

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา “ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริง และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการสื่อสารในการให้บริการ การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลในปัจจุบัน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป และเป็นกลุ่มผู้มารับบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ จำนวนตัวอย่าง 396 คน ผลการวิจัยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก

ส่วนที่ 3 การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลในปัจจุบัน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการสื่อสารของบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

ส่วนที่ 1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข” ทำให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางที่ 4.1-4.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	136	34.3
หญิง	260	65.7
รวม	396	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบด้วยเพศหญิงร้อยละ 65.7 และ เพศชาย ร้อยละ 34.3

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 30 ปี	126	31.8
31 - 40 ปี	111	28.0
41 - 50 ปี	81	20.5
51 - 60 ปี	51	12.9
61 ปีขึ้นไป	27	6.8
รวม	396	100.0

ตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 31.8 รองลงมา ได้แก่อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 28.0 และถัดไปมีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	59	14.9
ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	106	26.8
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	195	49.2
สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.1
รวม	396	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด ร้อยละ 49.2 รองลงมา เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 26.8 และ ถัดไป เป็นผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	110	27.8
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	132	33.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	14.2
พนักงานบริษัทเอกชน	61	15.4
อื่นๆ (ว่างงาน,แม่บ้าน,นักศึกษา)	37	9.3
รวม	396	100.0

ตารางที่ 4.4 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.3 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 27.8 และถัดไปพนักงานบริษัทเอกชนที่ร้อยละ 15.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,001 – 10,000 บาท	177	44.7
10,001 – 15,000 บาท	67	16.9
15,001 – 20,000 บาท	50	12.7
20,001 – 25,000 บาท	27	6.8
25,001 บาท ขึ้นไป	75	18.9
รวม	396	100.0

ตารางที่ 4.5 ด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย คือ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.9 และถัดไปคือผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2

ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลของผู้ มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านบทบาทของบุคลากร
ในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านบทบาทของ บุคลากรในหน่วยงานบริการ พิเศษด้านการรักษาพยาบาลต่อ การให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
มีอัตราคดี และมีวาจาสุภาพ อ่อนน้อม	63 (15.9)	224 (56.0)	103 (26.0)	4 (1.0)	2 (0.5)	3.86	0.70	มาก
ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	45 (11.1)	193 (48.7)	150 (37.9)	7 (1.8)	1 (0.3)	3.69	0.70	มาก
บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	93 (23.5)	248 (55.1)	84 (21.2)	1 (0.3)	- -	4.02	0.68	มาก
มีความน่าเชื่อถือ	66 (16.7)	217 (54.8)	110 (27.8)	3 (0.8)	- -	3.87	0.68	มาก
มีความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการ	74 (18.7)	204 (51.5)	111 (28.0)	9 (1.5)	1 (0.3)	3.87	0.73	มาก
การเอาใจใส่ผู้มารับบริการทุก รายโดยการกล่าวคำพูดทักทาย อย่างทั่วถึง	51 (12.9)	180 (45.5)	145 (36.6)	18 (4.5)	2 (0.5)	3.66	0.78	มาก
ให้ความช่วยเหลือผู้เข้ามารับ บริการอย่างเป็นกันเอง	65 (16.4)	194 (49.0)	125 (31.6)	10 (2.5)	2 (0.5)	3.78	0.76	มาก
รวม						3.82	0.57	มาก

ตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบทบาทของบุคลากร
หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ต่อการให้บริการใน สถาบันโรคทรวงอก โดยรวม
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

เมื่อพิจารณาแยกในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในข้อบุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.87 และถัดไปคือการเอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกรายโดยการกล่าวคำพูดทักทาย อย่างทั่วถึงเป็นหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ 3.66

