY	(5.00)	3.43	4.38	2.83	4.17	2.18	3.52	3.74	4.23	4.65	3.41	3.65	3.22	7.69	
MUCH	(4.00)	14.68	17.71	12.80	12.50	16.36	16.20	11.90	17.61	16.28	9.66	18.42	12.04		
SOMEWHAT	(3.00)	44.95	46.04	44.28	54.17	42.55	46.65	43.54	42.96	46.51	44.32	44.44	45.29	46.15	50.00
LITTLE	(2.00)	31.18	26.48	34.10	14.58	33.82	28.70	32.99	28.17	30.23	39.20	27.92	33.61	38.46	40.00
NOT AT ALL	(1.00)	4.14	4.05	4.20	8.33	2.55	4.05	5.44	5.63		3.41	3.95	4.17	7.69	10.00
N.A.		1.62	1.35	1.78	6.25	2.55	.88	2.38	1.41	2.33		1.61	1.67		
Mean score		2.82	2.92	2.76	2.89	2.81	2.86	2.75	2.86	2.95	2.70	2.90	2.76	2.62	2.40
Standard deviation		.861	.886	.840	.910	.823	.861	.881	.923	.825	.823	.878	.842	.961	.699
PERSONNEL NOT DEVOTED															
EXTREMELY	(5.00)	5.76	5.40	5.98	2.08	5.09	6.34	5.44	8.45	4.65	4.55	5.70	5.84	7.69	
MUCH	(4.00)	15.65	18.04	14.17	20.83	18.55	14.79	11.90	16.90	13.95	18.18	17.84	13.95	7.69	20.00
SOMEWHAT	(3.00)	43.98	41.99	45.23	43.75	44.00	42.43	48.64	40.85	51.16	42.05	41.67	45.89	53.85	30.00
LITTLE	(2.00)	27.55	28.67	26.86	22.92	26.91	29.75	25.17	24.65	27.91	28.98	28.36	26.70	30.77	40.00
NOT AT ALL	(1.00)	5.82	5.56	5.98	8.33	3.64	5.63	7.48	8.45	2.33	5.11	5.70	6.08		
N.A.		1.23	.34	1.78	2.08	1.82	1.06	1.36	.70		1.14	.73	1.55		10.00
Mean score		2.88	2.89	2.87	2.85	2.94	2.86	2.82	2.92	2.91	2.88	2.89	2.87	2.92	2.78
Standard deviation		.945	.948	.943	.932	.905	.958	.934	1.049	.840	.926	.957	.938	.862	.833

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 9B
PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION				A R E A						TYPE OF HOSPITAL			
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
NOT ENOUGH PERSONNELS - OVER WORK															
EXTREMELY	(5.00)	19.73	25.30	16.26	8.33	22.55	20.77	22.79	16.20	13.95	14.20	23.54	16.69	15.38	20.00
MUCH	(4.00)	24.77	31.20	20.78	43.75	24.73	27.64	23.81	19.72	13.95	18.75	30.41	20.50	7.69	20.00
SOMEWHAT	(3.00)	34.35	29.68	37.25	27.08	32.00	34.86	35.37	34.51	46.51	33.52	30.41	37.31	46.15	40.00
LITTLE	(2.00)	15.72	10.79	18.78	12.50	15.27	13.56	13.61	22.54	20.93	21.02	12.28	18.36	23.08	20.00
NOT AT ALL	(1.00)	4.40	2.53	5.56	4.17	4.00	2.99	2.72	6.34	2.33	11.36	2.78	5.72	7.69	
N.A.		1.03	.51	1.36	4.17	1.45	.18	1.70	.70	2.33	1.14	.58	1.43		
Mean score		3.40	3.66	3.24	3.41	3.47	3.50	3.51	3.17	3.17	3.03	3.60	3.24	3.00	3.40
Standard deviation		1.106	1.050	1.110	.979	1.125	1.058	1.077	1.146	1.010	1.202	1.063	1.116	1.155	1.075
BORING JOB															
EXTREMELY	(5.00)	7.83	9.11	7.03	4.17	8.00	8.27	8.84	3.52	9.30	8.52	8.48	7.27		20.00
MUCH	(4.00)	15.27	17.03	14.17	16.67	17.09	15.32	15.65	13.38	13.95	13.07	16.37	14.42	15.38	10.00
SOMEWHAT	(3.00)	40.10	40.98	39.56	41.67	42.55	40.67	39.80	38.03	41.86	35.80	39.77	40.41	53.85	20.00
LITTLE	(2.00)	25.10	22.26	26.86	25.00	22.91	24.82	24.15	31.69	13.95	28.41	25.00	25.39	15.38	20.00
NOT AT ALL	(1.00)	10.67	9.95	11.12	10.42	7.64	10.39	9.86	13.38	18.60	13.64	9.65	11.20	15.38	30.00
N.A.		1.03	.67	1.26	2.08	1.82	.53	1.70		2.33	.57	.73	1.31		
Mean score		2.84	2.93	2.79	2.79	2.95	2.86	2.89	2.62	2.81	2.74	2.89	2.81	2.69	2.70
Standard deviation		1.064	1.077	1.052	.999	1.023	1.066	1.076	.995	1.194	1.118	1.066	1.057	.947	1.567
NO PROGRESS IN THE JOB															
EXTREMELY	(5.00)	12.48	12.98	12.17	8.33	11.27	13.38	14.63	9.15	9.30	12.50	12.57	12.28	15.38	20.00
MUCH	(4.00)	17.40	19.73	15.95	25.00	21.45	14.96	15.65	16.20	27.91	18.18	19.01	16.33	7.69	10.00
SOMEWHAT	(3.00)	39.59	38.28	40.40	35.42	38.55	40.85	41.50	36.62	37.21	38.07	39.18	39.93	46.15	30.00
LITTLE	(2.00)	21.73	20.91	22.25	25.00	19.64	22.01	18.37	27.46	18.60	25.00	20.91	22.41	23.08	20.00
NOT AT ALL	(1.00)	7.37	6.91	7.66	4.17	6.55	7.39	8.16	10.56	6.98	5.68	7.02	7.51	7.69	20.00
N.A.		1.42	1.18	1.57	2.08	2.55	1.41	1.70			.57	1.32	1.55		
Mean score		3.06	3.11	3.03	3.09	3.12	3.05	3.10	2.86	3.14	3.07	3.09	3.04	3.00	2.90
Standard deviation		1.095	1.098	1.093	1.018	1.070	1.103	1.126	1.102	1.060	1.081	1.092	1.094	1.155	1.449

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 10B

PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL

Base: ALL RESPONDENTS

		Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
			URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
PROBLEMS ENCOUNTERED															
EXTREMELY	(5.00)	13.63	14.82	12.89	11.94	13.36	14.37	13.97	12.86	13.18	12.27	14.23	13.26	10.77	6.67
MUCH	(4.00)	22.18	23.83	21.15	23.75	23.08	22.91	20.82	22.44	22.17	20.04	23.33	21.33	23.08	13.33
SOMEWHAT	(3.00)	38.06	37.47	38.43	39.03	37.92	37.93	38.16	36.53	42.02	38.56	37.88	38.02	42.56	48.67
LITTLE	(2.00)	19.86	18.40	20.77	18.19	19.56	19.00	19.84	21.31	17.83	22.92	19.09	20.49	17.44	22.67
NOT AT ALL	(1.00)	5.15	4.63	5.48	4.31	4.46	5.07	5.46	6.24	3.88	5.64	4.56	5.59	6.15	7.33
N.A.		1.12	.84	1.29	2.78	1.62	.72	1.75	.61	.93	.57	.91	1.30		1.33
Mean score		3.19	3.26	3.15	3.21	3.22	3.23	3.18	3.14	3.23	3.10	3.24	3.16	3.15	2.89
Standard deviation		1.071	1.069	1.070	1.027	1.054	1.074	1.082	1.090	1.020	1.069	1.063	1.078	1.032	.963

