

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-------------------|-----|--|
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (sample) |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (mean) |
| S.D. | แทน | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) |
| t | แทน | ค่าสถิติทดสอบที (t – test) |
| F | แทน | ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F – test) |
| df | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom) |
| SS | แทน | ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean squares) |
| r | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
| χ^2 | แทน | ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ |
| C | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ตารางการันเจอร์ |
| * $p \leq .05$ | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |
| ** $p \leq .01$ | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 |
| *** $p \leq .001$ | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 |
| $p > .05$ | แทน | ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ความเป็นผู้นำ 3) เป้าหมายขององค์การ และ 4) การติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 2) การให้ความมั่นใจ 3) การตอบสนองผู้รับบริการ 4) การดูแลเอาใจใส่ และ 5) รูปลักษณ์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน โดยการหาค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป | ผู้ตอบแบบสอบถาม | |
|----------------|-----------------|--------|
| | จำนวน (n=280) | ร้อยละ |
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 27 | 9.64 |
| หญิง | 253 | 90.36 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 34 | 12.15 |
| 25 – 40 ปี | 198 | 70.71 |
| 41 – 55 ปี | 38 | 13.57 |
| มากกว่า 55 ปี | 10 | 3.57 |
| 3. สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 163 | 58.22 |
| สมรส | 104 | 37.14 |
| หม้าย/หย่าร้าง | 9 | 3.21 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | ผู้ตอบแบบสอบถาม | |
|--|-----------------|--------|
| | จำนวน (n=280) | ร้อยละ |
| แยกกันอยู่ | 4 | 1.43 |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 9 | 3.21 |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 6 | 2.14 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 4 | 1.43 |
| ปริญญาตรี | 243 | 86.79 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 18 | 6.43 |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 7 | 2.50 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 22 | 7.86 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 125 | 44.64 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 91 | 32.50 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 35 | 12.50 |
| 6. ตำแหน่งงาน | | |
| ข้าราชการ | 172 | 61.43 |
| ลูกจ้างประจำ | 14 | 5.00 |
| ลูกจ้างชั่วคราว | 94 | 33.57 |
| 7. กลุ่มงาน | | |
| กลุ่มอำนวยการ | 5 | 1.79 |
| กลุ่มภารกิจด้านบริการปฐมภูมิและทุติยภูมิ | 7 | 2.50 |
| กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ | 5 | 1.79 |
| กลุ่มการพยาบาล | 255 | 91.07 |
| กลุ่มภารกิจด้านบริการตติยภูมิ | 2 | 0.71 |
| กลุ่มพัฒนาคุณภาพ | 6 | 2.14 |

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลลพบุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90.36 ในด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.71 คิดเป็นร้อยละ 13.57 ในด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส

โสด คิดเป็นร้อยละ 58.22 ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.79 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.64 ในด้านตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 61.43 และในด้านกลุ่มงาน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 91.07

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ความเป็นผู้นำ 3) เป้าหมายขององค์การ และ 4) การติดต่อสื่อสาร

2.1 ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 3 – 7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ

| ด้านโครงสร้างองค์การ | ระดับบรรยากาศองค์การ | | |
|--|----------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหาร | 3.67 | 0.65 | มาก |
| 2. ความชัดเจนของกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | 3.79 | 0.55 | มาก |
| 3. การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้ | 3.88 | 0.59 | มาก |
| 4. การกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเอื้อต่อการทำงาน | 3.65 | 0.59 | มาก |
| 5. การรับทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงานเป็นอย่างดี | 3.79 | 0.57 | มาก |
| ภาพรวม | 3.76 | 0.59 | มาก |

จากตาราง 3 พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.59) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การกระจายความรับผิดชอบในการทำงานมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนและช่วยเหลือกันได้ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.59) การรับทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.57) และความชัดเจนของกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.55) และ

ความชัดเจนของการกำหนดโครงสร้างการบริหาร ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.65) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การกำหนดกลไกการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเอื้อต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.59)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาล ลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ

| ด้านความเป็นผู้นำ | ระดับบรรยากาศองค์การ | | |
|--|----------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. ผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือปฏิบัติ | 4.08 | 0.57 | มาก |
| 2. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทำโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา | 3.98 | 0.46 | มาก |
| 3. ผู้บังคับบัญชาจะยอมรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา | 3.80 | 0.90 | มาก |
| 4. ผู้บังคับบัญชาที่มีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ | 4.19 | 0.64 | มาก |
| ภาพรวม | 4.01 | 0.64 | มาก |

จากตาราง 4 พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.64) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาที่มีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.64) ผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.57) และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทำโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.46) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาจะยอมรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.90)



ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาล
ลพบุรี ด้านเป้าหมายขององค์การ

| ด้านเป้าหมายขององค์การ | ระดับบรรยากาศองค์การ | | |
|---|----------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน | 3.64 | 0.68 | มาก |
| 2. มีการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ | 3.47 | 0.79 | ปานกลาง |
| 3. การทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ | 3.69 | 0.47 | มาก |
| ภาพรวม | 3.60 | 0.65 | มาก |

จากตาราง 5 พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.65) โดยเรียงเฉลี่ยลำดับรายชื่อ ได้แก่ การทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.47) มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.68) และมีการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.79)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาล
ลพบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร

| ด้านการติดต่อสื่อสาร | ระดับบรรยากาศองค์การ | | |
|--|----------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. มีกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร | 3.82 | 0.64 | มาก |
| 2. ในการทำงานมีการใช้คำพูด น้ำเสียง กิริยาท่าทางที่ดีต่อกัน ทั้งในองค์การและนอกองค์การ | 3.76 | 0.72 | มาก |
| 3. มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการทำงาน | 3.73 | 0.74 | มาก |
| 4. มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย | 3.86 | 0.61 | มาก |
| ภาพรวม | 3.79 | 0.68 | มาก |

จากตาราง 6 พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.68) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก

ได้แก่ มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.61) มีกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.64) และในการทำงานมีการใช้คำพูด น้ำเสียง กิริยาท่าทางที่ดีต่อกัน ทั้งในองค์กรและนอกองค์กร ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.72) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการทำงาน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.74)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและบรรยากาขององค์การของโรงพยาบาลลพบุรี
ภาพรวม

| ภาพรวม | ระดับบรรยากาขององค์การ | | |
|---------------------------|------------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. ด้านโครงสร้างองค์การ | 3.75 | 0.43 | มาก |
| 2. ด้านความเป็นผู้นำ | 4.01 | 0.54 | มาก |
| 3. ด้านเป้าหมายขององค์การ | 3.60 | 0.57 | มาก |
| 4. ด้านการติดต่อสื่อสาร | 3.79 | 0.60 | มาก |
| ภาพรวม | 3.79 | 0.54 | มาก |

จากตาราง 7 พบว่า บรรยากาขององค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.54) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.54) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.60) และด้านโครงสร้างองค์การ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.43) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเป้าหมายขององค์การ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.57)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 2) การให้ความมั่นใจ 3) การตอบสนองของผู้รับบริการ 4) การดูแลเอาใจใส่ และ 5) รูปลักษณ์