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารของบุคลากร หน่วยงานบริการพิเศษด้าน การรักษาพยาบาล ต่อการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
บุคลากรภายในหน่วยงาน ตั้งใจรับฟังและสอบถาม รายละเอียดตามที่ท่าน ต้องการ	45 (11.4)	204 (51.5)	135 (34.1)	12 (3.0)	- -	3.71	0.70	มาก
บุคลากรของหน่วยงาน สามารถอธิบายถึง รายละเอียดเบื้องต้นของ ข้อมูลการให้บริการของ สถาบันโรคทรวงอกได้อย่าง ชัดเจนและพอเพียง	40 (10.1)	222 (56.1)	119 (30.1)	11 (2.8)	4 (1.0)	3.71	0.72	มาก
บุคลากรสามารถชี้แจงถึง ระยะเวลาและขั้นตอนในการ ตรวจได้	50 (12.6)	176 (44.4)	151 (38.1)	16 (4.0)	3 (0.8)	3.64	0.78	มาก
บุคลากรสามารถชี้แจงถึง รายละเอียดค่าใช้จ่ายในการ ตรวจรักษา และขั้นตอนได้	47 (11.9)	162 (40.9)	160 (40.4)	22 (5.6)	5 (1.3)	3.57	0.82	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการ สื่อสารของบุคลากร หน่วยงานบริการพิเศษด้าน การรักษายาบาล ต่อการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
บุคลากร(พยาบาล)มีความ พร้อมที่จะชี้แจงกระบวนการ ตรวจของแต่ละขั้นตอนของ สถานบันโรคทรวงอกได้	40 (10.1)	162 (40.9)	162 (40.9)	25 (6.3)	7 (1.8)	3.51	0.83	มาก
บุคลากรสามารถชี้แจงผล การดำเนินงานระหว่าง ขั้นตอนการตรวจให้กับผู้มา รับบริการได้	41 (10.4)	195 (49.2)	143 (36.1)	14 (3.5)	3 (0.8)	3.65	0.74	มาก
รวม						3.63	0.62	มาก

ตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษายาบาล ต่อการให้บริการใน สถานบันโรคทรวงอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

เมื่อพิจารณาแยกในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในข้อบุคลากรภายในหน่วยงานตั้งใจรับฟังและสอบถามรายละเอียดตามที่ต้องการ และ บุคลากรของหน่วยงานสามารถอธิบายถึงรายละเอียดเบื้องต้นของข้อมูลการให้บริการได้อย่างชัดเจนและพอเพียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.71 รองลงมา พึงพอใจที่บุคลากรสามารถชี้แจงผลการดำเนินงานระหว่างขั้นตอนการตรวจให้กับผู้มารับบริการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และพอใจที่บุคลากร(พยาบาล)มีความพร้อมที่จะชี้แจงกระบวนการตรวจของแต่ละขั้นตอนของสถานบันโรคทรวงอกโดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านของการให้บริการ
ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานบริการ พิเศษด้านการรักษาพยาบาล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
ด้านบทบาทของบุคลากร	3.82	0.57	มาก
ด้านการสื่อสารของบุคลากร	3.63	0.62	มาก
รวม	3.73	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน
บริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งมีความพึง
พอใจด้านบทบาทของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.82) สูงกว่า ด้านการสื่อสารของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย
3.63)

ส่วนที่ 3

การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานบริการ พิเศษด้านการรักษาพยาบาลในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประเมินความสำเร็จในด้าน
คุณภาพของทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

การประเมิน ความสำเร็จในด้าน คุณภาพของทรัพยากร ของหน่วยงานบริการ พิเศษด้านการ รักษาพยาบาล	ความสำเร็จ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
มีจำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ข้อมูลอย่างเพียงพอ	32 (8.1)	143 (45.1)	179 (36.2)	41 (10.4)	1 (0.3)	3.41	0.79	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การประเมิน ความสำเร็จในด้าน คุณภาพของทรัพยากร ของหน่วยงานบริการ พิเศษด้านการ รักษาพยาบาล	ความสำเร็จ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
มีจำนวนเครื่องโทรศัพท์ ในการติดต่อ ประสานงานเพียงพอ	34 (8.6)	147 (37.1)	188 (47.5)	27 (6.8)	- -	3.47	0.75	มาก
จำนวนบุคลากรของ หน่วยงานที่ให้บริการ ข้อมูลมีเพียงพอ	38 (9.6)	162 (40.9)	171 (43.2)	22 (5.6)	3 (0.8)	3.53	0.77	มาก
รวม						3.47	0.68	มาก

ตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพของทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

เมื่อพิจารณาแยกในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินความสำเร็จในระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีการประเมินความสำเร็จสูงสุด ในข้อการมีจำนวนบุคลากรที่สามารถให้บริการข้อมูลอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมาคือ มีจำนวนเครื่องโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงานเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และถัดมา คือ มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูลอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประเมินความสำเร็จในด้าน
คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

