

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248052



บรรยายการองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้  
ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

จกมลดา พลายดี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2552



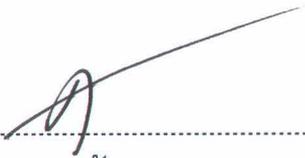
บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้  
ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี

จกกลลดา พลายดี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องบรรยากาศองค์การและคุณภาพ  
ในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรีเสนอโดย นางสาว  
จงกลลดา พลายดี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
การจัดการทั่วไป

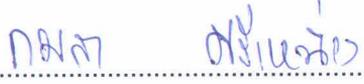
  
.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา  
(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 21 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ชรรณประมวล)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง)

  
.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติณี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง
ชื่อนักศึกษา	จงกลลดา พลายดี
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

248052

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กลุ่มงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี และ 3) เปรียบเทียบบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943 ระยะเวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 – 28 กุมภาพันธ์ 2553 ทำการเก็บข้อมูลโดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามที่หัวหน้าหน่วยงานกลุ่มอำนวยการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi - square) ค่าสัมประสิทธิ์ตารางการณัจจร (contingency coefficient : C) สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference: LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเป็นผู้นำ 2) ด้านการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านโครงสร้างองค์การ และ 4) เป้าหมายขององค์การ ตามลำดับ
2. คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี จำนวน 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านการดูแลเอาใจใส่

2) ด้านรูปลักษณ์ 3) การตอบสนองผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจ และ 5) ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ และด้านเป้าหมายขององค์การ มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โครงสร้างองค์การ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านเป้าหมายขององค์การ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์

5. ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี กลุ่มงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี

7. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Thesis Title            Organizational Climate and Service Quality as Perceived by  
                                 Governmental Officers and Employees at Lop Buri Hospital

Thesis Advisors        Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom  
                                 Asst. Prof. Kamala Srinienng

Name                     Jongkollada Plydee

Concentration          General Management

Academic Year         2009

## ABSTRACT

248052

The purposes of this research were to 1) study organizational climate and service quality as perceived by governmental officers and employees at Lop Buri Hospital, 2) study the relationship among work position, section, organizational climate and service quality at Lop Buri Hospital and 3) compare organizational climate and service quality as perceived by governmental officers and employees when they were classified with gender, age, marital status, education, average monthly income, work position and section. The sample totaled 280 governmental officers and employees at Lop Buri Hospital. The instrument was a questionnaire designed by the researcher and approved by 5 experts with a reliability of 0.943. The data were collected during 1-28 February 2010 and analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, Chi-square, contingency coefficient, t-test, one-way ANOVA and Fisher's Least –Significance Difference: LSD.

The findings of this research were:

1. in overall, organizational climate at Lop Buri Hospital was rated at a high level. Ranged the mean values in descending order, the 4 aspects were 1) leadership, 2) communication, 3) organizational structure and 4) organization goal.

2. in overall, the service quality at Lop Buri Hospital was rated at a high level, Ranged the mean values in descending order, the 5 aspects were 1) taking care, 2) image, 3) client's response, 4) Confidence and 5) trust

3. in overall, the relationship was not shown between work position and organizational climate. Considered individually, these aspects-organizational structure,

leadership and communication-also showed no relationship with the organizational climate. However, the relationship showed with organizational goal but at a low level.

4. there was no relationship between section and organizational climate both in overall and individual aspect.

5. the relationship was found between work position and service quality at a significance level of .05.

6. the relationship was not found between section and service quality.

7. there were differences in the organizational climate and service quality when the sample was classified with average monthly income at a significance level of .001. The difference was not found when they were classified with gender, age, marital status, education, work position and section.

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงไปด้วยดี เพราะความช่วยเหลือในการแนะนำอย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสินี ศิริโกภาภิรมย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิทยานิพนธ์ทุก ๆ เรื่อง ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ ด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคณะผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาของแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ชรรณประมวล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศศิรี อภิยาหอม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง และผู้ช่วยศาสตราจารย์วันดา เพิ่มศิริ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และให้คำแนะนำเพื่อเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ตลอดจนจนคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ชรรณประมวล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร กรรมการทรงคุณวุฒิ และคณาจารย์ทุกท่าน ที่สั่งสอนอบรม ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องสักการะคุณแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความเมตตาวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

จงกลลดา พลายดี

## สารบัญ

	หน้า
หน้าอำนวยการ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
ประกาศคุณูปการ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
สภาพทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี.....	12
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาของโรงพยาบาลลพบุรี.....	12
หน้าที่ทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี.....	12
ค่านิยมทั่วไปของโรงพยาบาลลพบุรี.....	13
งานของโรงพยาบาลลพบุรี.....	13
เข็มมุ่งโรงพยาบาลลพบุรี.....	22
ยุทธศาสตร์โรงพยาบาลลพบุรี.....	22
บริการและคลินิกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลลพบุรี.....	22
การจัดบริการแก่ผู้ประกันตนของโรงพยาบาลลพบุรี.....	23
กลุ่มงานของโรงพยาบาลลพบุรี.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	24
ความหมายของการรับรู้.....	24

## บทที่ 2 (ต่อ)

## หน้า

องค์ประกอบของการรับรู้.....	26
ลักษณะของการรับรู้.....	28
กระบวนการของการรับรู้.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ.....	30
ความหมายของบรรยากาศองค์การ.....	30
ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ.....	32
องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ.....	33
บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	35
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ.....	36
ความหมายของคุณภาพในการบริการ.....	36
ลักษณะของคุณภาพในการบริการ.....	36
การวัดคุณภาพในการบริการ.....	38
ปัจจัยของคุณภาพในการบริการ.....	38
การบริหารคุณภาพในการบริการ.....	39
คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการ.....	40
บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลลพบุรี.....	42
โครงสร้างขององค์การ.....	42
ความเป็นผู้นำ.....	47
เป้าหมายขององค์การ.....	49
การติดต่อสื่อสาร.....	51
คุณภาพในการบริการของโรงพยาบาลลพบุรี.....	59
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ.....	59
การให้ความมั่นใจ.....	62
การตอบสนองผู้รับบริการ.....	63
การดูแลเอาใจใส่.....	65
รูปลักษณะ.....	66
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
งานวิจัยในประเทศ.....	67
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	78

	หน้า
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 79
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 79
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 80
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ..... 80
	การหาคุณภาพของเครื่องมือ..... 81
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 81
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 81
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 83
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 89
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 89
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 89
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 90
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย..... 148
	ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 148
	สมมติฐานการวิจัย..... 148
	วิธีดำเนินการวิจัย..... 149
	สรุปผลการวิจัย..... 150
	การอภิปรายผล..... 153
	ข้อเสนอแนะในการวิจัย..... 158
บรรณานุกรม.....	159
ภาคผนวก.....	167
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 168
	ภาคผนวก ข รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย..... 174
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ..... 176
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	182

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามของ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี.....	80
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	90
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบรรยากาศองค์การของ โรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ.....	92
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบรรยากาศองค์การของ โรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ.....	93
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบรรยากาศองค์การของ โรงพยาบาลลพบุรี ด้านเป้าหมายขององค์การ.....	94
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบรรยากาศองค์การของ โรงพยาบาลลพบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	94
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและบรรยากาศองค์การของ โรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวม.....	95
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคุณภาพในการบริการของ โรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ.....	96
ตาราง 9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของ โรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ.....	96
ตาราง 10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของ โรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ.....	97
ตาราง 11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของ โรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	98
ตาราง 12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของ โรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์.....	98
ตาราง 13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพในการบริการของ โรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวม.....	99
ตาราง 14	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับบรรยากาศองค์การ ของโรงพยาบาลลพบุรี.....	99
ตาราง 15	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานกับบรรยากาศองค์การของ โรงพยาบาลลพบุรี.....	100

	หน้า	
ตาราง 16	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กับคุณภาพในการบริการ ของโรงพยาบาลลพบุรี.....	101
ตาราง 17	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน กับคุณภาพในการบริการของ โรงพยาบาลลพบุรี.....	102
ตาราง 18	ผลการเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตาม การรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ระหว่างเพศ ชายกับเพศหญิง.....	103
ตาราง 19	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและ คุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของ โรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามอายุ.....	104
ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ จำแนกตามอายุ.....	106
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามอายุ.....	106
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามอายุ.....	107
ตาราง 23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ.....	108
ตาราง 24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ.....	109
ตาราง 25	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ.....	109
ตาราง 26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามอายุ.....	110

	หน้า	
ตาราง 27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมคุณภาพในการบริการ จำแนกตามอายุ.....	111
ตาราง 28	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและ คุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของ โรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	112
ตาราง 29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	114
ตาราง 30	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	114
ตาราง 31	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	115
ตาราง 32	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	116
ตาราง 33	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	117
ตาราง 34	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและ คุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของ โรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	118
ตาราง 35	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	120
ตาราง 36	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	121

	หน้า	
ตาราง 37	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	122
ตาราง 38	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	123
ตาราง 39	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	125
ตาราง 40	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมคุณภาพในการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	126
ตาราง 41	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	127
ตาราง 42	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านโครงสร้างองค์การ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	129
ตาราง 43	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	130
ตาราง 44	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านเป้าหมายขององค์การ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	131
ตาราง 45	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	132
ตาราง 46	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมบรรยากาศองค์การ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	133

	หน้า	
ตาราง 47	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	134
ตาราง 48	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	135
ตาราง 49	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	136
ตาราง 50	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	137
ตาราง 51	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	138
ตาราง 52	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ภาพรวมคุณภาพในการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	139
ตาราง 53	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	140
ตาราง 54	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและ คุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของ โรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	141
ตาราง 55	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านเป้าหมายขององค์การ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	143
ตาราง 56	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	143

	หน้า
ตาราง 57	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 144
ตาราง 58	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่บรรยากาศองค์การและคุณภาพในการ บริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 144
ตาราง 59	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของบรรยากาศองค์การและ คุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการและลูกจ้างของ โรงพยาบาลลพบุรี จำแนกตามกลุ่มงาน..... 145

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9