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 11B
OTHER PROBLEMS ENCOUNTERED IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMER AT GOVT. HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
OTHER PROBLEMS														
\$140/Code.1	.26	.34	.21		.36					1.69	.44	.12		
\$140/Code.2	.84	.51	1.04		.36	.70	.68	.70	2.33	2.25	.73	.95		
\$140/Code.3	.90	.34	1.25		1.09	.53	1.02	2.80	2.33		.29	1.31		10.00
\$140/Code.4	.77	1.18	.52		1.45	.70	.34	.70		1.12	1.02	.59		
\$140/Code.5	.77	.51	.94		.73	.70	.34	.70		2.25	.44	1.07		
\$140/Code.6	.39	.17	.52		.73	.35		1.40			.29	.48		
OTHERS	2.26	1.01	3.03		2.55	1.58	2.04	1.40		6.18	1.31	2.97		10.00
NONE	.06		.10							.56		.12		
N.A.	93.74	95.95	92.37	100.00	92.73	95.43	95.58	92.31	95.35	85.96	95.47	92.40	100.00	80.00

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 12B
SUGGESTED PROBLEM SOLVING
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION			A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- -MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
SALARY INCREASE/BETTER WELFARE															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	30.14	31.70	29.17	20.83	30.18	33.27	29.59	26.06	32.56	26.14	29.68	30.27	38.46	40.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	33.83	31.70	35.15	37.50	36.73	32.22	36.39	30.99	25.58	33.52	32.02	35.16	46.15	30.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	26.58	27.32	26.13	20.83	23.27	26.41	25.51	30.99	34.88	30.11	28.07	25.51	15.38	30.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	5.30	5.56	5.14	14.58	4.73	4.93	4.42	4.93	2.33	7.39	5.99	4.89		
LEAST AGREE	(1.00)	2.01	2.36	1.78	4.17	1.82	1.41	1.02	5.63	2.33	2.27	2.78	1.43		
N.A.		2.13	1.35	2.62	2.08	3.27	1.76	3.06	1.41	2.33	.57	1.46	2.74		
Mean score		3.87	3.86	3.87	3.57	3.92	3.93	3.92	3.68	3.86	3.74	3.81	3.90	4.23	4.10
Standard deviation		.982	1.011	.963	1.118	.956	.966	.918	1.095	1.002	1.004	1.024	.948	.725	.876
HAVING MORE PERSONNELS															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	24.32	29.51	21.09	16.67	25.82	25.35	28.23	17.61	20.93	20.45	26.90	22.29	15.38	30.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	35.64	36.59	35.05	52.08	37.09	36.09	38.10	30.99	23.26	30.11	35.67	35.76	30.77	30.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	27.75	25.46	29.17	25.00	22.55	28.52	24.83	32.39	37.21	32.95	26.46	28.49	46.15	30.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	8.34	6.07	9.76	4.17	9.82	7.57	5.10	11.97	13.95	10.80	7.60	9.06	7.69	
LEAST AGREE	(1.00)	2.78	1.69	3.46	2.91	1.76	2.04	5.63	2.33	5.68	5.68	2.49	2.98		10.00
N.A.		1.16	.67	1.47	2.08	1.82	.70	1.70	1.41	2.33		.88	1.43		
Mean score		3.71	3.87	3.61	3.83	3.74	3.76	3.87	3.44	3.48	3.49	3.78	3.66	3.54	3.70
Standard deviation		1.018	.967	1.037	.761	1.048	.976	.959	1.094	1.065	1.106	1.011	1.021	.877	1.252
EXPANSION OF SPACE															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	18.89	24.79	15.22	41.67	24.00	16.20	18.03	19.72	9.30	16.48	21.64	17.04	7.69	
AGREE VERY MUCH	(4.00)	32.47	33.90	31.58	31.25	30.18	33.98	35.03	33.80	30.23	26.70	33.48	31.35	38.46	50.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	31.95	30.19	33.05	20.83	29.09	34.51	29.93	25.35	32.56	39.77	31.87	31.82	46.15	30.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	10.61	7.93	12.28	2.08	11.27	10.39	9.52	11.97	23.26	10.23	8.48	12.28	7.69	20.00
LEAST AGREE	(1.00)	4.59	2.19	6.09	2.91	2.91	3.70	5.44	9.15	2.33	6.82	3.36	5.72		
N.A.		1.49	1.01	1.78	4.17	2.55	1.23	2.04		2.33		1.17	1.79		
Mean score		3.51	3.72	3.38	4.17	3.63	3.49	3.52	3.43	3.21	3.36	3.62	3.42	3.46	3.30
Standard deviation		1.063	.999	1.081	.851	1.068	1.007	1.072	1.199	1.001	1.086	1.025	1.092	.776	.823
MORE BUDGET ALLOCATION															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	34.86	33.05	35.99	31.25	32.36	37.32	38.10	34.51	27.91	28.41	31.58	37.43	30.77	50.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	42.88	44.69	41.76	47.92	43.64	43.84	40.48	43.66	41.86	40.91	44.74	41.12	61.54	40.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	17.34	17.54	17.21	14.58	17.45	15.32	18.03	16.90	23.26	22.16	18.27	16.81	7.69	10.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	2.20	1.69	2.52	2.08	2.91	1.58	.68	2.82	4.65	4.55	1.90	2.50		
LEAST AGREE	(1.00)	1.10	1.35	.94	.73	.73	.88	.68	2.11		2.84	1.75	.60		
N.A.		1.62	1.69	1.57	4.17	2.91	1.06	2.04		2.33	1.14	1.75	1.55		
Mean score		4.10	4.08	4.11	4.13	4.07	4.16	4.17	4.06	3.95	3.89	4.04	4.14	4.23	4.40
Standard deviation		.843	.837	.847	.749	.835	.807	.798	.905	.854	.973	.863	.830	.599	.699

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 13B
SUGGESTED PROBLEM SOLVING
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL				
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
PROVISION OF MEDICAL ACCESSORY															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	28.72	27.49	29.49	29.17	27.27	29.58	30.95	28.87	27.91	24.43	26.02	30.87	23.08	40.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	42.88	41.82	43.55	41.67	39.27	43.84	44.90	40.85	48.84	42.61	42.25	43.27	53.85	40.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	22.19	24.96	20.46	20.83	26.18	22.36	17.69	20.42	16.28	26.14	25.73	19.55	15.38	10.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	3.56	3.04	3.88	2.08	4.73	2.29	3.40	6.34	4.65	3.98	2.92	3.93	7.69	10.00
LEAST AGREE	(1.00)	1.10	1.18	1.05	2.08	.73	.53	.68	3.52		2.27	1.46	.83		
N.A.		1.55	1.52	1.57	4.17	1.82	1.41	2.38		2.33	.57	1.61	1.55		
Mean score		3.96	3.93	3.98	3.98	3.89	4.01	4.05	3.85	4.02	3.83	3.90	4.01	3.92	4.10
Standard deviation		.872	.872	.873	.906	.892	.818	.837	1.024	.811	.923	.877	.865	.862	.994
MORE DISCIPLINE															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	24.13	24.96	23.61	25.00	21.09	27.46	24.83	19.72	23.26	20.45	24.12	24.20	30.77	10.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	39.65	39.12	39.98	37.50	42.55	36.80	44.22	40.14	34.88	38.07	39.91	39.21	53.85	40.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	29.82	29.51	30.01	31.25	28.36	29.23	24.49	35.92	39.53	35.23	29.68	30.04	15.38	40.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	3.88	4.05	3.78		4.00	4.58	3.74	2.11		5.11	3.95	3.93		
LEAST AGREE	(1.00)	.91	.84	.94		1.82	.53	1.02	1.41		.57	.73	.95		10.00
N.A.		1.62	1.52	1.68	6.25	2.18	1.41	1.70	.70	2.33	.57	1.61	1.67		
Mean score		3.84	3.85	3.83	3.93	3.79	3.87	3.90	3.75	3.83	3.73	3.84	3.83	4.15	3.40
Standard deviation		.873	.879	.870	.780	.891	.891	.860	.846	.794	.866	.866	.878	.689	1.075
GOOD CO-OPERATION WITH OTHER GOVT.OFFICES															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	23.16	25.46	21.72	22.92	21.82	24.82	24.83	19.01	16.28	22.16	25.00	21.45	38.46	20.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	41.01	40.13	41.55	47.92	41.82	39.96	40.14	41.55	41.86	42.05	40.79	41.36	38.46	30.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	29.37	28.16	30.12	25.00	27.27	29.05	27.55	35.92	37.21	30.68	28.51	30.04	23.08	40.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	4.33	4.38	4.30	2.08	5.82	4.40	4.08	3.52	2.33	3.98	3.95	4.65		10.00
LEAST AGREE	(1.00)	.91	.84	.94		1.09	.88	1.70			.57	.73	1.07		
N.A.		1.23	1.01	1.36	2.08	2.18	.88	1.70		2.33	.57	1.02	1.43		
Mean score		3.82	3.86	3.80	3.94	3.79	3.84	3.84	3.76	3.74	3.82	3.86	3.79	4.15	3.60
Standard deviation		.871	.881	.864	.763	.894	.882	.912	.798	.767	.845	.865	.874	.801	.966
GOOD CO-OPERATION WITH OTHER DEPT.															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	29.56	30.35	29.07	37.50	27.64	28.52	31.97	29.58	27.91	30.11	30.70	28.61	38.46	20.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	37.13	36.09	37.78	39.58	38.91	36.80	38.44	38.03	34.88	32.39	36.70	37.43	46.15	30.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	26.52	26.48	26.55	18.75	25.82	27.64	21.77	26.06	32.56	32.95	26.17	26.94	7.69	40.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	4.33	4.89	3.99	2.08	4.00	4.93	4.42	6.34	2.33	2.27	4.39	4.17	7.69	10.00
LEAST AGREE	(1.00)	1.03	1.01	1.05		1.45	1.06	1.36			1.14	.88	1.19		
N.A.		1.42	1.18	1.57	2.08	2.18	1.06	2.04		2.33	1.14	1.17	1.67		
Mean score		3.91	3.91	3.91	4.15	3.89	3.88	3.97	3.91	3.90	3.89	3.93	3.90	4.15	3.60
Standard deviation		.912	.927	.903	.807	.914	.922	.925	.898	.850	.909	.911	.913	.899	.966

Table 14B
SUGGESTED PROBLEM SOLVING
Base: ALL RESPONDENTS

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

		LOCATION		A R E A								TYPE OF HOSPITAL			
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
SUGGESTED PROBLEM SOLVING															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	26.72	28.41	25.67	28.13	26.27	27.82	28.32	24.38	23.26	23.58	26.96	26.52	27.88	26.25
AGREE VERY MUCH	(4.00)	38.19	38.01	38.30	41.93	38.77	37.94	39.71	37.50	35.17	35.80	38.19	38.08	46.15	36.25
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	26.44	26.20	26.59	22.14	25.00	26.63	23.72	27.99	31.69	31.25	26.85	26.15	22.12	28.75
AGREE A LITTLE	(2.00)	5.32	4.70	5.71	3.65	5.91	5.08	4.42	6.25	6.69	6.04	4.90	5.68	3.85	6.25
LEAST AGREE	(1.00)	1.80	1.43	2.03	.78	1.68	1.34	1.74	3.43	.87	2.77	1.77	1.85		2.50
N.A.		1.53	1.24	1.71	3.39	2.36	1.19	2.08	.44	2.33	.57	1.33	1.73		
Mean score		3.84	3.88	3.81	3.96	3.84	3.87	3.90	3.73	3.75	3.72	3.85	3.83	3.98	3.78
Standard deviation		.946	.928	.957	.863	.947	.928	.929	1.009	.926	.983	.939	.953	.812	.993

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 15B
OTHER SUGGESTIONS FOR PROBLEM SOLVING
Base: ALL RESPONDENTS

	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
OTHER SUGGESTIONS														
\$149/Code.1	.90	.84	.94		1.09	.35	1.35	1.41		1.69	1.01	.83		
\$149/Code.2	.45	.67	.31		1.09	.35				1.12	.72	.24		
\$149/Code.3	1.09	1.34	.94		1.45	1.22	1.69			.56	1.30	.83		10.00
\$149/Code.4	.71	.67	.73	2.08	.36	.35	1.01	1.41		1.12	.58	.83		
\$149/Code.5	.39	.17	.52		.72	.52				.56	.14	.59		
\$149/Code.6	.71	.50	.84		.72	.35	.34	1.41	2.27	1.69	.43	.95		
\$149/Code.7	.32	.17	.42			.35		2.11			.14	.47		
OTHERS	1.54	.67	2.09		1.81	1.40	1.35	1.41	2.27	2.25	.87	1.78	7.69	20.00
N.A.	93.89	94.98	93.22	97.92	92.75	95.10	94.26	92.25	95.45	91.01	94.78	93.48	92.31	70.00

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 16B

ATTITUDE TOWARDS CONCEPT OF EXECUTIVE AGENCY MANAGEMENT

Base: ALL RESPONDENTS

		Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
			URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
ATTITUDE	-----														
VERY GOOD	(4.00)	19.02	18.55	19.31	20.83	20.73	17.78	21.77	14.79	16.28	19.32	18.86	19.31	23.08	
GOOD	(3.00)	42.63	42.83	42.50	52.08	45.09	37.68	42.52	48.59	51.16	45.45	42.69	42.55	38.46	50.00
NOT SURE	(2.00)	29.43	27.99	30.33	18.75	28.00	34.33	25.51	30.99	32.56	23.30	28.36	30.15	30.77	40.00
NOT ACCEPTED	(1.00)	6.21	7.25	5.56	6.25	4.73	7.04	6.12	4.93		8.52	6.73	5.72	7.69	10.00
N.A.		2.72	3.37	2.31	2.08	1.45	3.17	4.08	.70		3.41	3.36	2.26		
Mean score		2.77	2.75	2.77	2.89	2.83	2.68	2.83	2.74	2.84	2.78	2.76	2.77	2.77	2.40
Standard deviation		.836	.850	.828	.814	.812	.855	.850	.771	.688	.867	.844	.830	.927	.699