การประเมิน ความสำเร็จในด้าน คุณภาพของ บุคลากรผู้ให้บริการ ของหน่วยงาน บริการพิเศษด้าน การรักษาพยาบาล	ความสำเร็จ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
บุคลากรมีความรู้ใน เรื่องของการ ให้บริการดีมาก	60 (15.2)	196 (49.5)	128 (32.3)	11 (2.8)	1 (0.3)	3.77	0.74	มาก
บุคลากรมีความ สามารถในการ ให้ข้อมูลได้อย่าง ละเอียดเป็นอย่างดี	55 (13.9)	187 (47.2)	137 (37.6)	13 (3.3)	4 (1.0)	3.70	0.78	มาก
บุคลากรมีความ เข้าใจในข้อมูลที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	44 (11.1)	205 (51.8)	134 (33.8)	11 (2.8)	2 (0.5)	3.70	0.72	มาก
รวม						3.72	0.69	มาก

ตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพของ
บุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อพิจารณาแยกในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินความสำเร็จอยู่ใน
ระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีการประเมินความสำเร็จสูงสุด ในข้อบุคลากรที่มีความรู้ในเรื่องของการ
ให้บริการดีมากมีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ บุคลากรมีความสามารถในการให้ข้อมูลได้อย่าง
ละเอียดเป็นอย่างดี และ ถัดไปคือบุคลากรมีความเข้าใจในข้อมูลที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย
เท่ากันคือ 3.70

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

การประเมินความสำเร็จ ในด้านคุณภาพการ สื่อสารของบุคลากรผู้ ให้บริการของหน่วยงาน บริการพิเศษด้านการ รักษาพยาบาล	ความสำเร็จ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
บุคลากรพูดคุยสื่อสารได้ ถูกใจท่าน	54 (13.6)	175 (44.2)	152 (38.4)	14 (3.5)	1 (0.3)	3.67	0.76	มาก
บุคลากรสามารถถ่ายทอด ข้อมูลให้ท่านเข้าใจง่าย	44 (11.1)	196 (49.5)	137 (37.6)	17 (4.3)	2 (0.5)	3.66	0.75	มาก
บุคลากรมีการควบคุม อารมณ์ระหว่างการ สื่อสารได้เป็นอย่างดี	48 (12.1)	183 (46.2)	142 (35.9)	21 (5.3)	2 (0.5)	3.64	0.78	มาก
รวม						3.66	0.68	มาก

ตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

เมื่อพิจารณาแยกในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินความสำเร็จในระดับมาก ในทุกข้อ โดยมีการประเมินความสำเร็จสูงสุด ในข้อที่บุคลากรพูดคุยสื่อสารได้ถูกใจ มีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาได้แก่ บุคลากรสามารถถ่ายทอดข้อมูลให้เข้าใจได้ง่าย และ บุคลากรสามารถควบคุมอารมณ์ในระหว่างการสื่อสารได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12

แสดงค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารการให้บริการ
ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

การประเมินความสำเร็จของการสื่อสารการ ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการ รักษาพยาบาล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านทรัพยากร	3.47	0.68	มาก
ด้านคุณภาพของบุคลากร	3.72	0.69	มาก
ด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากร	3.66	0.68	มาก
รวม	3.62	0.58	มาก

ตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จของการสื่อสารการ
ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก โดยรวมในทุก
ด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณาแยกในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จในระดับมาก
ในทุกด้าน โดยมีการประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมา
คือ ประเมินความสำเร็จระดับมากในด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.66 และ
ถัดไปคือ กลุ่มตัวอย่างประเมินความสำเร็จในด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4**การทดสอบสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มี
ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรค
ทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มี
ความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล
สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.1.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13

ความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

เพศ	ความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
ชาย	136	3.82	0.58	0.35	0.972
หญิง	260	3.82	0.57		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.972 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานสถิติ (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.1.2 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

ความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อายุ	ความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
21 - 30 ปี	126	3.77	0.57	1.661	0.158
31 - 40 ปี	111	3.77	0.58		
41 - 50 ปี	81	3.87	0.51		
51 - 60 ปี	51	3.90	0.65		
61 ปีขึ้นไป	27	4.01	0.53		
รวม	396	3.82	0.57		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า Sig. มีค่า 0.158 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.1.3 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของ หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	59	3.95	0.63	2.003	0.113
ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	106	3.87	0.56		
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	195	3.77	0.55		
สูงกว่าปริญญาตรี	36	3.77	0.64		
รวม	396	3.82	0.57		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า Sig. มีค่า 0.113 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.1.4 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16

ความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
รับจ้าง	110	3.77	0.52	2.008	0.093
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	132	3.91	0.58		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	3.76	0.64		
พนักงานบริษัทเอกชน	61	3.71	0.56		
อื่นๆ(ว่างงาน,แม่บ้าน,นักศึกษา)	37	3.93	0.58		
รวม	396	3.82	0.57		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า Sig มีค่า 0.093 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.1.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

ความแตกต่างระหว่างรายได้กับความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

รายได้	ความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
5,001 – 10,000 บาท	177	3.85	0.57	0.883	0.474
10,001 – 15,000 บาท	67	3.73	0.53		
15,001 – 20,000 บาท	50	3.85	0.58		
20,001 – 25,000 บาท	27	3.92	0.48		
25,001 บาท ขึ้นไป	75	3.78	0.65		
รวม	396	3.82	0.57		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า Sig มีค่า 0.474 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบทบาทของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18

ความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

เพศ	ความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
ชาย	136	3.67	0.59	0.820	0.413
หญิง	260	3.61	0.64		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.413 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.2 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19

ความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อายุ	ความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
21 - 30 ปี	126	3.56	0.68	1.434	0.222
31 - 40 ปี	111	3.62	0.55		
41 - 50 ปี	81	3.66	0.57		
51 - 60 ปี	51	3.72	0.65		
61 ปีขึ้นไป	27	3.83	0.62		
รวม	396	3.63	0.62		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า Sig. มีค่า 0.222 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.3 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	59	3.84	0.64	2.685	0.046
ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	106	3.63	0.63		
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	195	3.58	0.58		
สูงกว่าปริญญาตรี	36	3.61	0.71		
รวม	396	3.63	0.62		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า Sig มีค่า 0.046 ซึ่งต่ำกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก จำแนกตามระดับการศึกษา รายคู่ จึงใช้การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการศึกษา			
			1	2	3	4
1. ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	3.84	0.64	-	0.21*	0.26*	0.23
2. ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.63	0.63	-0.21*	-	0.05	0.02
3. ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	3.58	0.58	-0.26*	-0.05	-	-0.03
4. สูงกว่าปริญญาตรี	3.61	0.71	0.23	-0.02	0.03	-
รวม	3.63	0.62				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษิต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก มากกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.4 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22

ความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของ
หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของ หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
รับจ้าง	110	3.59	0.61	1.642	0.163
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	132	3.71	0.61		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	3.61	0.59		
พนักงานบริษัทเอกชน	61	3.50	0.60		
อื่นๆ(ว่างงาน,แม่บ้าน,นักศึกษา)	37	3.75	0.71		
รวม	396	3.63	0.62		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า Sig มีค่า 0.163 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.2.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

ความแตกต่างระหว่างระยรายได้กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของ
หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

รายได้	ความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงาน บริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
5,001 – 10,000 บาท	177	3.66	0.65	0.802	0.525
10,001 – 15,000 บาท	67	3.53	0.51		
15,001 – 20,000 บาท	50	3.65	0.66		
20,001 – 25,000 บาท	27	3.75	0.58		
25,001 บาท ขึ้นไป	75	3.60	0.62		
รวม	396	3.63	0.62		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า Sig. มีค่า 0.525 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

ความแตกต่างระหว่างเพศกับการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

เพศ	การประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
ชาย	136	3.49	0.71	0.415	0.678
หญิง	260	3.46	0.66		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.678 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.2 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25

ความแตกต่างระหว่างอายุกับการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้าน
การรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อายุ	การประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษ ด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
21 - 30 ปี	126	3.39	0.68	1.629	0.166
31 - 40 ปี	111	3.47	0.66		
41 - 50 ปี	81	3.44	0.66		
51 - 60 ปี	51	3.62	0.72		
61 ปีขึ้นไป	27	3.67	0.72		
รวม	396	3.47	0.68		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า Sig. มีค่า 0.166 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.3 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงาน
บริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