3.1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 8 – 13

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

| ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ | ระดับคุณภาพในการบริการ | | |
|---|------------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. ในการบริการมีการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ | 4.01 | 0.46 | มาก |
| 2. มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ | 3.79 | 0.44 | มาก |
| 3. การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ | 3.69 | 0.48 | มาก |
| 4. ในการบริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ | 3.78 | 0.67 | มาก |
| ภาพรวม | 3.82 | 0.51 | มาก |

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.51) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ในการบริการมีการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.46) มีการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.44) และในการบริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.67) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.48)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ

| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระดับคุณภาพในการบริการ | | |
|---|------------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. การสร้างความมั่นใจในทุกเรื่องของการบริการ | 3.73 | 0.48 | มาก |
| 2. ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวางใจ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ | 3.85 | 0.61 | มาก |
| 3. มีความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการ | 3.98 | 0.62 | มาก |
| 4. มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี | 3.98 | 0.49 | มาก |
| ภาพรวม | 3.89 | 0.55 | มาก |

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.55) โดยเรียงลำดับรายชื่อ ได้แก่ มีความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.62) และมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.49) และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกวางใจ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.61) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การสร้างความมั่นใจในทุกเรื่องของการบริการ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.48)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

| ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ | ระดับคุณภาพในการบริการ | | |
|--|------------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. มีการตอบสนองและใส่ใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี | 3.93 | 0.46 | มาก |
| 2. ผู้ให้บริการมีความอดทนต่อการกระทำของผู้รับบริการทุกรูปแบบ | 3.85 | 0.44 | มาก |
| 3. การให้บริการอย่างรวดเร็ว | 3.82 | 0.56 | มาก |
| 4. มีความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ | 4.07 | 0.56 | มาก |
| ภาพรวม | 3.92 | 0.51 | มาก |

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.51) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความพร้อมที่จะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการต้องการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.56) มีการตอบสนองและใส่ใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.46) และผู้ให้บริการมีความอดทนต่อการกระทำของผู้รับบริการทุกรูปแบบ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.44) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.56)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาล
ลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่

| ด้านการดูแลเอาใจใส่ | ระดับคุณภาพในการบริการ | | |
|---|------------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. มีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ | 3.96 | 0.47 | มาก |
| 2. ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ | 4.18 | 0.62 | มาก |
| 3. เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ | 4.00 | 0.62 | มาก |
| ภาพรวม | 4.05 | 0.57 | มาก |

จากตาราง 11 พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.57) โดยเรียงลำดับรายชื่อ ได้แก่ ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.62) เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.62) และมีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.47)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาล
ลพบุรี ด้านรูปลักษณ์

| ด้านรูปลักษณ์ | ระดับคุณภาพในการบริการ | | |
|------------------------------|------------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย | 3.96 | 0.73 | มาก |
| 2. มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ | 4.07 | 0.65 | มาก |
| 3. ห้องเป็นระเบียบ | 4.09 | 0.65 | มาก |
| ภาพรวม | 4.04 | 0.68 | มาก |

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.57) โดยเรียงลำดับรายชื่อ ได้แก่ ห้องเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.65) มีเทคโนโลยีสูงในการบริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.65) และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.73)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาล
ลพบุรี ภาพรวม

| ภาพรวม | ระดับคุณภาพในการบริการ | | |
|-----------------------------------|------------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ | 3.82 | 0.39 | มาก |
| 2. ด้านการให้ความมั่นใจ | 3.88 | 0.43 | มาก |
| 3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ | 3.92 | 0.39 | มาก |
| 4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ | 4.05 | 0.52 | มาก |
| 5. ด้านรูปลักษณ์ | 4.04 | 0.64 | มาก |
| ภาพรวม | 3.94 | 0.47 | มาก |

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.47) โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.52) ด้านรูปลักษณ์ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.64) และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.39) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.39)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี

| บรรยากาศองค์การของ โรงพยาบาลลพบุรี | ตำแหน่งงาน | | |
|---------------------------------------|------------|---------|-------------------|
| | r | Sig. | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. โครงสร้างองค์การ | 0.095 | .112 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความเป็นผู้นำ | 0.017 | .777 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. เป้าหมายขององค์การ | 0.212 | .000*** | ค่อนข้างต่ำ |
| 4. การติดต่อสื่อสาร | 0.111 | .065 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| ภาพรวม | 0.109 | .239 | ไม่มีความสัมพันธ์ |

*** $p < .001$

จากตาราง 14 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวม ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โครงสร้างองค์การ ความเป็นผู้นำ และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี และเป้าหมายขององค์การ มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ กับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี

| บรรยากาศองค์การของ โรงพยาบาลลพบุรี | กลุ่มงาน | | |
|---------------------------------------|----------|------|-------------------|
| | r | Sig. | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. โครงสร้างองค์การ | 0.040 | .502 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 2. ความเป็นผู้นำ | 0.047 | .437 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 3. เป้าหมายขององค์การ | 0.014 | .815 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 4. การติดต่อสื่อสาร | 0.011 | .860 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| ภาพรวม | 0.028 | .654 | ไม่มีความสัมพันธ์ |

* $p \leq .05$

จากตาราง 15 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวมและรายด้าน ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โครงสร้างองค์การ ความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กับคุณภาพในการบริการของ
โรงพยาบาลลพบุรี

| ตำแหน่งงาน | คุณภาพในการบริการ (จำนวน/ร้อยละ) | | | | | รวม | χ^2 |
|-----------------|----------------------------------|----------------|----------------|-------------|-------------|-----------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| ข้าราชการ | 0 (0.00) | 69 (40.12) | 103 (59.88) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 172 (100.00) | .000*** |
| ลูกจ้างประจำ | 0 (0.00) | 5 (35.71) | 9 (64.29) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 14 (100.00) | |
| ลูกจ้างชั่วคราว | 0 (0.00) | 62 (65.96) | 31 (32.98) | 1 (1.06) | 0 (0.00) | 94 (100.00) | |
| รวม | 0 (0.00) | 136 (48.57) | 143 (51.07) | 1 (0.36) | 0 (0.00) | 280 (100.00) | |

$$\chi^2 (.05,4) = 9.484$$

***p≤.001

จากตาราง 16 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาขนาดของความสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการในระดับมาก (ร้อยละ 65.96) กลุ่มลูกจ้างประจำ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 64.29) และกลุ่มข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 59.88) ตามลำดับ