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 17B

POSSIBILITY TO APPLY EXECUTIVE AGENCY MANAGEMENT CONCEPT FOR THIS HOSPITAL

Base: ALL RESPONDENTS

	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
POSSIBILITY														
DEFINITELY POSSIBLE	2.26	2.53	2.10		1.82	2.29	2.72			5.11	2.49	2.15		
VERY POSSIBLE	20.50	20.07	20.78	27.08	27.27	15.49	18.37	24.65	32.56	21.59	21.49	19.43	30.77	30.00
NOT SO POSSIBLE	43.92	43.51	44.18	45.83	40.36	46.30	45.58	42.96	46.51	38.64	42.25	45.29	38.46	50.00
NOT SURE	22.32	23.10	21.83	20.83	21.45	24.47	21.43	24.65	16.28	18.18	22.95	21.81	30.77	10.00
IMPOSSIBLE	8.02	7.25	8.50	4.17	7.64	8.27	7.14	6.34	4.65	12.50	7.16	8.82		10.00
N.A.	2.98	3.54	2.62	2.08	1.45	3.17	4.76	1.41		3.98	3.65	2.50		

Table 18B
 OBSTACLE OF IMPLEMENTATION OF EXECUTIVE AGENCY MANAGEMENT CONCEPT
 Base: ALL RESPONDENTS

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
OBSTACLE														

NO CO-OPERATION FROM PERSONNELS	16.79	17.14	16.59	12.90	16.67	16.17	16.96	17.22	22.77	17.68	17.30	16.47	14.29	15.00
INSUFFICIENT BUDGET	26.31	26.79	26.04	32.26	26.81	25.79	25.44	25.50	26.73	27.83	26.99	25.72	28.57	30.00
MANAGEMENT SYSTEM NOT ALLOWED	22.61	20.76	23.69	19.35	23.55	22.64	21.12	22.19	21.78	25.22	20.95	23.80	25.00	25.00
UNCLEAR CONCEPT	16.70	15.50	17.39	20.43	16.30	16.96	17.28	19.54	17.82	11.59	15.06	17.94	14.29	20.00
NOT INTERESTING CONCEPT	2.34	2.93	2.00	5.38	3.08	2.36	1.60	1.99		2.61	2.98	1.80	7.14	
CONTRAST WITH THE OLD SYSTEM	10.40	11.89	9.55	6.45	9.42	10.49	12.64	8.94	7.92	10.72	11.71	9.48	10.71	5.00
OTHERS	1.39	1.12	1.55		1.27	1.57	1.28	2.32		1.16	1.34	1.47		
N.A.	3.45	3.88	3.20	3.23	2.90	4.02	3.68	2.32	2.97	3.19	3.65	3.33		5.00

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 19B

SUGGESTION TO GET RID OF OBSTACLE TO IMPLEMENT EXECUTIVE AGENCY MANAGEMENT CONCEPT

Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
\$153/Code.1	5.12	3.53	6.08	1.89	6.58	4.03	5.36	5.26	10.87	5.24	3.50	6.54		
\$153/Code.2	2.83	3.21	2.61	5.66	1.97	3.19	1.26	4.61		4.19	2.66	3.05		
\$153/Code.3	3.32	2.09	4.05		5.92	2.52	3.47	3.95	4.35	1.57	2.10	4.14		15.38
\$153/Code.4	5.97	3.85	7.24	11.32	4.61	4.87	5.68	7.24	4.35	9.95	3.50	7.96		7.69
\$153/Code.5	4.16	3.37	4.63	7.55	5.59	3.36	3.15	7.24	4.35	2.62	3.22	4.58	14.29	15.38
\$153/Code.6	4.16	3.85	4.34		4.61	3.69	6.62	4.61		2.62	3.78	4.25	7.14	15.38
\$153/Code.7	.48	.32	.58		.66	.17	.63	1.32		.52	.28	.65		
\$153/Code.8	.30	.64	.10		.66	.50					.56	.11		
\$153/Code.9	.48	.16	.68		.33	.67	.95				.14	.76		
\$154/Code.1	.42	.48	.39			.34	.95			1.05	.42	.44		
\$154/Code.2	.60	.64	.58			.84	1.58				.56	.65		
\$154/Code.3	.24	.16	.29		.33	.17	.63				.14	.33		
\$154/Code.4	.24	.32	.19			.50		.66			.28	.22		
\$154/Code.5	.12		.19					.66		.52	.14	.11		
OTHERS	3.07	2.09	3.67		3.29	2.85	2.84	1.97	4.35	5.24	2.24	3.49	14.29	7.69
\$153/Code.X	1.51	1.44	1.54			2.01	2.84	1.32		1.05	1.54	1.42	7.14	
\$153/Code.Y	.36	.32	.39		.33	.67		.66			.28	.33	7.14	
N.A.	66.61	73.52	62.45	73.58	65.13	69.63	64.04	60.53	71.74	65.45	74.69	60.96	50.00	38.46

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 20B
SUGGESTED IMPROVEMENT FOR GOVERNMENT HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION			A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
DECENTRALIZATION OF THE ADMINISTRATION															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	33.76	36.93	31.79	35.42	29.45	36.80	37.07	28.17	18.60	32.95	35.67	32.18	46.15	20.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	39.65	38.62	40.29	37.50	41.09	40.85	39.46	41.55	48.84	30.68	38.45	40.88	38.46	20.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	19.08	17.20	20.25	18.75	22.18	16.37	15.65	22.54	23.26	25.00	18.42	19.90		20.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	4.01	4.38	3.78	8.33	4.73	2.99	2.72	4.93	2.33	6.82	4.39	3.22	15.38	30.00
LEAST AGREE	(1.00)	.45		.73		.36	.18	.68	1.41		.57	.29	.48		10.00
N.A.		3.04	2.87	3.15		2.18	2.82	4.42	1.41	6.98	3.98	2.78	3.34		
Mean score		4.05	4.11	4.02	4.00	3.97	4.14	4.15	3.91	3.90	3.92	4.08	4.05	4.15	3.10
Standard deviation		.866	.852	.873	.945	.870	.817	.843	.917	.744	.970	.871	.846	1.068	1.370
HAVING GOOD RELATIONSHIP WITH PRIVATE HOSPITAL															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	13.78	16.19	12.28	22.92	12.00	15.32	13.61	9.15	9.30	14.20	15.64	12.51	7.69	
AGREE VERY MUCH	(4.00)	38.68	40.81	37.36	35.42	40.00	41.73	30.61	41.55	44.19	37.50	41.08	36.59	30.77	60.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	34.02	30.35	36.31	33.33	37.82	29.40	40.82	31.69	30.23	34.66	30.26	36.95	46.15	30.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	8.41	8.26	8.50	8.33	6.91	7.57	9.18	13.38	6.98	8.52	8.77	8.22	7.69	
LEAST AGREE	(1.00)	2.26	1.85	2.52		1.45	3.17	1.70	3.52	2.33	1.14	1.75	2.50	7.69	10.00
N.A.		2.85	2.53	3.04		1.82	2.82	4.08	.70	6.98	3.98	2.49	3.22		
Mean score		3.55	3.63	3.50	3.73	3.55	3.60	3.47	3.40	3.55	3.57	3.62	3.50	3.23	3.40
Standard deviation		.919	.922	.914	.917	.851	.953	.913	.955	.876	.891	.920	.914	1.013	.966
MORE FLEXIBLE TO PROVIDE SERVICE															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	31.11	31.53	30.85	25.00	33.09	30.63	34.01	26.76	16.28	33.52	30.85	31.47	23.08	30.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	46.64	44.18	48.16	43.75	44.73	47.18	45.92	48.59	58.14	45.45	43.71	48.99	53.85	40.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	16.24	17.88	15.22	27.08	17.82	16.73	11.90	19.72	16.28	13.64	19.01	13.83	15.38	30.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	2.91	3.20	2.73	4.17	1.82	2.64	3.74	2.82	4.65	3.41	3.36	2.62		
LEAST AGREE	(1.00)	.19	.17	.21		.36			.70		.57	.15	.12	7.69	
N.A.		2.91	3.04	2.83		2.18	2.82	4.42	1.41	4.65	3.41	2.92	2.98		
Mean score		4.09	4.07	4.10	3.90	4.11	4.09	4.15	3.99	3.90	4.12	4.05	4.12	3.85	4.00
Standard deviation		.786	.809	.773	.831	.787	.768	.785	.809	.735	.820	.815	.756	1.068	.816
EVALUATION OF MANAGEMENT															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	31.50	29.17	32.95	25.00	30.18	30.63	39.46	29.58	18.60	29.55	29.24	33.37	23.08	40.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	46.25	45.70	46.59	43.75	47.64	47.71	42.86	54.23	55.81	36.93	45.61	46.48	61.54	50.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	15.98	18.04	14.69	20.83	17.45	16.37	10.88	9.86	18.60	23.86	17.98	14.42	15.38	10.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	2.78	3.37	2.41	8.33	2.55	2.29	2.04	4.23	2.33	3.41	3.51	2.26		
LEAST AGREE	(1.00)	.65	.84	.52	2.08	.36	.18	.34	1.41		2.27	.88	.48		
N.A.		2.85	2.87	2.83		1.82	2.82	4.42	.70	4.65	3.98	2.78	2.98		
Mean score		4.08	4.02	4.12	3.81	4.07	4.09	4.25	4.07	3.95	3.92	4.02	4.13	4.08	4.30
Standard deviation		.810	.839	.790	.982	.787	.766	.765	.834	.705	.954	.844	.783	.641	.675

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 21B
SUGGESTED IMPROVEMENT FOR GOVERNMENT HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION			A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
ALTER TOP MANAGEMENT RECRUITMENT															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	32.99	32.72	33.16	25.00	36.36	32.39	33.67	31.69	20.93	34.66	33.19	33.13	23.08	20.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	33.89	31.70	35.26	25.00	33.09	34.33	35.37	39.44	32.56	29.55	32.89	34.56	53.85	20.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	23.61	25.13	22.67	37.50	21.82	24.65	20.75	19.72	32.56	25.00	23.68	23.24	23.08	50.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	4.72	5.23	4.41	8.33	5.45	3.87	4.08	7.04	6.98	3.98	5.12	4.53		
LEAST AGREE	(1.00)	1.42	1.85	1.15	4.17	1.45	1.76	.68	.70		1.70	1.90	.95		10.00
N.A.		3.36	3.37	3.36		1.82	2.99	5.44	1.41	6.98	5.11	3.22	3.58		
Mean score		3.96	3.91	3.98	3.58	3.99	3.95	4.03	3.96	3.73	3.96	3.93	3.98	4.00	3.40
Standard deviation		.955	.991	.932	1.088	.976	.954	.903	.936	.905	.981	.986	.929	.707	1.174
SEARCH FOR MORE INCOME SOURCES															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	36.87	35.58	37.67	18.75	36.73	38.20	40.48	35.92	20.93	36.36	36.99	36.59	46.15	40.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	39.00	36.93	40.29	41.67	38.91	38.56	38.44	43.66	46.51	35.23	36.26	41.12	38.46	50.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	16.62	19.73	14.69	33.33	19.27	14.61	12.93	13.38	25.58	21.02	18.86	14.90	15.38	10.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	3.88	4.38	3.57	6.25	2.91	4.93	3.06	3.52	2.33	3.41	4.09	3.81		
LEAST AGREE	(1.00)	.45	.17	.63			.35	.68	2.11			.44	.48		
N.A.		3.17	3.20	3.15		2.18	3.35	4.42	1.41	4.65	3.98	3.36	3.10		
Mean score		4.11	4.07	4.14	3.73	4.12	4.13	4.20	4.09	3.90	4.09	4.09	4.13	4.31	4.30
Standard deviation		.861	.875	.852	.844	.825	.876	.844	.913	.768	.858	.884	.847	.751	.675
HAVING GOOD RELATIONSHIP WITH THE COMMUNITY															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	44.57	41.15	46.69	31.25	41.82	45.07	48.98	41.55	30.23	49.43	40.79	47.32	69.23	40.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	38.62	38.11	38.93	41.67	40.00	39.26	36.73	42.25	48.84	31.25	39.04	38.50	23.08	40.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	12.16	15.18	10.28	22.92	15.27	10.74	9.52	13.38	11.63	12.50	14.62	10.25	7.69	10.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	1.68	2.36	1.26	4.17	1.09	1.94	.34	1.41	4.65	2.84	2.34	1.07		10.00
LEAST AGREE	(1.00)	.26	.34	.21			.35		.70		.57	.44	.12		
N.A.		2.72	2.87	2.62		1.82	2.64	4.42	.70	4.65	3.41	2.78	2.74		
Mean score		4.29	4.21	4.34	4.00	4.25	4.30	4.41	4.23	4.10	4.31	4.21	4.36	4.62	4.10
Standard deviation		.770	.816	.735	.851	.753	.772	.681	.790	.800	.850	.815	.722	.650	.994

