

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างย่อย
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
t	แทน	ค่าคำนวณจากการทดสอบที (t -test)
F	แทน	ค่าคำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Fisher's F -ratio)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคลากร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและแปรผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปรผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ ใช้ทดสอบค่าที (t-test) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและแปรผลโดยการบรรยาย สำหรับจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ใช้ทดสอบค่าที (t-test) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปรผลโดยการบรรยาย สำหรับจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Least Square Method (LSD)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคลากร โรงพยาบาลตากสิน
จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	24	15.8
หญิง	128	84.2
รวม	152	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 ขณะที่เพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.6
21 – 30 ปี	53	34.9
31 – 40 ปี	49	32.2
มากกว่า 41 ปี	46	30.3
รวม	152	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 มากกว่า 41 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	48	31.6
สมรส	92	60.5
หม้าย / หย่าร้าง	12	7.9
รวม	152	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส สมรส จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ โสด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	53.3
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	71	46.7
รวม	152	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	69	45.4
ลูกจ้างประจำ	32	21.1
ลูกจ้างชั่วคราว	51	33.6
รวม	152	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน ข้าราชการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และ ลูกจ้างประจำ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	35	23.0
5,001 – 10,000 บาท	35	23.0
10,001 – 15,000 บาท	41	27.0
15,001 – 20,000 บาท	18	11.8
20,001 บาทขึ้นไป	23	15.1
รวม	152	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล
ตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ
ของโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
ด้านความสะดวก	3.48	.46	10	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.65	.59	6	มาก
ด้านความสามารถ	3.76	.57	3	มาก
ด้านความสุภาพ	3.62	.70	8	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.95	.61	1	มาก
ด้านความเชื่อถือได้	3.71	.54	5	มาก
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.62	.68	7	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.78	.61	2	มาก
ด้านลักษณะภายนอก	3.52	.66	9	มาก
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	3.72	.75	4	มาก
รวม	3.68	.51		มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการ
บริการของโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.68 โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็น ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก เป็น
อันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อันดับที่ 2 คือ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อันดับที่ 3
คือด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อันดับที่ 4 คือ ด้านความเข้าใจผู้รับ บริการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.72 อันดับที่ 5 คือ ด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อันดับที่ 6 คือ ด้านการ
ติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อันดับที่ 7 คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.62 อันดับที่ 8 คือ ด้านความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อันดับที่ 9 คือ ด้านลักษณะภายนอก มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสะดวก

ด้านความสะดวก	\bar{X}	<i>SD</i>	ลำดับที่	แปลผล
1.1) สถานที่และเวลาเปิดให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	3.78	.74	2	มาก
1.2) โรงพยาบาลจัดสถานที่ให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น	3.92	.66	1	มาก
1.3) มีระบบในการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว	3.35	.77	5	ปานกลาง
1.4) มีขั้นตอนในการรับบริการที่มีความซับซ้อนและมีความยุ่งยาก	2.97	.77	6	ปานกลาง
1.5) มีการจัดทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	3.38	.91	4	ปานกลาง
1.6) ผู้รับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาคและยุติธรรม	3.54	.78	3	มาก
รวม	3.49	.46		ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่อง โรงพยาบาลจัดสถานที่ให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้ บริการมากขึ้น เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อันดับที่ 2 คือ สถานที่และเวลาเปิดให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อันดับที่ 3 คือ ผู้รับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อันดับที่ 4 คือ มีการจัดทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 อันดับที่ 5 คือ มีระบบในการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และอันดับสุดท้ายคือ มีขั้นตอนในการรับบริการที่มีความซับซ้อนและมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
2.1) มีการติดต่อสื่อสาร/ให้ข้อมูลกับผู้ใช้ บริการด้วยภาษาที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ	3.69	.68	2	มาก
2.2) มีการอธิบายชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	3.65	.70	4	มาก
2.3) มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีในการให้บริการ	3.53	.76	6	มาก
2.4) มีความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานให้ กับผู้ใช้บริการ	3.68	.76	3	มาก
2.5) มีการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำติชมของผู้ใช้บริการ	3.82	.79	1	มาก
2.6) มีกลไกการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ	3.54	.70	5	มาก
รวม	3.65	.59		มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่อง มีการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำติชมของผู้ใช้บริการ เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อันดับที่ 2 คือ มีการติดต่อสื่อสาร/ให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อันดับที่ 3 คือ มีความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานให้ กับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อันดับที่ 4 คือ มีการอธิบายชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อันดับที่ 5 คือ มีกลไกการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และอันดับสุดท้ายคือ มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
3.1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	3.83	.66	1	มาก
3.2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	3.78	.61	3	มาก
3.3) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	3.74	.68	4	มาก
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความสามารถ/ทักษะในด้านวิชาการที่จะให้บริการ	3.80	.68	2	มาก
3.5) มีการพัฒนาความรู้/ความสามารถ/ทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ	3.83	.68	1	มาก
3.6) มีกระบวนการสรรหา/คัดเลือกเพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้	3.59	.76	5	มาก
รวม	3.76	.57		มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่อง มีการพัฒนาความรู้/ความสามารถ/ทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความสามารถ/ทักษะในด้านวิชาการที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และอันดับสุดท้ายคือ มีกระบวนการสรรหา/คัดเลือกเพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
4.1) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ	3.68	.78	1	มาก
4.2) เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ	3.66	.81	2	มาก
4.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.57	.81	4	มาก
4.4) เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ	3.64	.78	3	มาก
4.5) เจ้าหน้าที่มีความนับถือในตัวผู้ใช้บริการ	3.49	.84	5	ปานกลาง
4.6) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี/เรียบร้อยและรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.68	.78	1	มาก
รวม	3.62	.70		มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสุภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี/เรียบร้อยและรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความนับถือในตัวผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
5.1) โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงมีความน่าเชื่อถือ	4.06	.66	1	มาก
5.2) มีการส่งเสริมภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	4.02	.76	4	มาก
5.3) มีวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานหรือการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.03	.76	3	มาก
5.4) มีธรรมเนียม/กฎ/ระเบียบ/ข้อตกลง/นโยบายและจรรยาบรรณองค์กรในการปฏิบัติงานที่ดี	4.04	.72	2	มาก
5.5) ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.78	.77	6	มาก
5.6) ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความซื่อสัตย์	3.79	.77	5	มาก
รวม	3.95	.61		มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่องโรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงมีความน่าเชื่อถือ เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อันดับที่ 2 คือ มีธรรมเนียม/กฎ/ระเบียบ/ข้อตกลง/นโยบายและจรรยาบรรณองค์กรในการปฏิบัติงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อันดับที่ 3 คือ มีวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานหรือการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อันดับที่ 4 คือ มีการส่งเสริมภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อันดับที่ 5 คือ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และอันดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
6.1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อถือได้ในการให้บริการ	3.80	.60	2	มาก
6.2) มีการจัดทำแนวทางในการดูแลรักษาผู้ใช้บริการที่เป็นมาตรฐาน	3.86	.67	1	มาก
6.3) เจ้าหน้าที่ให้การดูแลรักษาผู้ใช้บริการได้ตามแนวทาง/มาตรฐานที่กำหนดไว้	3.74	.68	3	มาก
6.4) เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.63	.75	5	มาก
6.5) เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้ใช้บริการ	3.69	.65	4	มาก
6.6) แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญในการตรวจและวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	3.59	.70	6	มาก
รวม	3.72	.54		มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่อง มีการจัดทำแนวทางในการดูแลรักษาผู้ใช้บริการที่เป็นมาตรฐาน เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อถือได้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้การดูแลรักษาผู้ใช้บริการได้ตามแนวทาง/มาตรฐานที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อันดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และอันดับสุดท้ายคือ แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญในการตรวจและวินิจฉัย โรคได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านความการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
7.1) เจ้าหน้าที่มีการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.50	.72	6	ปานกลาง
7.2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ	3.59	.81	5	มาก
7.3) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ/เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.64	.78	3	มาก
7.4) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.71	.79	1	มาก
7.5) เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหา/ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.61	.81	4	มาก
7.6) เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.70	.70	2	มาก
รวม	3.62	.68		มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อันดับที่ 2 คือ เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ/เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหา/ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อันดับที่ 5 คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และอันดับ

สุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
8.1) มีโครงสร้างกายภาพ/สิ่งแวดล้อมที่เป็นหลักประกันว่าผู้บริการจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบายและเป็นที่ยอมรับ	3.79	.77	3	มาก
8.2) มีระบบการสื่อสารและขนส่ง เช่น ระบบเตือนภัย ระบบตามตัวเจ้าหน้าที่ ระบบการขนส่งระหว่างชั้น	3.68	.72	5	มาก
8.3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย	3.68	.79	5	มาก
8.4) มีระบบการกำจัดของเสียด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้บริการ/เจ้าหน้าที่และสิ่งแวดล้อม	3.86	.74	2	มาก
8.5) มีการจัดเตรียมเครื่องมือ/ดำเนินงานและบำรุงรักษาเพื่อป้องกันอันตรายและความเสียหายจากอัคคีภัย	3.93	.70	1	มาก
8.6) มีระบบการจัดการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้บริการและเจ้าหน้าที่	3.77	.74	4	มาก
รวม	3.78	.61		มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่อง มีการจัดเตรียมเครื่องมือ/ดำเนินงานและบำรุงรักษาเพื่อป้องกันอันตรายและความเสียหายจากอัคคีภัย เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อันดับที่ 2 คือ มีระบบการกำจัดของเสียด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้บริการ/เจ้าหน้าที่และสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อันดับที่ 3 คือ มี

โครงสร้างกายภาพ/สิ่งแวดล้อมที่เป็นหลักประกันว่าผู้ใช้บริการจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบายและเป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อันดับที่ 4 คือ มีระบบการจัดการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย และมีระบบการสื่อสารและขนส่ง เช่น ระบบเตือนภัย ระบบตามตัวเจ้าหน้าที่ ระบบการขนส่งระหว่างชั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความลักษณะภายนอก

ด้านลักษณะภายนอก	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
9.1) ลักษณะของอาคาร/สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	3.88	.80	1	มาก
9.2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	3.61	.84	3	มาก
9.3) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเทียบเท่าหรือดีกว่าโรงพยาบาลเอกชน	3.24	.97	6	ปานกลาง
9.4) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและพร้อมให้การรักษาได้อย่างเต็มที่และทัน่วงที	3.39	.88	5	ปานกลาง
9.5) มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.44	.82	4	ปานกลาง
9.6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม มีอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดี	3.63	.84	2	มาก
รวม	3.52	.66		มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความลักษณะภายนอก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่อง ลักษณะของอาคาร/สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยรอยยิ้ม มีอัธยาศัย และไมตรีจิตที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อันดับที่ 3 คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อันดับที่ 4 คือ มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อันดับที่ 5 คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก พอเพียงและพร้อมให้การรักษาได้อย่างเต็มที่และทันทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และอันดับสุดท้ายคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเทียบเท่าหรือดีกว่าโรงพยาบาลเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	ลำดับที่	แปลผล
10.1) เจ้าหน้าที่ตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ใช้บริการโดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา	3.84	.86	1	มาก
10.2) เจ้าหน้าที่พยายามรู้จักและทำความเข้าใจในความต้องการด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการ	3.67	.77	4	มาก
10.3) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.66	.84	5	มาก
10.4) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการมาเป็นอันดับแรก	3.70	.87	3	มาก
10.5) มีการตอบสนอง/เพิ่มการบริการด้านต่างๆ ตามความจำเป็นของผู้ใช้บริการ	3.67	.85	4	มาก
10.6) มีการนำข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ/ คำติชม มาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	3.80	.85	2	มาก
รวม	3.72	.75		มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความเข้าใจ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่ตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ใช้บริการ โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อันดับที่ 2 คือ มีการนำข้อเสนอแนะ / คำแนะนำ / คำติชม มาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการมาเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อันดับที่ 4 คือ มีการตอบสนอง/เพิ่มการบริการด้านต่างๆ ตามความจำเป็นของผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่พยายามรู้จักและทำความเข้าใจในความต้องการด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 19 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	เพศ	\bar{X}	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p-value</i>
ด้านความสะดวก	ชาย	3.64	.51	1.815	.806
	หญิง	3.45	.44	1.647	
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ชาย	3.58	.59	-.616	.400
	หญิง	3.66	.59	-.620	
ด้านความสามารถ	ชาย	3.90	.54	1.371	.327
	หญิง	3.73	.58	1.441	
ด้านความสุภาพ	ชาย	3.52	.83	-.757	.249
	หญิง	3.64	.67	-.568	
ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	4.04	.68	.786	.393
	หญิง	3.93	.59	.711	
ด้านความเชื่อถือได้	ชาย	3.86	.61	1.391	.486
	หญิง	3.69	.52	1.250	