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาล
ลพบุรี

| กลุ่มงาน | คุณภาพในการบริการ (จำนวน/ร้อยละ) | | | | | รวม | χ^2 |
|-----------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|-------------|-------------|-----------------|----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| กลุ่มอำนวยการ | 0 (0.00) | 2 (40.00) | 3 (60.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 5 (100.00) | .995 |
| กลุ่มภารกิจด้าน บริการปฐมภูมิ | 0 (0.00) | 4 (57.14) | 3 (42.86) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 7 (100.00) | |
| กลุ่มพัฒนาระบบ บริการสุขภาพ | 0 (0.00) | 4 (80.00) | 1 (20.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 5 (100.00) | |
| กลุ่มการ พยาบาล | 0 (0.00) | 124 (48.63) | 130 (50.98) | 1 (0.39) | 0 (0.00) | 255 (100.00) | |
| กลุ่มภารกิจด้าน บริการตติยภูมิ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 2 (100.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 2 (100.00) | |
| กลุ่มพัฒนา คุณภาพ | 0 (0.00) | 2 (33.33) | 4 (66.67) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 6 (100.00) | |
| รวม | 0 (0.00) | 136 (48.57) | 143 (51.07) | 1 (0.36) | 0 (0.00) | 280 (100.00) | |

$$\chi^2 (.05,4) = 9.484$$

จากตาราง 17 พบว่า กลุ่มงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของ
โรงพยาบาลลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพ
สมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ของบรรรยากาศ
องค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

5.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ ของบรรรยากาศ
องค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี
เพศ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (t-test) ซึ่งผลการวิเคราะห์
ข้อมูล ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ระหว่างเพศชายกับหญิง

| บรรยากาศองค์การและคุณภาพ ในการบริการ | ชาย (n=27) | | หญิง (n=253) | | t | p |
|---|------------------------|------|-----------------|------|-------|------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| | บรรยากาศองค์การ | | | | | |
| 1. ด้านโครงสร้างองค์การ | 3.87 | 0.40 | 3.74 | 0.43 | 1.583 | .366 |
| 2. ด้านความเป็นผู้นำ | 4.09 | 0.51 | 4.00 | 0.55 | 0.824 | .766 |
| 3. ด้านเป้าหมายขององค์การ | 3.63 | 0.54 | 3.60 | 0.58 | 0.272 | .346 |
| 4. ด้านการติดต่อสื่อสาร | 3.79 | 0.61 | 3.79 | 0.60 | 0.037 | .681 |
| ภาพรวมบรรยากาศองค์การ | 3.85 | 0.52 | 3.78 | 0.54 | 0.679 | .540 |
| คุณภาพในการบริการ | | | | | | |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ | 3.78 | 0.42 | 3.82 | 0.39 | 0.563 | .730 |
| 2. ด้านการให้ความมั่นใจ | 3.86 | 0.33 | 3.89 | 0.44 | 0.277 | .230 |
| 3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ | 3.94 | 0.38 | 3.91 | 0.39 | 0.270 | .679 |
| 4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ | 4.07 | 0.56 | 4.04 | 0.51 | 0.291 | .684 |
| 5. ด้านรูปลักษณ์ | 3.98 | 0.63 | 4.05 | 0.64 | 0.547 | .974 |
| ภาพรวมคุณภาพในการบริการ | 3.93 | 0.46 | 3.94 | 0.47 | 0.390 | .659 |
| ภาพรวม | 3.89 | 0.49 | 3.87 | 0.50 | 0.518 | .606 |

*p<.05

จากตาราง 18 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ระหว่างเพศชายกับหญิง ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอายุ ของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกอายุ 4 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 – 40 ปี อายุ 41 – 55 ปี และอายุมากกว่า 55 ปี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามอายุ

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|--------|-----|-------|--------|---------|
| บรรยากาศองค์การ | | | | | | |
| 1. ด้านโครงสร้าง องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 8.579 | 3 | 2.960 | 18.169 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 43.439 | 276 | 0.157 | | |
| | รวม | 52.018 | 279 | | | |
| 2. ด้านความเป็นผู้นำ | ระหว่างกลุ่ม | 3.294 | 3 | 1.098 | 3.839 | .010** |
| | ภายในกลุ่ม | 78.924 | 276 | 0.286 | | |
| | รวม | 82.218 | 279 | | | |
| 3. ด้านเป้าหมายของ องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 2.274 | 3 | 0.758 | 2.354 | .072 |
| | ภายในกลุ่ม | 88.859 | 276 | 0.322 | | |
| | รวม | 91.133 | 279 | | | |
| 4. ด้านการ ติดต่อสื่อสาร | ระหว่างกลุ่ม | 1.058 | 3 | 0.353 | 0.992 | .397 |
| | ภายในกลุ่ม | 98.095 | 276 | 0.355 | | |
| | รวม | 99.153 | 279 | | | |
| ภาพรวมบรรยากาศ องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 3.801 | 3 | 1.292 | 6.339 | .120 |
| | ภายในกลุ่ม | 77.329 | 276 | 0.280 | | |
| | รวม | 81.130 | 279 | | | |
| คุณภาพในการบริการ | | | | | | |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 5.323 | 3 | 1.774 | 13.275 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 36.888 | 276 | 0.134 | | |
| | รวม | 42.211 | 279 | | | |
| 2. ด้านการให้ความ มั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 3.239 | 3 | 1.080 | 6.098 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 48.868 | 276 | 0.177 | | |
| | รวม | 52.107 | 279 | | | |

ตาราง 19 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|---------|-----|-------|--------|---------|
| 3. ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 2.737 | 3 | 0.912 | 6.449 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 39.041 | 276 | 0.141 | | |
| | รวม | 41.778 | 279 | | | |
| 4. ด้านการดูแล เอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 11.764 | 3 | 3.921 | 17.099 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 63.299 | 276 | 0.229 | | |
| | รวม | 75.063 | 279 | | | |
| 5. ด้านรูปลักษณ์ | ระหว่างกลุ่ม | 25.360 | 3 | 8.453 | 26.351 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 88.541 | 276 | 0.321 | | |
| | รวม | 113.901 | 279 | | | |
| ภาพรวมคุณภาพ ในการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 9.685 | 3 | 3.228 | 13.854 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 55.327 | 276 | 0.200 | | |
| | รวม | 65.012 | 279 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 7.070 | 3 | 2.368 | 10.514 | .053 |
| | ภายในกลุ่ม | 65.106 | 276 | 0.236 | | |
| | รวม | 72.176 | 279 | | | |

* $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 19 บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และโครงสร้างองค์การ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ได้ผลดังตาราง 20 - 27

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ จำแนกตามอายุ

| บรรยากาต องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 4.10 | 3.65 | 4.00 | 3.66 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 4.10 | - | 0.450*** | 0.100 | 0.440** |
| 25 – 40 ปี | 3.65 | | - | 0.350*** | 0.010 |
| 41 – 55 ปี | 4.00 | | | - | 0.340* |
| มากกว่า 55 ปี | 3.66 | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 20 พบว่า บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ จำแนกตามอายุ บุคลากร ในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 กลุ่มอายุ 25 – 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามอายุ

| บรรยากาต องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 3.80 | 4.01 | 4.22 | 3.88 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.80 | - | 0.203* | 0.415** | 0.066 |
| 25 – 40 ปี | 4.01 | | - | 0.212* | 0.136 |