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 228
SUGGESTED IMPROVEMENT FOR GOVERNMENT HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		LOCATION			A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
HAVING GOOD INFO. SYSTEM FOR COMMUNITY															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	43.92	42.16	45.02	31.25	41.82	46.48	47.28	39.44	18.60	46.59	41.37	45.65	69.23	40.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	38.68	36.93	39.77	50.00	38.18	36.80	37.07	45.07	62.79	34.09	38.01	39.21	30.77	50.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	11.90	14.17	10.49	12.50	14.18	12.15	9.86	12.68	11.63	10.23	14.33	10.25		
AGREE A LITTLE	(2.00)	2.39	3.37	1.78	4.17	3.64	1.76	1.36	1.41	2.33	4.55	3.22	1.67		10.00
LEAST AGREE	(1.00)	.13	.17	.10			.18				.57	.15	.12		
N.A.		2.98	3.20	2.83	2.08	2.18	2.64	4.42	1.41	4.65	3.98	2.92	3.10		
Mean score		4.28	4.21	4.32	4.11	4.21	4.31	4.36	4.24	4.02	4.27	4.21	4.33	4.69	4.20
Standard deviation		.781	.832	.745	.787	.825	.771	.725	.728	.651	.876	.823	.742	.480	.919
HAVING HIGHER STANDARD OF SERVICES															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	43.66	42.50	44.39	41.67	44.73	44.19	44.56	39.44	32.56	45.45	41.67	44.46	84.62	60.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	40.23	38.45	41.34	37.50	40.36	38.91	37.07	51.41	53.49	38.07	39.47	41.60		30.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	11.77	13.49	10.70	18.75	10.91	12.32	13.27	7.04	6.98	11.93	13.60	10.25	15.38	10.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	1.23	2.19	.63	2.08	1.45	1.58	.34	.70	2.33	1.14	1.90	.72		
LEAST AGREE	(1.00)	.19		.31		.73			.70			.15	.24		
N.A.		2.91	3.37	2.62		1.82	2.99	4.76	.70	4.65	3.41	3.22	2.74		
Mean score		4.30	4.25	4.32	4.19	4.29	4.30	4.32	4.29	4.22	4.32	4.25	4.33	4.69	4.50
Standard deviation		.743	.779	.719	.816	.781	.749	.721	.692	.690	.735	.777	.711	.751	.707
EVALUATION OF SERVICE QUALITY															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	45.92	43.17	47.64	41.67	48.00	44.54	50.00	40.85	32.56	48.86	43.42	47.56	61.54	60.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	39.33	38.62	39.77	37.50	36.00	39.96	37.41	52.11	46.51	34.09	39.18	39.57	38.46	30.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	10.41	12.48	9.13	16.67	11.64	11.62	8.16	5.63	11.63	10.23	12.28	9.06		10.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	1.49	2.70	.73	4.17	1.82	1.23	.34		4.65	3.41	2.05	1.07		
LEAST AGREE	(1.00)	.13		.21		.36			.70			.15	.12		
N.A.		2.72	3.04	2.52		2.18	2.64	4.08	.70	4.65	3.41	2.92	2.62		
Mean score		4.33	4.26	4.37	4.17	4.32	4.31	4.43	4.33	4.12	4.33	4.27	4.37	4.62	4.50
Standard deviation		.737	.786	.702	.859	.784	.728	.662	.651	.812	.805	.773	.707	.506	.707

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 23B
SUGGESTED IMPROVEMENT FOR GOVERNMENT HOSPITAL
Base: ALL RESPONDENTS

		Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
			URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
SUGGESTED IMPROVEMENT															
AGREE EXTREMELY	(5.00)	35.81	35.11	36.24	29.79	35.42	36.43	38.91	32.25	21.86	37.16	34.88	36.42	45.38	35.00
AGREE VERY MUCH	(4.00)	40.10	39.01	40.78	39.38	40.00	40.53	38.10	45.99	49.77	35.28	39.37	40.75	36.92	39.00
AGREE SOMEWHAT	(3.00)	17.18	18.36	16.44	24.17	18.84	16.50	15.37	15.56	18.84	18.81	18.30	16.31	13.85	18.00
AGREE A LITTLE	(2.00)	3.35	3.95	2.98	5.83	3.24	3.08	2.72	3.94	3.95	4.15	3.87	2.92	2.31	5.00
LEAST AGREE	(1.00)	.61	.54	.66	.63	.51	.62	.41	1.20	.23	.74	.63	.56	1.54	3.00
N.A.		2.95	3.04	2.90	.21	2.00	2.85	4.49	1.06	5.35	3.86	2.94	3.04		
Mean score		4.10	4.07	4.12	3.92	4.09	4.12	4.18	4.05	3.94	4.08	4.07	4.13	4.22	3.98
Standard deviation		.855	.871	.844	.909	.852	.845	.831	.866	.786	.904	.872	.836	.883	1.005

Table 24B
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - POLICY (SHORT-LONG TERM)
Base: ALL RESPONDENTS

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

SUGGESTION -----	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
\$206/Code.1	5.49	4.01	6.40	3.92	5.82	4.24	6.60	7.19	4.35	6.35	3.77	6.91	7.14	
\$206/Code.2	1.71	1.61	1.77		2.40	1.70	1.26	.65	4.35	2.12	1.39	1.90	7.14	
\$206/Code.3	6.29	7.54	5.52	7.84	4.79	6.28	6.60	7.84	2.17	7.41	6.97	5.91		
\$206/Code.4	.31	.16	.39			.17				2.12	.14	.45		
\$206/Code.5	2.87	2.89	2.86		3.08	1.70	3.46	5.88	2.17	3.70	2.51	3.12	7.14	
\$206/Code.6	.61	.32	.79		1.03	.34	.94			1.06	.42	.78		
\$206/Code.7	1.22	1.61	.99	3.92	2.40	.51	.94	1.31	4.35	.53	1.39	1.00	7.14	
\$206/Code.8	.98	.32	1.38	1.96	1.71	.51	1.26	1.31	2.17		.28	1.45		10.00
\$206/Code.9	.85	.80	.89		1.03	1.53	.63				.98	.78		
\$207/Code.1	.98	.32	1.38		1.37	.17	2.83	.65		.53	.56	1.34		
\$207/Code.2	.98	1.12	.89		1.37	.68	1.57	.65	2.17	.53	1.12	.89		
\$207/Code.3	1.77	1.61	1.87	1.96	1.03	1.02	3.14	1.96	4.35	2.12	1.53	2.01		
\$207/Code.4	.67	.16	.99		.34	.17	1.26	2.61		.53	.14	1.11		
\$207/Code.5	.24		.39			.17	.94					.45		
\$207/Code.6	.37	.16	.49		1.03	.17	.63				.14	.56		
OTHERS	4.09	3.69	4.33	5.88	3.77	4.24	2.83	2.61		7.94	3.91	4.35		
ALREADY GOOD	.61	.16	.89		.68	.17	1.26	1.31		.53	.14	.89		10.00
N.A.	69.96	73.52	67.78	74.51	68.15	76.23	63.84	66.01	73.91	64.55	74.62	66.11	71.43	80.00

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 258
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - USAGE OF NEW THECNOLOGY-WORKING SYSTEM
Base: ALL RESPONDENTS

	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
SUGGESTION														
\$209/Code.1	3.15	3.60	2.88	5.88	3.34	3.05	4.64	2.60		1.08	3.11	3.26		
\$209/Code.2	14.34	11.46	16.03	13.73	12.04	12.18	16.10	12.99	18.37	22.04	11.16	16.97	6.67	9.09
\$209/Code.3	5.75	4.26	6.62	5.88	6.69	4.57	7.12	7.14	6.12	4.30	4.66	6.31	13.33	18.18
\$209/Code.4	.54	.49	.58		.67	.34	.93	1.30			.42	.65		
\$209/Code.5	4.36	1.96	5.76		4.35	2.54	6.50	6.49	8.16	4.84	2.40	5.77	13.33	
\$209/Code.6	1.75	.98	2.21		2.68	1.02	2.17	3.90		1.08	.99	2.39		
OTHERS	1.45	1.64	1.34		1.34	1.52	1.24	1.95		2.15	1.41	1.52		
SHOULD BE IMPROVED	.36	.65	.19		.67	.51				.54	.56	.11		9.09
ALREADY GOOD	.54	.49	.58	1.96		.34	.62	.65	2.04	1.08	.56	.54		
N.A.	67.76	74.47	63.82	72.55	68.23	73.94	60.68	62.99	65.31	62.90	74.72	62.46	66.67	63.64

Table 26B
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - CHECKING OF WORKING SYSTEM
Base: ALL RESPONDENTS