ตารางที่ 19 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	เพศ	\bar{X}	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p-value</i>
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ชาย	3.68	.76	.491	.856
	หญิง	3.61	.67	.453	
ด้านความปลอดภัย	ชาย	3.99	.77	1.846	.287
	หญิง	3.74	.57	1.495	
ด้านลักษณะภายนอก	ชาย	3.79	.79	2.128	.455
	หญิง	3.47	.63	1.819	
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ชาย	3.72	.82	-.018	.406
	หญิง	3.72	.73	-.017	
รวม	ชาย	3.72	.82	-.018	.406
	หญิง	3.72	.73	-.017	

จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากสิน จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆ ด้าน

ตารางที่ 20 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากสิน จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ		<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.492	3	.497	2.367	.073
	ภายในกลุ่ม	31.101	148	.210		
	รวม	32.593	151			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.644	3	1.215	2.579	.015*
	ภายในกลุ่ม	50.241	148	.339		
	รวม	53.886	151			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.525	3	.508	1.546	.205
	ภายในกลุ่ม	48.675	148	.329		
	รวม	50.200	151			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.473	3	1.158	2.408	.070
	ภายในกลุ่ม	71.150	148	.481		
	รวม	74.622	151			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.117	3	.706	1.931	.127
	ภายในกลุ่ม	54.085	148	.365		
	รวม	56.202	151			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	1.229	3	.410	1.384	.250
	ภายในกลุ่ม	43.794	148	.296		
	รวม	45.023	151			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.250	3	1.083	2.339	.076
	ภายในกลุ่ม	68.555	148	.463		
	รวม	71.805	151			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.989	3	.330	.876	.455
	ภายในกลุ่ม	55.680	148	.376		
	รวม	56.669	151			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ		<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	2.360	3	.787	1.792	.151
	ภายในกลุ่ม	64.961	148	.439		
	รวม	67.321	151			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.385	3	1.128	2.046	.110
	ภายในกลุ่ม	81.630	148	.552		
	รวม	85.014	151			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.934	3	.645	2.532	.059
	ภายในกลุ่ม	37.692	148	.255		
	รวม	39.626	151			

จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านความสะดวก ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ยกเว้นในด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีความหมายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถจำแนกความแตกต่างรายคู่ ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20	21 - 30	31 - 40	มากกว่า 41
			ปี	ปี	ปี	ปี
		4.45	4.45	3.73	3.57	3.56
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ต่ำกว่า 20 ปี	4.45	-	-.71*	-.88*	-.89*
	21 - 30 ปี	3.73		-	.16	.17
	31 - 40 ปี	3.57			-	0.16
	มากกว่า 41 ปี	3.56				-

จากการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 41 ปี ในด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

คุณภาพการบริการ		<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.256	2	.128	.591	.555
	ภายในกลุ่ม	32.336	149	.217		
	รวม	32.593	151			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.833	2	.417	1.170	.313
	ภายในกลุ่ม	53.053	149	.356		
	รวม	53.886	151			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	.205	2	.103	.306	.737
	ภายในกลุ่ม	49.995	149	.336		
	รวม	50.200	151			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.271	2	.136	.272	.763
	ภายในกลุ่ม	74.351	149	.499		
	รวม	74.622	151			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.000	2	.000	.001	.999
	ภายในกลุ่ม	56.201	149	.377		
	รวม	56.202	151			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.208	2	.104	.346	.708
	ภายในกลุ่ม	44.815	149	.301		
	รวม	45.023	151			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.972	2	.986	2.103	.126
	ภายในกลุ่ม	69.834	149	.469		
	รวม	71.805	151			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.134	2	.067	.177	.838
	ภายในกลุ่ม	56.535	149	.379		
	รวม	56.669	151			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ		<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	.254	2	.127	.283	.754
	ภายในกลุ่ม	67.067	149	.450		
	รวม	67.321	151			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.860	2	.930	1.666	.129
	ภายในกลุ่ม	83.155	149	.558		
	รวม	85.014	151			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.295	2	.147	.558	.573
	ภายในกลุ่ม	39.331	149	.264		
	รวม	39.626	151			

จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆ ด้าน

ตารางที่ 23 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p-value</i>
ด้านความสะดวก	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.46	.47	-0.563	.934
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.51	.45	-0.565	
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.55	.64	-2.066	.293
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.75	.51	-2.097	
ด้านความสามารถ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.76	.61	.077	.084
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.75	.53	.077	
ด้านความสุภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.59	.75	-0.562	.188
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.65	.64	-0.568	
ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.89	.67	-1.271	.066
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.01	.51	-1.293	
ด้านความเชื่อถือได้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.68	.58	-0.822	.194
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.75	.50	-0.829	
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.54	.73	-1.548	.179
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.71	.62	-1.566	
ด้านความปลอดภัย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.70	.61	-1.668	.698
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.87	.5971	-1.672	
ด้านลักษณะภายนอก	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.47	.68	-1.090	.895
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.59	.64	-1.095	
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.63	.84	-1.643	.096
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.83	.61	-1.677	
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.63	.57	-1.388	.024
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.74	.42	-1.416	

จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆ ด้าน

ตารางที่ 24 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

คุณภาพการบริการ		<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.634	2	.317	1.479	.231
	ภายในกลุ่ม	31.959	149	.214		
	รวม	32.593	151			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.167	2	1.583	4.651	.011*
	ภายในกลุ่ม	50.719	149	.340		
	รวม	53.886	151			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	.076	2	.038	.113	.893
	ภายในกลุ่ม	50.124	149	.336		
	รวม	50.200	151			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.588	2	1.294	2.676	.072
	ภายในกลุ่ม	72.034	149	.483		
	รวม	74.622	151			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.127	2	.564	1.525	.221
	ภายในกลุ่ม	55.075	149	.370		
	รวม	56.202	151			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.469	2	.235	.784	.458
	ภายในกลุ่ม	44.554	149	.299		
	รวม	45.023	151			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.777	2	.889	1.891	.155
	ภายในกลุ่ม	70.028	149	.470		
	รวม	71.805	151			

ตารางที่ 24 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ		<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.992	2	.496	1.328	.268
	ภายในกลุ่ม	55.677	149	.374		
	รวม	66.669	151			
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	1.178	2	.589	1.326	.269
	ภายในกลุ่ม	66.143	149	.444		
	รวม	67.321	151			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.519	2	.759	1.355	2.61
	ภายในกลุ่ม	83.496	149			
	รวม	85.014	151			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.061	2	.531	2.050	.132
	ภายในกลุ่ม	38.565	149	.259		
	รวม	39.626	151			

จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในด้านความสะดวก ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ยกเว้นในด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถจำแนกความแตกต่างรายคู่ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

คุณภาพการบริการ	ระดับตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย			
		\bar{X}	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
		3.78	3.78	3.41	3.62
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ข้าราชการ	3.78	-	-.37*	.16
	ลูกจ้างประจำ	3.41		-	-.20
	ลูกจ้างชั่วคราว	3.62			-

จากการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการ มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ ในด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 26 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้

คุณภาพการบริการ		SS	df	MS	F	p-value
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.013	4	.253	1.179	.322
	ภายในกลุ่ม	31.579	147	.215		
	รวม	32.593	151			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.377	4	.344	.964	.429
	ภายในกลุ่ม	52.509	147	.357		
	รวม	53.886	151			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.204	4	.301	.903	.464
	ภายในกลุ่ม	48.996	147	.333		
	รวม	50.200	151			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.445	4	.611	1.245	.294
	ภายในกลุ่ม	72.177	147	.491		
	รวม	74.622	151			

ตารางที่ 26 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ		<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.587	4	.397	1.068	.375
	ภายในกลุ่ม	54.614	147	.372		
	รวม	56.202	151			
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.868	4	.217	.723	.578
	ภายในกลุ่ม	44.155	147	.300		
	รวม	45.023	151			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.299	4	.325	.677	.609
	ภายในกลุ่ม	70.506	147	.480		
	รวม	71.805	151			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.837	4	.709	1.937	.107
	ภายในกลุ่ม	53.832	147	.366		
	รวม	56.669	151			
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	2.168	4	.542	1.223	.304
	ภายในกลุ่ม	65.153	147	.443		
	รวม	67.321	151			
ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.947	4	.237	.414	.799
	ภายในกลุ่ม	84.068	147	.572		
	รวม	85.014	151			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.085	4	.271	1.034	.392
	ภายในกลุ่ม	38.541	147	.262		
	รวม	39.626	151			

จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากสิน จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆ ด้าน