

บทที่ 3

ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล เรื่อง “ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

รูปแบบการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยวิธีการสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบครั้งเดียว ด้วยการศึกษากลุ่มตัวอย่างเพียงกลุ่มเดียว (One-shot case study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาผู้มารับบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ทั้งสิ้น 35,536 คน ในปี พ.ศ. 2549 โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกตามพื้นที่ของบริเวณงานผู้ป่วยนอก ที่ผู้มารับบริการเข้ามาใช้บริการ ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเพื่อครอบคลุมพื้นที่ และจำนวนประชากรในการสุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาติดตามแนวคิดใช้สูตรของ Taro Yamane¹ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นได้ $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษา 396 คน สูตรดังนี้

¹Taro Yamane, Statistics An Introductory Analysis (Tokyo: Harper Intrenational, 1973), p. 725.

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

ในการศึกษาครั้งนี้ N = 35,536

n = 0.05 (ผู้ศึกษายอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5%)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{35,536}{1+35,536(0.05)^2} \\ &= 396 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณนี้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน จากจำนวนประชากร 35,536 คน และใช้วิธีเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง แบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกำหนดที่จะใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ที่เข้ามาใช้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่สถานที่บริเวณหน้าห้อง X-Ray ตึก 9 ชั้น 1 หน้าห้องเวชระเบียนและสถิติ ตึก 7 ชั้น 1 หน้าห้องตรวจโรค 1 - 10 งานผู้ป่วยนอก ตึก 7 ชั้น 1 และห้องรับยา ตึก 7 ชั้น 1 เนื่องจากเป็นพื้นที่ของงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลให้บริการและเป็นบริเวณที่ผู้มารับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามอยู่เสมอ โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 396 ตัวอย่าง เป็นบุคคลทั่วไป อายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาใช้บริการของงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ได้แก่

1. หน้าห้อง X-Ray	99	คน
2. หน้าห้องเวชระเบียนและสถิติ	99	คน
3. หน้าห้องตรวจโรคเบาหวาน 1-10 งานผู้ป่วยนอก	99	คน
4. หน้าห้องรับยา	99	คน
รวมทั้งสิ้น	396	คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะ คำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) แบบสอบถามมี 3 ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านกระบวนการสื่อสารในการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ จึงแบ่งเป็นความพึงพอใจในการให้บริการไว้ดังนี้ ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจในด้านบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ต่อการให้บริการ ได้แก่

- มีอัธยาศัยดี และมีวาจาสุภาพอ่อนน้อม
- ให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น
- บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- มีความน่าเชื่อถือ
- มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ
- เอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกรายอย่างทั่วถึง
- ให้ความช่วยเหลือผู้เข้ารับบริการอย่างเป็นกันเอง

2.2 ความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ของบุคลากรงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ได้แก่

- บุคลากรภายในหน่วยงานตั้งใจรับฟังและสอบถามรายละเอียด
- บุคลากรของหน่วยงานสามารถอธิบายถึงรายละเอียดเบื้องต้นของ

ข้อมูลการให้บริการ

- บุคลากรสามารถชี้แจงถึงระยะเวลา และขั้นตอนในการตรวจได้
- บุคลากรสามารถชี้แจงถึงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา และขั้นตอนได้
- บุคลากร(พยาบาล)มีความพร้อมที่จะชี้แจงกระบวนการตรวจของแต่ละขั้นตอนได้
- บุคลากรสามารถชี้แจงผลการดำเนินงานระหว่างขั้นตอนการตรวจให้กับผู้มารับบริการได้
- มีการติดต่อจากศูนย์คุณภาพในเรื่องความพึงพอใจจากการให้บริการของบุคลากร งานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ได้แก่

3.1 การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ด้านคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่

- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูล
- จำนวนเครื่องโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงาน
- จำนวนบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูล

3.2 การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ด้านคุณภาพของบุคลากร ได้แก่

- บุคลากรมีความรู้ในเรื่องของการให้บริการ
- บุคลากรมีความสามารถในการให้ข้อมูล
- บุคลากรมีความเข้าใจในข้อมูลที่ให้บริการ

3.3 การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ด้านคุณภาพของการสื่อสารผู้ให้บริการ ได้แก่

- บุคลากรพูดคุยสื่อสารได้ถูกใจ
- บุคลากรสามารถถ่ายทอดข้อมูลให้เข้าใจง่าย
- บุคลากรมีการควบคุมอารมณ์ระหว่างการสื่อสาร

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเรื่องปัญหา อุปสรรคในการสื่อสารต่อการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

การแบ่งกลุ่มและการวัดค่าของตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 ชุด ซึ่งมีการแบ่งกลุ่มและวัดค่าของตัวแปร ดังนี้

1. เพศ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม
 - เพศชาย
 - เพศหญิง
2. อายุ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
 - 21-30 ปี
 - 31-40 ปี
 - 41-50 ปี
 - 51-60 ปี
 - 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
 - ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา
 - ระดับมัธยมศึกษา
 - ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 - สูงกว่าปริญญาตรี
 - อื่น ๆ
4. อาชีพ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
 - รับจ้าง
 - ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - พนักงานบริษัทเอกชน
 - ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - อื่น ๆ

5. รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 กลุ่ม

- 5,001 - 10,000 บาท
- 10,001 - 15,000 บาท
- 15,001 - 20,000 บาท
- 20,001 บาท ขึ้นไป

6. สถานะภาพผู้เข้ามารับบริการงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ของสถาบัน
โรคทรวงอก

- เคยเข้ามารับบริการ
- ไม่เคยเข้ามารับบริการ

7. ความพึงพอใจ ในด้าน บุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล
ต่อการให้บริการในลักษณะต่าง ๆ 7 ประการ โดยแบ่งระดับการให้คะแนนดังนี้

- | | | | |
|--------------|---|---|-------------------|
| - มากที่สุด | = | 5 | พึงพอใจมากที่สุด |
| - มาก | = | 4 | พึงพอใจมาก |
| - ปานกลาง | = | 3 | พึงพอใจปานกลาง |
| - น้อย | = | 2 | พึงพอใจน้อย |
| - น้อยที่สุด | = | 1 | พึงพอใจน้อยที่สุด |

8. ความพึงพอใจในพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรงานบริการพิเศษด้านการ
รักษาพยาบาลในลักษณะต่าง ๆ 6 ประการ โดยแบ่งระดับการให้คะแนนดังนี้

- | | | | |
|--------------|---|---|-------------------|
| - มากที่สุด | = | 5 | พึงพอใจมากที่สุด |
| - มาก | = | 4 | พึงพอใจมาก |
| - ปานกลาง | = | 3 | พึงพอใจปานกลาง |
| - น้อย | = | 2 | พึงพอใจน้อย |
| - น้อยที่สุด | = | 1 | พึงพอใจน้อยที่สุด |

เกณฑ์การแบ่งกลุ่มตามระดับคะแนนความพึงพอใจสำหรับข้อ 7 และข้อ 8

- | | |
|------------------------|-------------------------------------|
| - ระดับคะแนน 1.00-1.80 | เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| - ระดับคะแนน 1.81-2.60 | เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อย |
| - ระดับคะแนน 2.61-3.40 | เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจปานกลาง |
| - ระดับคะแนน 3.41-4.20 | เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจมาก |
| - ระดับคะแนน 4.21-5.00 | เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด |

9. การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากร ด้านคุณภาพของทรัพยากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล วัดจากเครื่องมือการให้บริการต่าง ๆ 3 ประการ โดยแบ่งระดับการให้คะแนนดังนี้

- มากที่สุด	=	5	คาดหวังมากที่สุด
- มาก	=	4	คาดหวังมาก
- ปานกลาง	=	3	คาดหวังปานกลาง
- น้อย	=	2	คาดหวังน้อย
- น้อยที่สุด	=	1	คาดหวังน้อยที่สุด

10. การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากร ด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล วัดจากการให้บริการต่าง ๆ 3 ประการ โดยแบ่งระดับการให้คะแนนดังนี้

- มากที่สุด	=	5	คาดหวังมากที่สุด
- มาก	=	4	คาดหวังมาก
- ปานกลาง	=	3	คาดหวังปานกลาง
- น้อย	=	2	คาดหวังน้อย
- น้อยที่สุด	=	1	คาดหวังน้อยที่สุด

11. การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากร ด้านคุณภาพของการสื่อสารผู้ให้บริการ ในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล วัดจากการให้บริการต่าง ๆ 3 ประการ โดยแบ่งระดับการให้คะแนนดังนี้

- มากที่สุด	=	5	คาดหวังมากที่สุด
- มาก	=	4	คาดหวังมาก
- ปานกลาง	=	3	คาดหวังปานกลาง
- น้อย	=	2	คาดหวังน้อย
- น้อยที่สุด	=	1	คาดหวังน้อยที่สุด

เกณฑ์การแบ่งกลุ่มตามระดับคะแนนความคาดหวังสำหรับข้อ 9,10 และข้อ 11

- ระดับคะแนน 1.00-1.80	เป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังน้อยที่สุด
- ระดับคะแนน 1.81-2.60	เป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังน้อย
- ระดับคะแนน 2.61-3.40	เป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลาง
- ระดับคะแนน 3.41-4.20	เป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังมาก

- ระดับคะแนน 4.21-5.00 เป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังมากที่สุด

12. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล กับผู้มารับบริการ
13. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานที่มีต่อการพัฒนาหน่วยงานโดยรวม

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานี้ นำเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษา และประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา โครงสร้าง และภาษาที่ใช้ (Content Validity) ในแบบสอบถาม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

2. ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดลอง ก่อนนำแบบสอบถามนั้นไปใช้เก็บข้อมูลจริง (Pre-Test) เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจแบบสอบถามตรงตามที่คุณวิจัยต้องการ ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

การทดสอบก่อน (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่คุณวิจัยต้องการ และมีคำถามเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร จากนั้นหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$a = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{1 - V_i}{V_t} \right\}$$

a = ความน่าเชื่อถือ

k = จำนวนข้อ

V_i = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลที่ได้จากการทดสอบก่อน (Pre-Test) ในการหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9562 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยสามารถใช้แบบสอบถามดังกล่าวกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการของงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 396 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้อบรมผู้ช่วยวิจัยให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย และทำความเข้าใจกับแบบสอบถามให้ตรงกัน อีกทั้งได้คำแนะนำวิธีการแก้ไขในกรณีเกิดปัญหา ผู้ช่วยวิจัยจะนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอแบบสอบถามด้วยตัวเองและรวบรวมกลับคืน

กำหนดการวัดค่าตัวแปรในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน รวม 12 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และการเคยเข้ามาใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-6

ส่วนที่ 2 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในกระบวนการสื่อสารในการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลในปัจจุบัน จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 7-8 โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

ใช้สถิติคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลโดย
กำหนดช่วงของการวัดคือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80 หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60 หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40 หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20 หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00 หมายถึง	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับการประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการ
ให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล จำนวน 3 ข้อได้แก่ ข้อที่
9-11 โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80 หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60 หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40 หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20 หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00 หมายถึง	มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ศึกษาแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ และจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูลแสดงความคิดเห็นไว้มาประมวลผล และวิเคราะห์ตีความโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าสถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบ แล้วนำเสนอผลการศึกษาโดยการบรรยายความ (Narrative) เพื่อให้เห็นถึงข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาอย่างครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งขึ้น โดยจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.1.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent T-test)

สมมติฐานที่ 1.1.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.1.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 1.2 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent T-test)

สมมติฐานที่ 1.2.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.2 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากร ที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 1.2.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.3 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 1.2.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.4 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 1.2.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent T-test)

สมมติฐานที่ 2.1.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.2 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.3 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2.1.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.4 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2.1.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent T-test)

สมมติฐานที่ 2.2.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.2 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2.2.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.3 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2 .2.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.4 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2 .2.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐาน ที่ 2.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐาน ที่ 2 .3.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.3.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent T-test)

สมมติฐานที่ 2.3 .2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.3 .2 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2 .3.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.3 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2 .3.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.3.4 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2 .3.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลสถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.3.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อทดสอบดูว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยต่างกัน