ตาราง 21 (ต่อ)

| บรรยาภาศ องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยาภาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 3.80 | 4.01 | 4.22 | 3.88 |
| 41 – 55 ปี | 4.22 | | | - | 0.349 |
| มากกว่า 55 ปี | 3.88 | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 21 พบว่า บรรยาภาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามอายุ บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี และกลุ่มอายุ 41 – 55 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 และกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยาภาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามอายุ

| บรรยาภาศ องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยาภาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 3.85 | 3.89 | 3.51 | 3.53 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.85 | - | 0.032 | 0.340*** | 0.328* |
| 25 – 40 ปี | 3.89 | | - | 0.372*** | 0.360** |
| 41 – 55 ปี | 3.51 | | | - | 0.012 |
| มากกว่า 55 ปี | 3.53 | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 22 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามอายุ บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 และกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ

| บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | \bar{X} | บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 4.06 | 3.90 | 3.70 | 3.60 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 4.06 | - | 0.156* | 0.362*** | 0.459** |
| 25 – 40 ปี | 3.90 | | - | 0.205** | 0.303* |
| 41 – 55 ปี | 3.70 | | | - | 0.097 |
| มากกว่า 55 ปี | 3.60 | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 23 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 และกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05



ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

| บรรยากาต องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 4.08 | 3.93 | 3.75 | 3.65 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 4.08 | - | 0.148* | 0.331*** | 0.431** |
| 25 – 40 ปี | 3.93 | | - | 0.183** | 0.283* |
| 41 – 55 ปี | 3.75 | | | - | 0.100 |
| มากกว่า 55 ปี | 3.65 | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 24 พบว่า บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี และกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05, .001 และ .01 ตามลำดับ และกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ

| บรรยากาต องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 4.39 | 4.08 | 3.66 | 3.63 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 4.39 | - | 0.310** | 0.734*** | 0.759*** |
| 25 – 40 ปี | 4.08 | | - | 0.425*** | 0.450** |

ตาราง 25 (ต่อ)

| บรรยาภาศ องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยาภาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 4.39 | 4.08 | 3.66 | 3.63 |
| 41 – 55 ปี | 3.66 | | | - | 0.025 |
| มากกว่า 55 ปี | 3.63 | | | | - |

p≤.01, *p≤.001

จากตาราง 25 พบว่า บรรยาภาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยาภาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามอายุ

| บรรยาภาศ องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยาภาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 4.83 | 3.94 | 3.97 | 3.63 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 4.83 | - | 0.897*** | 0.860*** | 1.200*** |
| 25 – 40 ปี | 3.94 | | - | 0.038 | 0.303 |
| 41 – 55 ปี | 3.97 | | | - | 0.340 |
| มากกว่า 55 ปี | 3.63 | | | | - |

*p≤.05, **p≤.01

จากตาราง 26 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามอายุ บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี และกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมคุณภาพในการบริการ จำแนกตามอายุ

| บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | \bar{X} | บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|------------|------------|---------------|
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี |
| | | 4.24 | 3.95 | 3.72 | 3.61 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 4.24 | - | 0.309 | 0.525*** | 0.635*** |
| 25 – 40 ปี | 3.95 | | - | 0.247** | 0.340 |
| 41 – 55 ปี | 3.72 | | | - | 0.115 |
| มากกว่า 55 ปี | 3.61 | | | | - |

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 27 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมคุณภาพในการบริการ จำแนกตามอายุ บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มอายุ 25 – 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพสมรส ของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกสถานภาพสมรส 4 กลุ่ม คือ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง และแยกกันอยู่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|--------|-----|-------|--------|---------|
| บรรยากาศองค์การ | | | | | | |
| 1. ด้านโครงสร้าง องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 1.598 | 3 | 0.533 | 2.915 | .035* |
| | ภายในกลุ่ม | 50.420 | 276 | 0.183 | | |
| | รวม | 52.018 | 279 | | | |
| 2. ด้านความเป็นผู้นำ | ระหว่างกลุ่ม | 12.882 | 3 | 4.294 | 17.093 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 69.336 | 276 | 0.251 | | |
| | รวม | 82.218 | 279 | | | |
| 3. ด้านเป้าหมายของ องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 2.520 | 3 | 0.840 | 2.616 | .051 |
| | ภายในกลุ่ม | 88.613 | 276 | 0.321 | | |
| | รวม | 91.133 | 279 | | | |
| 4. ด้านการ ติดต่อสื่อสาร | ระหว่างกลุ่ม | 1.812 | 3 | 0.604 | 1.713 | .165 |
| | ภายในกลุ่ม | 97.340 | 276 | 0.353 | | |
| | รวม | 99.153 | 279 | | | |
| ภาพรวมบรรยากาศ องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 4.703 | 3 | 1.568 | 6.084 | .062 |
| | ภายในกลุ่ม | 76.427 | 276 | 0.277 | | |
| | รวม | 81.130 | 279 | | | |
| คุณภาพในการบริการ | | | | | | |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.482 | 3 | 0.161 | 1.062 | .366 |
| | ภายในกลุ่ม | 41.729 | 276 | 0.151 | | |
| | รวม | 42.211 | 279 | | | |
| 2. ด้านการให้ความ มั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.765 | 3 | 0.255 | 1.371 | .252 |
| | ภายในกลุ่ม | 51.342 | 276 | 0.186 | | |
| | รวม | 52.107 | 279 | | | |

ตาราง 28 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|---------|-----|-------|--------|---------|
| 3. ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 4.126 | 3 | 1.375 | 10.081 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 37.652 | 276 | 0.136 | | |
| | รวม | 41.778 | 279 | | | |
| 4. ด้านการดูแล เอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 6.173 | 3 | 2.058 | 8.245 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 68.890 | 276 | 0.250 | | |
| | รวม | 75.063 | 279 | | | |
| 5. ด้านรูปลักษณ์ | ระหว่างกลุ่ม | 4.097 | 3 | 1.366 | 3.433 | .018* |
| | ภายในกลุ่ม | 109.804 | 276 | 0.398 | | |
| | รวม | 113.901 | 279 | | | |
| ภาพรวมคุณภาพ ในการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 3.129 | 3 | 1.043 | 4.838 | .127 |
| | ภายในกลุ่ม | 61.883 | 276 | 0.224 | | |
| | รวม | 65.012 | 279 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 3.828 | 3 | 1.276 | 5.392 | .099 |
| | ภายในกลุ่ม | 68.347 | 276 | 0.248 | | |
| | รวม | 72.175 | 279 | | | |

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 28 บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านโครงสร้างองค์การ และด้านรูปลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเป็นผู้นำ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ได้ผลดังตาราง 29 – 33

ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| บรรยากาศ องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|-------|--------------------|------------|
| | | โสด | สมรส | หม้าย/ หย่าร้าง | แยกกันอยู่ |
| | | 3.76 | 3.71 | 4.13 | 3.65 |
| โสด | 3.76 | - | 0.059 | 0.369* | 0.114 |
| สมรส | 3.71 | | - | 0.428** | 0.056 |
| หม้าย/หย่าร้าง | 4.13 | | | - | 0.483 |
| แยกกันอยู่ | 3.65 | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 29 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ จำแนกตามสถานภาพ สมรส บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มสถานภาพสมรสโสด แตกต่างกับ กลุ่มสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มสถานภาพ สมรสสมรสแล้ว แตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

ตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| บรรยากาศ องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|----------|--------------------|------------|
| | | โสด | สมรส | หม้าย/ หย่าร้าง | แยกกันอยู่ |
| | | 3.83 | 4.25 | 4.36 | 4.31 |
| โสด | 3.83 | - | 0.423*** | 0.531** | 0.483 |
| สมรส | 4.25 | | - | 0.109 | 0.060 |

ตาราง 30 (ต่อ)

| บรรยากาศ องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|------|--------------------|------------|
| | | โสด | สมรส | หม้าย/ หย่าร้าง | แยกกันอยู่ |
| | | 3.83 | 4.25 | 4.36 | 4.31 |
| หม้าย/หย่าร้าง | 4.36 | | | - | 0.049 |
| แยกกันอยู่ | 4.31 | | | | - |

p<.01, *p<.001

จากตาราง 30 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามสถานภาพสมรส บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มสถานภาพสมรสโสด แตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรสสมรสแล้ว และกลุ่มสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01

ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| บรรยากาศ องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|----------|--------------------|------------|
| | | โสด | สมรส | หม้าย/ หย่าร้าง | แยกกันอยู่ |
| | | 3.82 | 4.04 | 4.19 | 4.13 |
| โสด | 3.82 | - | 0.225*** | 0.379** | 0.309 |
| สมรส | 4.04 | | - | 0.154 | 0.084 |
| หม้าย/หย่าร้าง | 4.19 | | | - | 0.069 |
| แยกกันอยู่ | 4.13 | | | | - |

p<.01, *p<.001

จากตาราง 31 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มสถานภาพสมรสโสด แตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรสแล้ว และกลุ่มสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01

ตาราง 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | \bar{X} | บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|----------|----------------|------------|
| | | โสด | สมรส | หม้าย/หย่าร้าง | แยกกันอยู่ |
| | | 3.92 | 4.21 | 4.22 | 4.12 |
| โสด | 3.92 | - | 0.289*** | 0.300 | 0.494 |
| สมรส | 4.21 | | - | 0.011 | 0.205 |
| หม้าย/หย่าร้าง | 4.22 | | | - | 0.194 |
| แยกกันอยู่ | 4.12 | | | | - |

*** $p \leq .001$

จากตาราง 32 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามสถานภาพสมรส บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มสถานภาพสมรสโสด แตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรสสมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001



ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนก ตามสถานภาพสมรส

| บรรยากาศ องค์การและ คุณภาพในการ บริการ | \bar{X} | บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการ | | | |
|---|-----------|-------------------------------------|--------|--------------------|------------|
| | | โสด | สมรส | หม้าย/ หย่าร้าง | แยกกันอยู่ |
| | | 3.95 | 4.14 | 4.33 | 4.50 |
| โสด | 3.95 | - | 0.194* | 0.387 | 0.553 |
| สมรส | 4.14 | | - | 0.192 | 0.359 |
| หม้าย/หย่าร้าง | 4.33 | | | - | 0.167 |
| แยกกันอยู่ | 4.50 | | | | - |

* $p \leq .05$

จากตาราง 33 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการ และลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามสถานภาพสมรสบุคลากรใน โรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มสถานภาพสมรสโสด แตกต่างกับกลุ่มสถานภาพ สมรสสมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษา ของบรรยากาศ องค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกระดับการศึกษา 5 กลุ่ม คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 34

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลพบุรี้ จำแนกตามระดับการศึกษา

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|--------|-----|-------|--------|---------|
| บรรยากาศองค์การ | | | | | | |
| 1. ด้านโครงสร้าง องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 1.205 | 4 | 0.301 | 1.631 | .167 |
| | ภายในกลุ่ม | 50.812 | 275 | 0.185 | | |
| | รวม | 52.018 | 279 | | | |
| 2. ด้านความเป็นผู้นำ | ระหว่างกลุ่ม | 0.457 | 4 | 0.114 | 0.385 | .820 |
| | ภายในกลุ่ม | 81.760 | 275 | 0.297 | | |
| | รวม | 82.218 | 279 | | | |
| 3. ด้านเป้าหมายของ องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 0.686 | 4 | 0.172 | 0.522 | .720 |
| | ภายในกลุ่ม | 90.447 | 275 | 0.329 | | |
| | รวม | 91.133 | 279 | | | |
| 4. ด้านการ ติดต่อสื่อสาร | ระหว่างกลุ่ม | 1.180 | 4 | 0.295 | 0.828 | .508 |
| | ภายในกลุ่ม | 97.973 | 275 | 0.356 | | |
| | รวม | 99.153 | 279 | | | |
| ภาพรวมบรรยากาศ องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 0.882 | 4 | 0.221 | 0.842 | .554 |
| | ภายในกลุ่ม | 80.248 | 275 | 0.292 | | |
| | รวม | 81.130 | 279 | | | |
| คุณภาพในการบริการ | | | | | | |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 6.645 | 4 | 1.661 | 12.846 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 35.565 | 275 | 0.129 | | |
| | รวม | 42.211 | 279 | | | |
| 2. ด้านการให้ความ มั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 3.615 | 4 | 0.904 | 5.125 | .001*** |
| | ภายในกลุ่ม | 48.492 | 275 | 0.176 | | |
| | รวม | 52.107 | 279 | | | |

ตาราง 34 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|---------|-----|-------|--------|---------|
| 3. ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 8.306 | 4 | 2.077 | 17.061 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 33.472 | 275 | 0.122 | | |
| | รวม | 41.778 | 279 | | | |
| 4. ด้านการดูแล เอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 19.154 | 4 | 4.788 | 23.553 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 55.909 | 275 | 0.203 | | |
| | รวม | 75.063 | 279 | | | |
| 5. ด้านรูปลักษณ์ | ระหว่างกลุ่ม | 4.179 | 4 | 1.045 | 2.619 | .035* |
| | ภายในกลุ่ม | 109.722 | 275 | 0.399 | | |
| | รวม | 113.901 | 279 | | | |
| ภาพรวมคุณภาพ ในการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 8.380 | 4 | 2.095 | 12.241 | .007* |
| | ภายในกลุ่ม | 56.612 | 275 | 0.206 | | |
| | รวม | 64.992 | 279 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 5.050 | 4 | 1.270 | 7.180 | .250 |
| | ภายในกลุ่ม | 67.130 | 275 | 0.250 | | |
| | รวม | 72.180 | 279 | | | |

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 34 บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านรูปลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ได้ผลดังตาราง 35 – 40

ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับ การศึกษา | \bar{X} | ระดับการศึกษา | | | | |
|-----------------------------------|-----------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------|
| | | มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า | มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า | อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี |
| มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า | 4.03 | - | 0.028 | 0.090 | 0.182 | 0.778*** |
| มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า | 4.00 | - | - | 0.063 | 0.154 | 0.750*** |
| อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า | 3.94 | - | - | - | 0.092 | 0.688** |
| ปริญญาตรี | 3.85 | - | - | - | - | 0.596*** |
| สูงกว่า ปริญญาตรี | 3.25 | - | - | - | - | - |