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

SUGGESTION	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
\$212/Code.1	9.29	8.32	9.86	6.12	9.59	7.52	11.91	12.66	2.08	9.68	8.60	9.86	13.33	
\$212/Code.2	.67	.33	.88		1.37	.34	.94	.63	2.08		.28	.89	6.67	
\$212/Code.3	5.07	3.75	5.86	2.04	4.11	3.42	6.27	8.86	10.42	5.91	4.09	5.87		10.00
\$212/Code.4	.24	.16	.29				.94			.54	.14	.33		
\$212/Code.5	2.75	1.47	3.52	2.04	4.45	1.54	3.45	3.16	10.42	.54	1.41	3.77	6.67	
\$212/Code.6	2.75	2.45	2.93	2.04	2.40	2.74	3.13	2.53		3.76	2.54	2.77	6.67	10.00
\$212/Code.7	1.95	1.79	2.05	2.04		2.05	2.82	3.16		2.69	1.83	2.10		
\$212/Code.8	2.02	1.47	2.34		2.40	1.37	3.13	3.16		1.61	1.41	2.55		
\$212/Code.9	2.02	.98	2.64		2.74	1.20	2.19	3.16	4.17	2.15	1.13	2.77		
\$212/Code.X	.06		.10				.31					.11		
\$213/Code.1	.55		.88		1.03	.34	.63	.63		.54		1.00		
OTHERS	1.65	2.28	1.27		2.40	1.54	1.57			3.23	2.12	1.33		
ALREADY GOOD	.49	.16	.68	2.04	.34	.34	.31	.63		1.08	.28	.66		
N.A.	70.49	76.84	66.70	83.67	69.18	77.61	62.38	61.39	70.83	68.28	76.16	66.00	66.67	80.00

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 27B

SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - PERSONNEL MANAGEMENT SYSTEM

Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	LOCATION			A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
	Total	URBAN AREA	RURAL AREA	BANG KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
\$215/Code.1	3.42	2.90	3.74	2.00	3.54	2.21	4.00	5.70	4.26	4.30	3.08	3.78		
\$215/Code.2	.36	.16	.48		1.29	.34					.14	.43	6.25	
\$215/Code.3	4.74	3.38	5.56	10.00	5.47	4.25	5.23	6.33		2.69	3.08	5.84	12.50	10.00
\$215/Code.4	2.10	2.09	2.11		2.89	1.02	3.08	1.90		3.76	1.96	2.27		
\$215/Code.5	3.36	3.70	3.16	6.00	5.79	1.87	4.31	2.53	2.13	2.69	3.08	3.68		
\$215/Code.6	.24	.16	.29			.51				.54	.14	.32		
\$215/Code.7	.72	1.13	.48		1.93	.34	.31	.63		1.08	.98	.54		
\$215/Code.8	1.56	.64	2.11		1.29	.51	3.08	2.53	4.26	1.61	.70	2.16	6.25	
\$215/Code.9	3.00	1.93	3.64		3.22	2.89	2.46	3.16	2.13	4.84	1.82	4.00		
\$215/Code.X	.18	.16	.19			.17		.63		.54	.14	.22		
\$216/Code.1	.72	.48	.86		.64	.17	1.54	.63		1.61	.42	.97		
\$216/Code.2	.42	.32	.48		.32	.34	.31	.63		1.08	.42	.32		10.00
\$216/Code.3	2.64	2.09	2.97		1.93	1.70	2.46	8.23	2.13	3.23	2.38	2.81	6.25	
\$216/Code.4	1.32	1.13	1.44	2.00	2.89	.85	.92	.63	4.26	.54	.98	1.62		
\$216/Code.5	3.18	2.09	3.83		3.54	1.53	4.62	4.43	8.51	3.76	2.24	3.89	6.25	
\$216/Code.6	1.56	1.77	1.44		.32	2.55	1.54	2.53		.54	1.68	1.51		
\$216/Code.7	.78	.48	.96		.96	1.02	1.23				.42	.97	6.25	
\$216/Code.8	.42	.32	.48		.32	.17	.92	1.27			.28	.54		
\$216/Code.9	.54	.32	.67		.64	.34	.92	.63		.54	.28	.76		
\$216/Code.0	.42	.48	.38		.32	.51	.31	.63		.54	.56	.32		
OTHERS	1.44	1.29	1.53	2.00	1.93	1.02	2.46	.63		1.08	1.12	1.73		
ALREADY GOOD	.54	.64	.48	2.00	.32	.51	.62			1.08	.70	.43		
N.A.	66.31	72.30	62.74	76.00	60.45	75.17	59.69	56.33	72.34	63.98	73.39	60.86	56.25	80.00

Table 288
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - PAYMENT/REWARD
Base: ALL RESPONDENTS

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
SUGGESTION														
\$218/Code.1	11.61	10.54	12.27		13.64	8.64	13.36	17.93	16.28	11.96	10.57	12.41	7.69	20.00
\$218/Code.2	6.21	6.26	6.19	14.29	3.50	6.91	9.12	3.45		4.89	5.57	6.78	7.69	
\$218/Code.3	2.39	2.64	2.23		3.85	2.42	2.61		2.33	2.17	2.71	1.95	15.38	
\$218/Code.4	3.01	3.46	2.74	4.08	3.85	3.45	2.28	2.07	2.33	2.17	3.29	2.87		
\$218/Code.5	.82	.49	1.01		1.40	.69	.33	2.07		.54	.43	1.15		
\$218/Code.6	2.20	.82	3.04		3.50	1.04	4.23	1.38		2.17	1.00	3.22		
\$218/Code.7	.88	.33	1.22		.70	.52	.65	2.76	2.33	1.09	.57	1.15		
\$218/Code.8	.88	.49	1.12	4.08	.35	.69	.65	1.38	4.65	.54	.43	1.26		
\$218/Code.9	.38	.16	.51		.35	.35	.33	.69		.54	.43	.34		
OTHERS	2.76	1.81	3.35	2.04	1.75	2.59	2.61	3.45	2.33	4.89	1.57	3.79		
SHOULD BE IMPROVED	.13		.20		.35		.33					.11		10.00
ALREADY GOOD	1.51	1.48	1.52		2.10	1.21	1.63	2.07	2.33	1.09	1.29	1.72		
N.A.	67.23	71.50	64.60	75.51	64.69	71.50	61.89	62.76	67.44	67.93	72.14	63.22	69.23	70.00

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 29B

SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - SOURCE OF REVENUE FOR SERVICE SUPPORT

Base: ALL RESPONDENTS

	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
SUGGESTION														
\$221/Code.1	5.70	5.45	5.85	2.08	6.32	5.24	6.80	6.67	2.17	5.43	5.01	6.07	15.38	8.33
\$221/Code.2	1.80	1.32	2.08		2.81	1.69	1.94	2.00	2.17	.54	1.29	2.02	7.69	8.33
\$221/Code.3	3.59	2.64	4.17	2.08	2.81	3.21	4.53	3.33	4.35	4.89	2.43	4.49		8.33
\$221/Code.4	.93	.83	.99		.70	.68	.65	1.33	2.17	2.17	.72	1.12		
\$221/Code.5	.25	.17	.30	2.08		.17	.32			.54	.14	.34		
\$221/Code.6	.62	.33	.79		.35	.51	.32			2.72	.43	.79		
\$221/Code.7	.74	.83	.69			.68	1.29	1.33	2.17	.54	.86	.67		
\$221/Code.8	2.35	.83	3.27		2.81	2.20	2.91	1.33	6.52	1.63	.86	3.60		
\$221/Code.9	.50	1.16	.10		2.11	.34					1.00	.11		
\$221/Code.X	1.05	.66	1.29			1.01	.97	4.67		.54	1.57	.67		
\$221/Code.Y	.37		.60		.35	.17	.65	1.33				.67		
\$222/Code.1	1.80	1.16	2.18		1.40	1.86	2.27	2.00	2.17	1.63	1.43	2.13		
\$222/Code.2	.81	.33	1.09		.35	.84	1.62	1.33			.57	1.01		
\$222/Code.3	1.73	1.16	2.08		2.11	.84	1.94	5.33	2.17	1.09	1.14	2.25		
\$222/Code.4	.56	.17	.79		.70		.65	2.67	2.17		.29	.79		
\$222/Code.5	.25	.50	.10		1.05	.17					.43	.11		
OTHERS	3.35	2.97	3.57	2.08	4.21	2.03	3.88	2.67	2.17	6.52	2.72	3.71		16.67
N.A.	73.61	79.54	70.04	91.67	71.93	78.38	69.26	64.00	71.74	71.74	79.11	69.44	76.92	58.33

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 30B

SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - HAVING GOOD RELATIONSHIP WITH CUSTOMER-COMMUNITY

Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
\$224/Code.1	2.05	1.92	2.12		1.99	1.51	.96	5.66	6.00	2.07	1.94	2.19		
\$224/Code.3	2.59	2.40	2.70		1.66	2.68	2.25	1.89	4.00	5.18	2.08	3.06		
\$224/Code.4	4.57	4.31	4.73	2.04	4.64	3.68	3.54	7.55	2.00	7.77	4.29	4.70	7.14	9.09
\$224/Code.5	5.11	3.51	6.08	4.08	5.63	3.01	5.47	7.55	10.00	7.25	3.19	6.67	7.14	
\$224/Code.6	1.08	.80	1.25		2.65	.84	.96			1.04	.83	1.20		9.09
\$224/Code.7	4.81	5.27	4.54		6.29	5.18	5.79	3.14	4.00	2.59	4.99	4.59	14.29	
\$224/Code.8	1.02	.80	1.16		.99	.50	1.61	1.89		1.55	.69	1.31		
\$224/Code.9	1.44	1.92	1.16	10.20	1.66	.50	.64	3.14		2.07	2.35	.77		
\$225/Code.1	1.87	.96	2.41	4.08	3.31	1.34	2.25	.63	2.00	1.04	.97	2.62		
\$225/Code.2	1.38	.64	1.83		2.32	1.00	1.29	2.52	2.00	.52	.97	1.75		
\$225/Code.3	1.87	.32	2.80		1.66	1.34	2.25	5.66	4.00		.42	2.95	7.14	
\$225/Code.4	.84	.32	1.16			1.00	1.61	1.26		.52	.28	1.31		
OTHERS	1.62	2.40	1.16	2.04	2.32	1.34	1.29	.63		3.11	2.22	1.09		9.09
SHOULD BE IMPROVED	.30		.48		.33		.64			1.04		.44		9.09
ALREADY GOOD	.66	.16	.97		.99	.50	1.29	.63			.14	1.09		
N.A.	68.77	74.28	65.44	77.55	63.58	75.59	68.17	57.86	66.00	64.25	74.65	64.26	64.29	63.64

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 31B
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - IMPROVE QUALITY OF SERVICES
Base: ALL RESPONDENTS

	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN- CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
SUGGESTION														
\$227/Code.1	.77	.79	.76	1.89	.98	.67	.62	1.20		.52	.69	.75	5.88	
\$227/Code.2	.71	.48	.85	1.89	.33	.34	.62	1.20		2.08	.41	.96		
\$227/Code.3	1.72	1.59	1.80		2.30	1.34	2.15	2.40	2.08	1.04	1.66	1.71	5.88	
\$227/Code.4	1.90	1.59	2.08	1.89	1.64	.84	2.77	1.80	6.25	3.13	1.52	2.25		
\$227/Code.5	4.69	3.02	5.68		5.57	3.52	7.38	5.99	2.08	3.13	3.04	5.56	17.65	18.18
\$227/Code.6	6.41	5.72	6.81	3.77	6.56	5.54	7.38	7.78	6.25	6.77	5.39	7.17	11.76	
\$227/Code.7	1.54	1.11	1.80		1.64	1.01	1.23	3.59	2.08	2.08	1.24	1.82		
\$227/Code.8	9.73	7.00	11.35	7.55	10.82	7.55	10.77	13.17	12.50	9.90	6.36	12.30	11.76	9.09
\$227/Code.9	1.01	.64	1.23	3.77	.33	.84	.62	1.20		2.60	.55	1.39		
\$227/Code.X	.06	.16		1.89							.14			
\$228/Code.1	.42		.66		.98	.17	.31		2.08	.52	.14	.53		9.09
\$228/Code.2	.95	1.11	.85	3.77	1.97	1.01	.31	.60			.83	1.07		
\$228/Code.3	.53	.16	.76		.33		1.23	2.40			.41	.64		
\$228/Code.4	.36	.16	.47		.33	.34	.31	.60	2.08		.14	.53		
OTHERS	1.66	2.23	1.32	5.66	2.30	1.51	1.54	.60		1.56	2.21	1.28		
ALREADY GOOD	.30	.32	.28			.34	.31	1.20			.28	.32		
N.A.	67.26	73.93	63.29	67.92	63.93	75.00	62.46	56.29	64.58	66.67	74.97	61.71	47.06	63.64

SUAN DUSIT POLL - (1998) MANAGEMENT IN GOVERNMENT HOSPITAL SURVEY

Table 32B
SUGGESTION FOR DEVELOPMENT OF GOVERNMENT HOSPITAL - OTHER SUGGESTION
Base: ALL RESPONDENTS

SUGGESTION	Total	LOCATION		A R E A							TYPE OF HOSPITAL			
		URBAN AREA	RURAL AREA	BANG -KOK	CEN- TRAL	NORTH	NORTH -EAST	SOUTH	EAST	WEST	PROVIN -CIAL HOSPITAL	COM- MUNITY HOSPITAL	HEALTH CENTER	OTHERS
\$230/Code.1	1.40	1.34	1.44		2.50	.70	1.33	2.08	2.04	1.69	1.31	1.52		
\$230/Code.2	.96	.84	1.03	2.08	1.07	.18	1.00	2.08	4.08	1.12	.87	.93		8.33
\$230/Code.3	.89	.34	1.23		.36	.70	1.00	1.39	4.08	1.12	.44	1.17		8.33
\$230/Code.4	.38		.62		1.07	.18		.69	2.04			.47		16.67
\$230/Code.5	1.34	1.18	1.44		1.43	.88	1.67		4.08	2.81	1.16	1.52		
\$230/Code.6	1.08	.50	1.44		1.07	.53	.67	2.78	4.08	1.69	.58	1.52		
\$230/Code.7	.89	.17	1.33	2.08	.71	.53	.67	.69	6.12	1.12		1.52		8.33
\$230/Code.8	.64	.50	.72		.36	.35	.67	2.08	4.08		.58	.70		
\$230/Code.9	.13		.21		.36			.69				.23		
OTHERS	2.29	2.18	2.36	4.17	1.79	1.93	3.33	.69		3.93	2.18	2.45		
N.A.	90.00	92.94	88.21	91.67	89.29	94.05	89.67	86.81	69.39	86.52	92.87	88.00	100.00	58.33