ระดับการศึกษา	การประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษ ด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	59	3.71	0.75	2.997	0.031
ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	106	3.40	0.68		
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	195	3.43	0.65		
สูงกว่าปริญญาตรี	36	3.51	0.67		
รวม	396	3.47	0.68		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า Sig มีค่า 0.031 ซึ่งต่ำกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาค้างนี้ที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก จำแนกตามระดับการศึกษารายคู่ จึงใช้การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงาน
บริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการศึกษา			
			1	2	3	4
1. ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	3.71	0.75	-	0.30*	0.27*	0.20
2. ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.40	0.68	-0.30*	-	-0.03	-0.11
3. ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	3.43	0.65	-0.27*	0.03	-	-0.08
4. สูงกว่าปริญญาตรี	3.51	0.67	-0.20	0.11	0.08	-
รวม	3.47	0.68				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษิต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก โดยเฉลี่ยมากกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.1.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.4 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28

ความแตกต่างระหว่างอาชีพกับการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษ
ด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อาชีพ	การประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการ พิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
รับจ้าง	110	3.39	0.66	1.109	0.352
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	132	3.54	0.69		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	3.55	0.65		
พนักงานบริษัทเอกชน	61	3.40	0.67		
อื่นๆ(ว่างงาน,แม่บ้าน,นักศึกษา)	37	3.48	0.73		
รวม	396	3.47	0.68		

จากตารางที่ 4.28 พบว่า Sig มีค่า 0.352 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29

ความแตกต่างระหว่างรายได้กับการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษ
ด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

รายได้	การประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษ ด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
5,001 – 10,000 บาท	177	3.42	0.69	1.409	0.230
10,001 – 15,000 บาท	67	3.43	0.62		
15,001 – 20,000 บาท	50	3.59	0.68		
20,001 – 25,000 บาท	27	3.69	0.71		
25,001 บาท ขึ้นไป	75	3.47	0.68		
รวม	396	3.47	0.68		

จากตารางที่ 4.29 พบว่า Sig. มีค่า 0.230 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านทรัพยากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30

ความแตกต่างระหว่างเพศกับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของ
หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

เพศ	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของ หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
ชาย	136	3.78	0.66	1.321	0.187
หญิง	260	3.69	0.70		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.187 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาค้างนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.2 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31

ความแตกต่างระหว่างอายุกับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของ
หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อายุ	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของ หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
21 - 30 ปี	126	3.65	0.74	1.640	0.164
31 - 40 ปี	111	3.76	0.68		
41 - 50 ปี	81	3.72	0.64		
51 - 60 ปี	51	3.67	0.60		
61 ปีขึ้นไป	27	4.00	0.66		
รวม	396	3.72	0.69		

จากตารางที่ 4.31 พบว่า Sig. มีค่า 0.164 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.3 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

ระดับการศึกษา	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของ หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรค ทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	59	3.93	0.64	2.464	0.062
ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	106	3.74	0.73		
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	195	3.65	0.66		
สูงกว่าปริญญาตรี	36	3.69	0.72		
รวม	396	3.72	0.69		

จากตารางที่ 4.32 พบว่า Sig. มีค่า 0.062 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาค้างนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.4 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33

ความแตกต่างระหว่างอาชีพกับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อาชีพ	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของ หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
รับจ้าง	110	3.62	0.71	1.672	0.156
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	132	3.76	0.67		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	3.77	0.64		
พนักงานบริษัทเอกชน	61	3.66	0.69		
อื่นๆ(ว่างงาน,แม่บ้าน,นักศึกษา)	37	3.92	0.72		
รวม	396	3.72	0.69		

จากตารางที่ 4.33 พบว่า Sig มีค่า 0.156 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ

แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34

ความแตกต่างระหว่างรายได้กับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

รายได้	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
5,001 – 10,000 บาท	177	3.74	0.71	0.552	0.697
10,001 – 15,000 บาท	67	3.64	0.70		
15,001 – 20,000 บาท	50	3.75	0.70		
20,001 – 25,000 บาท	27	3.85	0.63		
25,001 บาท ขึ้นไป	75	3.69	0.58		
รวม	396	3.72	0.69		

จากตารางที่ 4.34 พบว่า Sig มีค่า 0.697 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีรายได้

แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.3.1 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35

ความแตกต่างระหว่างเพศกับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

เพศ	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
ชาย	136	3.64	0.68	-0.323	0.474
หญิง	260	3.67	0.68		

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.474 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับ

บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.3.2 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36

ความแตกต่างระหว่างอายุกับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อายุ	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
21 - 30 ปี	126	3.63	0.63	2.023	0.091
31 - 40 ปี	111	3.65	0.69		
41 - 50 ปี	81	3.70	0.70		
51 - 60 ปี	51	3.54	0.72		
61 ปีขึ้นไป	27	3.98	0.67		
รวม	396	3.66	0.68		