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 35 พบว่า บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตาม ระดับการศึกษา บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่ม ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ระดับการศึกษา | | | | |
|--------------------------------|-----------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------|------------------|
| | | มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 4.08 | - | 0.000 | 0.021 | 0.186 | 0.597** |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 4.08 | - | - | 0.021 | 0.186 | 0.597** |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 4.06 | - | - | - | 0.165 | 0.576* |
| ปริญญาตรี | 3.90 | - | - | - | - | 0.411*** |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.49 | - | - | - | - | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 36 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มระดับการศึกษานอปริญญาหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มระดับการศึกษاپริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาของค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ระดับการศึกษา | | | | |
|--------------------------------|-----------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------|------------------|
| | | มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
| | | 4.14 | 4.04 | 4.13 | 3.95 | 3.28 |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 4.14 | - | 0.097 | 0.014 | 0.190 | 0.861*** |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 4.04 | | - | 0.083 | 0.093 | 0.764*** |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 4.13 | | | - | 0.176 | 0.847*** |
| ปริญญาตรี | 3.95 | | | | - | 0.671*** |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.28 | | | | | - |

***p<.001

ตาราง 38 (ต่อ)

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ระดับการศึกษา | | | |
|------------------|-----------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| | | มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี |
| | | 4.22 | 4.22 | 4.25 | 4.11 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.06 | | | | - |

*** $p \leq .001$

จากตาราง 38 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มระดับการศึกษอนุปริญญาหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนก ตามระดับการศึกษา

| ระดับ การศึกษา | \bar{X} | ระดับการศึกษา | | | | สูงกว่า ปริญญาตรี |
|-----------------------------------|-----------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------|-------------------|
| | | มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า | มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า | อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า | ปริญญาตรี | |
| | \bar{X} | 4.22 | 4.28 | 4.25 | 4.05 | 3.61 |
| มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า | 4.22 | - | 0.056 | 0.028 | 0.167 | 0.611* |
| มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า | 4.28 | | - | 0.028 | 0.223 | 0.667* |
| อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า | 4.25 | | | - | 0.195 | 0.639 |
| ปริญญาตรี | 4.05 | | | | - | 0.444** |
| สูงกว่า ปริญญาตรี | 3.61 | | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 39 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือ เทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมคุณภาพในการ บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับ การศึกษา | \bar{X} | ระดับการศึกษา | | | | |
|-----------------------------------|-----------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------|
| | | มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า | มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า | อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า | ปริญญาตรี สูงกว่า ปริญญาตรี | |
| | \bar{X} | 4.14 | 4.12 | 4.13 | 3.97 | 3.38 |
| มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า | 4.14 | - | 0.036 | 0.036 | 0.170 | 0.803*** |
| มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า | 4.12 | | - | 0.045 | 0.149 | 0.789*** |
| อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า | 4.13 | | | - | 0.154 | 0.789*** |
| ปริญญาตรี สูงกว่า ปริญญาตรี | 3.97 | | | | - | 0.634*** |
| | 3.38 | | | | | - |

*** $p \leq .001$

จากตาราง 40 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมคุณภาพในการบริการ จำแนกตามระดับ การศึกษา บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษา ตอนต้นหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .001 กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่ม ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มอนุปริญญาหรือ เทียบเท่า แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.001 และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของบรรยาการองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 41

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยาการองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| บรรยาการองค์กร และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|--|----------------------|--------|-----|-------|--------|---------|
| บรรยาการองค์กร | | | | | | |
| 1. ด้านโครงสร้าง องค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 5.688 | 4 | 1.422 | 8.441 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 46.329 | 275 | 0.168 | | |
| | รวม | 52.018 | 279 | | | |
| 2. ด้านความเป็นผู้นำ | ระหว่างกลุ่ม | 27.188 | 4 | 6.797 | 33.967 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 55.030 | 275 | 0.200 | | |
| | รวม | 82.218 | 279 | | | |
| 3. ด้านเป้าหมายของ องค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 11.943 | 4 | 2.986 | 10.368 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 79.190 | 275 | 0.288 | | |
| | รวม | 91.133 | 279 | | | |
| 4. ด้านการ ติดต่อสื่อสาร | ระหว่างกลุ่ม | 14.310 | 4 | 3.577 | 11.595 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 84.843 | 275 | 0.309 | | |
| | รวม | 99.153 | 279 | | | |
| ภาพรวมบรรยาการ องค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 14.782 | 4 | 3.696 | 16.093 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 68.598 | 275 | 0.241 | | |
| | รวม | 83.380 | 279 | | | |

ตาราง 41 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|---------|-----|-------|--------|---------|
| คุณภาพในการบริการ | | | | | | |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 6.609 | 4 | 1.652 | 12.761 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 35.602 | 275 | 0.129 | | |
| | รวม | 42.211 | 279 | | | |
| 2. ด้านการให้ความ มั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 6.878 | 4 | 1.720 | 10.455 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 45.229 | 275 | 0.164 | | |
| | รวม | 52.107 | 279 | | | |
| 3. ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 6.823 | 4 | 1.706 | 13.420 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 34.955 | 275 | 0.127 | | |
| | รวม | 41.778 | 279 | | | |
| 4. ด้านการดูแล เอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 21.225 | 4 | 5.306 | 27.104 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 53.838 | 275 | 0.196 | | |
| | รวม | 75.063 | 279 | | | |
| 5. ด้านรูปลักษณ์ | ระหว่างกลุ่ม | 13.460 | 4 | 3.365 | 9.213 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 100.441 | 275 | 0.365 | | |
| | รวม | 113.901 | 279 | | | |
| ภาพรวมคุณภาพ ในการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 10.999 | 4 | 2.750 | 14.591 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 54.013 | 275 | 0.196 | | |
| | รวม | 65.012 | 279 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 12.680 | 4 | 3.170 | 15.258 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 59.500 | 275 | 0.216 | | |
| | รวม | 72.180 | 279 | | | |

***p<.001

จากตาราง 41 บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้าง

องค์การ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์การ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ได้ผลดังตาราง 42 – 53

ตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 3.83 | - | 0.217 | 0.169 | 0.125 | 0.189 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.05 | - | - | 0.386*** | 0.342** | 0.028 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.66 | - | - | - | 0.044 | 0.358*** |
| 20,001 – 30,000 บาท | 3.70 | - | - | - | - | 0.314*** |
| มากกว่า 30,000 บาท | 4.02 | - | - | - | - | - |

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 42 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 กลุ่ม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์กรและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|-----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | | 3.96 | 4.57 | 3.68 | 4.26 | 4.20 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 3.96 | - | 0.604** | 0.282 | 0.294 | 0.236 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.57 | | - | 0.886*** | 0.310** | 0.368** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.68 | | | - | 0.576*** | 0.518*** |
| 20,001 – 30,000 บาท | 4.26 | | | | - | 0.058 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 4.20 | | | | | - |

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 43 พบว่า บรรยากาศองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 10,000 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และแตกต่างกับกลุ่ม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านเป้าหมายขององค์การ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | | 3.81 | 4.09 | 3.40 | 3.68 | 3.76 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 3.81 | - | 0.281 | 0.407 | 0.132 | 0.048 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.09 | | - | 0.688*** | 0.413** | 0.329* |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.40 | | | - | 0.275*** | 0.359** |
| 20,001 – 30,000 บาท | 3.68 | | | | - | 0.084 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.76 | | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 44 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านเป้าหมายขององค์การ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 , .01 และ .05 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01

ตาราง 45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | | 4.07 | 4.42 | 3.61 | 3.88 | 3.75 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 4.07 | - | 0.349 | 0.463* | 0.187 | 0.321 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.42 | | - | 0.813*** | 0.536*** | 0.671*** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.61 | | | - | 0.277*** | 0.142 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 3.88 | | | | - | 0.135 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.75 | | | | | - |

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 45 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่ม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมบรรยากาศ องค์การ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|-----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 3.92 | - | 0.363 | 0.330 | 0.185 | 0.199 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.28 | - | - | 0.536*** | 0.400*** | 0.392*** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.59 | - | - | - | 0.293*** | 0.344*** |
| 20,001 – 30,000 บาท | 3.88 | - | - | - | - | 0.138 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.93 | - | - | - | - | - |

*** $p \leq .001$

จากตาราง 46 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมบรรยากาศองค์การ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท กับกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและ ใ่วางใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|-----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | | 3.96 | 3.89 | 3.88 | 3.86 | 3.41 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 3.96 | - | 0.078 | 0.082 | 0.107 | 0.550*** |
| 5,000 – 10,000 บาท | 3.89 | | - | 0.004 | 0.029 | 0.472*** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.88 | | | - | 0.025 | 0.468*** |
| 20,001 – 30,000 บาท | 3.86 | | | | - | 0.443*** |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.41 | | | | | - |

*** $p \leq .001$

จากตาราง 47 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและใ่วางใจ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .001

ตาราง 48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์กรและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|-----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | \bar{X} | 3.96 | 4.26 | 3.81 | 3.98 | 3.63 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 3.96 | - | 0.297 | 0.150 | 0.013 | 0.336* |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.26 | | - | 0.447*** | 0.283** | 0.633*** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.81 | | | - | 0.164** | 0.185* |
| 20,001 – 30,000 บาท | 3.98 | | | | - | 0.350*** |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.63 | | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$



จากตาราง 48 พบว่า บรรยากาศองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่าง กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 และ .05 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | \bar{X} | 4.04 | 4.18 | 3.83 | 4.06 | 3.66 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 4.04 | - | 0.146 | 0.206 | 0.025 | 0.379* |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.18 | | - | 0.352*** | 0.121 | 0.525*** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.83 | | | - | 0.230*** | 0.173* |
| 20,001 – 30,000 บาท | 4.06 | | | | - | 0.403*** |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.66 | | | | | - |

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 49 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | | 4.24 | 4.60 | 3.93 | 4.25 | 3.54 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 4.24 | - | 0.368 | 0.305 | 0.007 | 0.695*** |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.60 | | - | 0.673*** | 0.361** | 1.063*** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.93 | | | - | 0.312*** | 0.391*** |
| 20,001 – 30,000 บาท | 4.25 | | | | - | 0.703*** |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.54 | | | | | - |

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 50 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่าง

กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | | 4.29 | 4.67 | 3.89 | 4.13 | 3.90 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 4.29 | - | 0.381 | 0.400 | 0.154 | 0.381 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.67 | | - | 0.781*** | 0.535*** | 0.762*** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.89 | | | - | 0.247** | 0.019 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 4.13 | | | | - | 0.227 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.90 | | | | | - |

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 51 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมคุณภาพในการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | | 4.10 | 4.32 | 3.87 | 3.94 | 3.63 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 4.10 | - | 0.254 | 0.229 | 0.061 | 0.468 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.32 | | - | 0.451*** | 0.266*** | 0.691*** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.87 | | | - | 0.196** | 0.247 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 3.94 | | | | - | 0.425 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.63 | | | | | - |

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 52 พบว่า บรรยากาตองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมคุณภาพในการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | \bar{X} | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|-----------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | ต่ำกว่า 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 บาท | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | มากกว่า 30,000 บาท |
| | | 4.01 | 4.30 | 3.73 | 3.97 | 3.78 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 4.01 | - | 0.293 | 0.280* | 0.040 | 0.227 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 4.30 | | - | 0.572*** | 0.333*** | 0.520*** |
| 10,001 – 20,000 บาท | 3.73 | | | - | 0.239*** | 0.052 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 3.97 | | | | - | 0.187** |
| มากกว่า 30,000 บาท | 3.78 | | | | | - |

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 53 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท แตกต่าง กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตำแหน่งงาน ของบรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตำแหน่งงาน 3 กลุ่ม คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 54

ตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|--------|-----|-------|-------|---------|
| บรรยากาศองค์การ | | | | | | |
| 1. ด้านโครงสร้าง องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 0.478 | 2 | 0.239 | 1.285 | .278 |
| | ภายในกลุ่ม | 51.540 | 277 | 0.186 | | |
| | รวม | 52.018 | 279 | | | |
| 2. ด้านความเป็นผู้นำ | ระหว่างกลุ่ม | 0.025 | 2 | 0.013 | 0.043 | .958 |
| | ภายในกลุ่ม | 82.193 | 277 | 0.297 | | |
| | รวม | 82.218 | 279 | | | |
| 3. ด้านเป้าหมายของ องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 4.228 | 2 | 2.114 | 6.739 | .001*** |
| | ภายในกลุ่ม | 86.905 | 277 | 0.314 | | |
| | รวม | 91.133 | 279 | | | |
| 4. ด้านการ ติดต่อสื่อสาร | ระหว่างกลุ่ม | 1.266 | 2 | 0.633 | 1.791 | .169 |
| | ภายในกลุ่ม | 97.887 | 277 | 0.353 | | |
| | รวม | 99.153 | 279 | | | |
| ภาพรวมบรรยากาศ องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 1.499 | 2 | 0.750 | 2.465 | .352 |
| | ภายในกลุ่ม | 79.631 | 277 | 0.288 | | |
| | รวม | 81.130 | 279 | | | |

ตาราง 54 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|---------|-----|--------|--------|---------|
| คุณภาพในการบริการ | | | | | | |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 3.456 | 2 | 1.728 | 12.352 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 38.754 | 277 | 0.140 | | |
| | รวม | 42.211 | 279 | | | |
| 2. ด้านการให้ความ มั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.306 | 2 | 0.153 | 0.819 | .442 |
| | ภายในกลุ่ม | 51.800 | 277 | 0.187 | | |
| | รวม | 52.107 | 279 | | | |
| 3. ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.830 | 2 | 0.915 | 6.346 | .002 |
| | ภายในกลุ่ม | 39.947 | 277 | 0.144 | | |
| | รวม | 41.778 | 279 | | | |
| 4. ด้านการดูแล เอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 6.388 | 2 | 3.194 | 12.882 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 68.675 | 277 | 0.248 | | |
| | รวม | 75.063 | 279 | | | |
| 5. ด้านรูปลักษณ์ | ระหว่างกลุ่ม | 25.688 | 2 | 12.844 | 40.331 | .000*** |
| | ภายในกลุ่ม | 88.213 | 277 | 0.318 | | |
| | รวม | 113.901 | 279 | | | |
| ภาพรวมคุณภาพ ในการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 7.534 | 2 | 3.767 | 14.546 | .089 |
| | ภายในกลุ่ม | 57.478 | 277 | 0.207 | | |
| | รวม | 65.012 | 279 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 4.852 | 2 | 2.462 | 9.180 | .210 |
| | ภายในกลุ่ม | 67.324 | 277 | 0.243 | | |
| | รวม | 72.176 | 279 | | | |

***p<.001

จากตาราง 54 บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเป้าหมาย

ขององค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ได้ผลดังตาราง 55 – 58

ตาราง 55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านเป้าหมายขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | \bar{X} | ตำแหน่งงาน | | |
|-----------------|-----------|------------|--------------|-----------------|
| | | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| | | 3.50 | 3.74 | 3.76 |
| ข้าราชการ | 3.50 | — | 0.234 | 0.255*** |
| ลูกจ้างประจำ | 3.74 | | — | 0.021 |
| ลูกจ้างชั่วคราว | 3.76 | | | — |

*** $p \leq .001$

จากตาราง 55 พบว่า บรรยากาศองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านเป้าหมายขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตำแหน่งงานข้าราชการ แตกต่างกับกลุ่มตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | \bar{X} | ตำแหน่งงาน | | |
|-----------------|-----------|------------|--------------|-----------------|
| | | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| | | 3.74 | 3.79 | 3.97 |
| ข้าราชการ | 3.74 | — | 0.050 | 0.238*** |
| ลูกจ้างประจำ | 3.79 | | — | 0.188 |
| ลูกจ้างชั่วคราว | 3.97 | | | — |

*** $p \leq .001$

จากตาราง 56 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตำแหน่งงานข้าราชการ แตกต่างกับกลุ่มตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | \bar{X} | ตำแหน่งงาน | | |
|-----------------|-----------|------------|--------------|-----------------|
| | | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| | | 3.94 | 3.93 | 4.26 |
| ข้าราชการ | 3.94 | — | 0.011 | 0.319*** |
| ลูกจ้างประจำ | 3.93 | | — | 0.330* |
| ลูกจ้างชั่วคราว | 4.26 | | | — |

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 57 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามตำแหน่งงาน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตำแหน่งงานข้าราชการ แตกต่างกับกลุ่มตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ แตกต่างกับกลุ่มตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณะ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | \bar{X} | ตำแหน่งงาน | | |
|------------|-----------|------------|--------------|-----------------|
| | | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| | | 3.82 | 3.90 | 4.46 |
| ข้าราชการ | 3.82 | — | 0.087 | 0.647*** |

ตาราง 58 (ต่อ)

| ตำแหน่งงาน | \bar{X} | ตำแหน่งงาน | | |
|-----------------|-----------|------------|--------------|-----------------|
| | | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว |
| | | 3.82 | 3.90 | 4.46 |
| ลูกจ้างประจำ | 3.90 | | — | 0.560** |
| ลูกจ้างชั่วคราว | 4.46 | | | — |

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 58 พบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน บุคลากรในโรงพยาบาลลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตำแหน่งงานข้าราชการ แตกต่างกับกลุ่มตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ แตกต่างกับกลุ่มตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มงาน ของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกกลุ่มงาน 6 กลุ่ม คือ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มภารกิจด้านบริการปฐมภูมิและทุติยภูมิ กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กลุ่มการพยาบาล กลุ่มภารกิจด้านบริการตติยภูมิ และกลุ่มพัฒนาคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 59

ตาราง 59 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามกลุ่มงาน

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|--------|-----|-------|-------|------|
| | | | | | | |
| 1. ด้านโครงสร้าง องค์การ | ระหว่างกลุ่ม | 0.925 | 5 | 0.185 | 0.993 | .423 |
| | ภายในกลุ่ม | 51.092 | 274 | 0.186 | | |
| | รวม | 52.018 | 279 | | | |

ตาราง 59 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์กร และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|--|----------------------|--------|-----|-------|-------|------|
| 2. ด้านความเป็นผู้นำ | ระหว่างกลุ่ม | 0.960 | 5 | 0.192 | 0.647 | .664 |
| | ภายในกลุ่ม | 81.258 | 274 | 0.297 | | |
| | รวม | 82.218 | 279 | | | |
| 3. ด้านเป้าหมายของ องค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 0.429 | 5 | 0.086 | 0.259 | .935 |
| | ภายในกลุ่ม | 90.704 | 274 | 0.331 | | |
| | รวม | 91.133 | 279 | | | |
| 4. ด้านการ ติดต่อสื่อสาร | ระหว่างกลุ่ม | 1.075 | 5 | 0.215 | 0.601 | .699 |
| | ภายในกลุ่ม | 98.078 | 274 | 0.358 | | |
| | รวม | 99.153 | 279 | | | |
| ภาพรวมบรรยากาศ องค์กร | ระหว่างกลุ่ม | 0.847 | 5 | 0.170 | 0.625 | .680 |
| | ภายในกลุ่ม | 80.283 | 274 | 0.293 | | |
| | รวม | 81.230 | 279 | | | |
| คุณภาพในการบริการ | | | | | | |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 1.297 | 5 | 0.259 | 1.737 | .126 |
| | ภายในกลุ่ม | 40.914 | 274 | 0.149 | | |
| | รวม | 42.211 | 279 | | | |
| 2. ด้านการให้ความ มั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 1.885 | 5 | 0.377 | 2.056 | .071 |
| | ภายในกลุ่ม | 50.222 | 274 | 0.183 | | |
| | รวม | 52.107 | 279 | | | |
| 3. ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.082 | 5 | 0.216 | 1.457 | .204 |
| | ภายในกลุ่ม | 40.696 | 274 | 0.149 | | |
| | รวม | 41.778 | 279 | | | |
| 4. ด้านการดูแล เอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 1.302 | 5 | 0.260 | 0.967 | .438 |
| | ภายในกลุ่ม | 73.762 | 274 | 0.269 | | |
| | รวม | 75.063 | 279 | | | |

ตาราง 59 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ในการบริการ | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | p |
|---|----------------------|---------|-----|-------|-------|------|
| 5. ด้านรูปลักษณ์ | ระหว่างกลุ่ม | 0.707 | 5 | 0.141 | 0.342 | .887 |
| | ภายในกลุ่ม | 113.194 | 274 | 0.413 | | |
| | รวม | 113.901 | 279 | | | |
| ภาพรวมคุณภาพ ในการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.255 | 5 | 0.251 | 1.312 | .345 |
| | ภายในกลุ่ม | 63.758 | 274 | 0.233 | | |
| | รวม | 65.013 | 279 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 1.074 | 5 | 0.215 | 1.007 | .494 |
| | ภายในกลุ่ม | 71.102 | 274 | 0.260 | | |
| | รวม | 72.176 | 279 | | | |

* $p \leq .05$

จากตาราง 59 บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามกลุ่มงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