จากตารางที่ 4.36 พบว่า Sig มีค่า 0.091 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอายุ

แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.2.3 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37

ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

ระดับการศึกษา	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	59	3.85	0.74	2.016	0.111
ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	106	3.63	0.71		
ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	195	3.61	0.62		
สูงกว่าปริญญาตรี	36	3.69	0.78		
รวม	396	3.66	0.68		

จากตารางที่ 4.37 พบว่า Sig มีค่า 0.111 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาค้างนี้ที่ 0.05 จึง ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มี

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.3.4 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38

ความแตกต่างระหว่างอาชีพกับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

อาชีพ	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของ หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
รับจ้าง	110	3.60	0.65	0.934	0.444
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	132	3.75	0.65		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	56	3.62	0.77		
พนักงานบริษัทเอกชน	61	3.61	0.69		
อื่นๆ(ว่างงาน,แม่บ้าน,นักศึกษา)	37	3.67	0.73		
รวม	396	3.66	0.68		

จากตารางที่ 4.38 พบว่า Sig มีค่า 0.444 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ

แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.3.5 ดังนี้

H_0 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39

ความแตกต่างระหว่างรายได้กับการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

รายได้	การประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
5,001 – 10,000 บาท	177	3.67	0.66	0.126	0.973
10,001 – 15,000 บาท	67	3.65	0.66		
15,001 – 20,000 บาท	50	3.71	0.69		
20,001 – 25,000 บาท	27	3.67	0.65		
25,001 บาท ขึ้นไป	75	3.62	0.77		
รวม	396	3.66	0.68		

จากตารางที่ 4.39 พบว่า Sig มีค่า 0.973 ซึ่งมากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ดังนั้น ผู้มารับบริการที่มีรายได้

แตกต่างกัน มีการประเมินผลสำเร็จด้านคุณภาพสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงาน บริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการสื่อสารของบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษ ด้านการรักษาพยาบาล สถาบันทรวงอก

ปัญหาและอุปสรรค

จากผลการศึกษาความคิดเห็นในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล กับผู้มารับบริการพบว่าปัญหาและอุปสรรคส่วนมาก จะพบว่า

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กรอกแบบสอบถามมากที่สุด คือ ด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ มีน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการในส่วนของผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า ในขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินการ ทำให้ไม่สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจได้

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กรอกแบบสอบถามรองลงมา คือ ด้านการสื่อสารบุคลากรในหน่วยงาน มีการพูดคุยกับผู้มารับบริการน้อยเกินไปทำให้การสื่อสารเกิดการสับสนและไม่สามารถทำความเข้าใจกับขั้นตอนของบุคลากรที่ให้บริการ ทำให้การรับบริการไม่ชัดเจนซึ่งอาจเกิดความเข้าใจผิดกันทางด้านการสื่อสารได้

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กรอกแบบสอบถามถัดไป คือ ด้านอื่น ๆ เช่นการประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่ดี ก่อให้เกิดความล่าช้าและสับสนในข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ผู้ป่วย และผู้มารับบริการต้องเดินทางไปในหน่วยต่าง ๆ ที่ต้องการจะติดต่อเอง ทำให้ใช้เวลานาน

ข้อเสนอแนะจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาความคิดเห็นในเรื่องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ที่มีต่อการพัฒนาหน่วยงานโดยรวม คือ

1. ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ในกรณีที่เพิ่มจุดบริการเพราะผู้มารับบริการที่ไม่ได้มาเป็นประจำอาจไม่ทราบถึงขั้นตอนที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ควรจัดบุคลากรเพิ่มประจำตามจุดต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง
2. ควรมีการกระจายข้อมูลใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการกระจายข้อมูลให้ผู้มารับบริการได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน
3. การสื่อสารกับผู้มารับบริการควรใช้ข้อความในการสื่อสาร และควรมีการอธิบายอย่างเข้าใจง่ายไม่วกวน
4. ควรมีอุปกรณ์ประกอบการอธิบาย ระหว่างการสื่อสารที่มีการให้บริการผู้มารับบริการ อย่างเช่นแผ่นผังแสดงอาคารสถานที่ภายในสถาบัน เพื่อจะได้สะดวกในการเดินทางไปหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการจะติดต่อ
5. ควรมีการจัดทำเอกสารชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการเพื่อป้องกันผู้มารับบริการลืมนขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง