

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 398 คน เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ ในรูปของตารางจำนวน 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็น

$S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

$*$ แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

R^2 แทน ความสัมพันธ์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วยเพศอายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษาโดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละรายละเอียดยแสดงในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ
 ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	จำนวน (398คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	139	34.90
หญิง	259	65.10
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	98	24.60
25 - 35 ปี	92	23.10
36 - 45 ปี	86	21.60
46 - 55 ปี	67	16.80
56 - 60 ปี	19	4.80
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	36	9.00
สถานภาพ		
โสด	107	26.90
สมรส	266	66.80
หม้าย/หย่าร้าง	25	6.30
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	140	35.20
มัธยมศึกษา/ปวช.	170	42.70
อนุปริญญาหรือปวส.	46	11.60
ปริญญาตรีขึ้นไป	42	10.60

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	จำนวน (398คน)	ร้อยละ (100.00)
อาชีพ		
รับราชการ	32	8.00
เกษตรกร	6	1.50
ค้าขาย	85	21.40
ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)	126	31.70
รัฐวิสาหกิจ	10	2.50
นักศึกษา/นักเรียน	62	15.60
ไม่ประกอบอาชีพ	52	13.10
อื่นๆ	25	6.30
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	40	10.10
3,001-5,000 บาท	40	10.10
5,001-7,000 บาท	141	35.40
7,001-9,000 บาท	61	15.30
9,001-10,000 บาท	57	14.30
10,001 บาทขึ้นไป	59	14.80
สิทธิการรักษา		
จ่ายเงินเอง	48	12.10
บัตรทอง (ท.)	91	22.90
บัตรทอง (30 บาท)	146	36.70
ประกันสังคม	65	16.30
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	48	12.10

จากตาราง 2 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 อายุต่ำกว่า 25 ปีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 สถานภาพสมรส จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 อาชีพลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)

จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 และสิทธิการรักษาบัตรทอง (30 บาท) จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วย สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ประเภทของการใช้บริการวันเวลาที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการ โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละรายละเอียดแสดงในตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 ค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วย สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ประเภทของการใช้บริการวันเวลาที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ	จำนวน (398คน)	ร้อยละ (100.00)
สาเหตุที่เลือกใช้บริการ		
เดินทางสะดวก	102	25.60
เป็นหน่วยบริการประจำตามบัตร	44	11.10
เป็นหน่วยประจำตามสิทธิประกันสังคม	53	13.30
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	53	13.30
บริการดี / รวดเร็ว	28	7.00
ขอบอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่	34	8.50
สถานที่สะดวกสบาย	33	8.30
เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้	21	5.30
ค่ารักษาไม่แพง	30	7.50

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ	จำนวน (398คน)	ร้อยละ (100.00)
ประเภทของการใช้บริการ		
ตรวจรักษาโรคทั่วไป	249	62.60
ตรวจรักษาโรคประจำตัว	71	17.80
ทันตกรรม	3	.80
ฝากครรภ์	11	2.800
รับบริการคุมกำเนิด	8	2.0
คลินิกสุขภาพเด็กดี / วัคซีน	16	4.00
ฉีดยาทำแผล	30	7.50
อื่นๆ	10	2.50
วันเวลาที่ใช้บริการ		
จันทร์ - ศุกร์	376	94.50
เสาร์ - อาทิตย์	22	5.50
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
8.00 – 12.00 น.	293	73.60
12.01 - 17.00 น.	105	26.40
ความถี่ในการใช้บริการ		
นานๆ ครั้ง (มารับบริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง)	276	69.30
ใช้บริการเป็นประจำ (มารับบริการ มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง)	122	30.70

จากตาราง 3 ผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ส่วนใหญ่สาเหตุที่เลือกใช้บริการเดินทางสะดวก จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ประเภทของการใช้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 วันเวลาที่ใช้บริการจันทร์ - ศุกร์ จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 8.00 – 12.00 น. จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 และความถี่ในการใช้บริการนานๆ ครั้ง (มารับบริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง) จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วยด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายละเอียดตามตาราง 4–8

ตาราง 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ

ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การวางแผนการปฏิบัติงานชัดเจนและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ	3.85	.83	มาก
2. การจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ รับผิดชอบ	3.26	.97	ปานกลาง
3. ขั้นตอนและกระบวนการในการเข้ารับบริการที่ไม่ยุ่งยาก	4.04	.87	มาก
4. การจัดสรรเครื่องมือทางการแพทย์ที่เหมาะสม และเพียงพอ	3.64	.67	มาก
5. มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.24	.79	ปานกลาง
โดยรวม	3.85	.83	มาก

จากตาราง 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$ และ $S.D. = .83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องขั้นตอนและกระบวนการ ในการเข้ารับบริการที่ไม่ยุ่งยากการวางแผนการปฏิบัติงานชัดเจนและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและการจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 5 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร

ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. โรงพยาบาลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการรับบริการ	3.24	.85	ปานกลาง
2. การจัดระบบส่งต่อที่สะดวก และรวดเร็ว	3.76	.92	มาก
3. ระบบการจัดองค์การให้เกิดการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.04	.95	มาก
4. การดูแลอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย และต่อเนื่อง	3.29	.76	ปานกลาง
5. บุคลากรมีเพียงพอต่อการบริการ	2.80	.72	ปานกลาง
โดยรวม	3.42	.80	มาก

จากตาราง 5 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหารมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$ และ S.D. = .80) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องระบบการจัดองค์การให้เกิดการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องการจัดระบบส่งต่อที่สะดวก และรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและบุคลากรมีเพียงพอต่อการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 6 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ

ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจรูปแบบการบริการ	2.93	.61	ปานกลาง
2. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.92	.98	มาก
3. ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน	3.05	.86	ปานกลาง
4. การปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการตลอดเวลา	2.85	.48	ปานกลาง
โดยรวม	3.19	.78	ปานกลาง

จากตาราง 6 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$ และ $S.D. = .78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคนการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการตลอดเวลามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 7 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ

ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้การรักษา ปรีกษาแนะนำชัดเจนจากบุคลากรทางการแพทย์	2.97	1.76	ปานกลาง
2. วัสดุและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอกับการให้บริการ	3.04	.796	ปานกลาง
3. วัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับการให้บริการ	3.51	.59	มาก
4. ระยะเวลาในการรอคอยการบริการ	3.67	.51	มาก
5. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.08	.78	ปานกลาง
โดยรวม	3.25	.89	ปานกลาง

จากตาราง 7 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25$ และ S.D. = .89) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องระยะเวลาในการรอคอยการบริการ วัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและการให้การรักษา ปรีกษาแนะนำชัดเจนจากบุคลากรทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 8 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนา
เครือข่าย” ภาพรวม

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผนการให้บริการ	3.61	.69	มาก
ด้านการจัดองค์การการให้บริการ	3.42	.80	มาก
ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและ คุณภาพการบริการ	3.19	.78	ปานกลาง
ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ	3.25	.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.37	.72	ปานกลาง

จากตาราง 8 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$ และ S.D. = .72) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องด้านการวางแผนการให้บริการด้านการจัดองค์การการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและ คุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย”

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วย ด้านบุคลากรด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายละเอียดตามตาราง 9 – 13

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	2.92	.56	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีมารยาทดี ในการให้บริการ	2.77	.94	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย สุภาพ สะอาด เรียบร้อย	2.91	.61	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	2.86	.88	ปานกลาง
5. แพทย์ มีความละเอียด/ ความสามารถในการตรวจและมีความใส่ใจต่อการบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ	3.09	.53	ปานกลาง
โดยรวม	2.91	.95	ปานกลาง

จากตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$ และ S.D. = .95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องแพทย์ มีความละเอียด/ ความสามารถในการตรวจและมีความใส่ใจต่อการบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่มีมารยาทดี ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ	3.51	.91	มาก
2. ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการมีเพียงพอ	3.24	.89	ปานกลาง
3. ป้ายแสดง / บอกหน่วยบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.03	.76	ปานกลาง
4. อาคารสถานที่ มีความสะอาด มีความสว่าง / มีการระบายอากาศดี	3.10	.94	ปานกลาง
5. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.07	.94	ปานกลาง
โดยรวม	3.19	.98	ปานกลาง

จากตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$ และ $S.D. = .98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการแต่ละหน่วยบริการมีเพียงพอ และป้ายแสดง / บอกหน่วยบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนา
เครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ

ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดลำดับการให้บริการ เป็นขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	3.65	.75	มาก
2. ข้อเสนอแนะในการใช้ยารักษาโรค	3.69	.77	มาก
3. การให้สุขศึกษา / ความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ	3.58	.59	มาก
4. คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการต่อโรคที่เป็น	3.46	.68	มาก
5. การบริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอของเจ้าหน้าที่	3.74	.84	มาก
6. ใช้เวลารอคอยที่เหมาะสมในการรับบริการแต่ละครั้ง	3.79	.86	มาก
7. ระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาย่างต่อเนื่อง	3.89	.83	มาก
8. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.00	.78	มาก
9. ระบบส่งต่อเพื่อการรักษา	3.88	.78	มาก
10. ระบบการรักษาที่ดีมีคุณภาพ	4.10	.80	มาก
11. การจ่ายยารักษาโรคให้แก่ผู้รับบริการทุกคนมีมาตรฐานเดียวกัน	4.14	.72	มาก
12. ด้านความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือการตรวจโรค	4.15	.70	มาก
โดยรวม	3.82	.57	มาก

จากตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.82$ และ $S.D. = .57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องด้านความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือการตรวจโรค การจ่ายยารักษาโรคให้แก่ผู้รับบริการทุกคนมีมาตรฐานเดียวกัน และคำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการต่อโรคที่เป็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนา
เครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์

ด้านวัสดุอุปกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.00	.81	มาก
2. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์	4.09	.83	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ใช้งานได้ดี	3.90	.82	มาก
4. ลักษณะการเก็บรักษาอุปกรณ์ทางการแพทย์	3.92	.84	มาก
โดยรวม	3.98	.69	มาก

จากตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.98$ และ S.D. = .69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ใช้งานได้ดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนา
เครือข่าย” ภาพรวม

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร	2.91	.95	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.19	.98	ปานกลาง
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	3.82	.57	มาก
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.98	.69	มาก
โดยรวม	3.47	.57	มาก

จากตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$ และ S.D. = .57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้บริกามีความพึงพอใจในเรื่องด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรายละเอียดแสดงในตาราง 14 – 44 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็น	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=139)		หญิง (n=259)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการวางแผนการให้บริการ	3.93	.48	3.43	.72	7.33	.000*
ด้านการจัดองค์การการให้บริการ	3.80	.57	3.22	.84	7.23	.000*
ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	3.93	.48	3.43	.72	4.83	.000*
ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ	3.80	.57	3.22	.84	8.78	.000*
รวม	3.73	.41	3.17	.78	7.80	.000*

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	62.486	5	12.497	37.920	.000*
	ภายในกลุ่ม	129.190	392	.330		
	รวม	191.676	397			
ด้านการจัดองค์การการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	99.012	5	19.802	48.160	.000*
	ภายในกลุ่ม	161.182	392	.411		
	รวม	260.193	397			
ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	78.536	5	15.707	36.902	.000*
	ภายในกลุ่ม	166.851	392	.426		
	รวม	245.387	397			
ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	123.017	5	24.603	49.821	.000*
	ภายในกลุ่ม	193.583	392	.494		
	รวม	316.601	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	86.796	5	17.359	55.012	.000*
	ภายในกลุ่ม	123.697	392	.316		
	รวม	210.493	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 4 ด้าน แสดงว่าแสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกันจึงได้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 16 – 19 ต่อไปนี้

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนการให้บริการ กับ อายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 - 60 ปี	มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.450*	.956*	.702*		
25 - 35 ปี						
36 - 45 ปี			.506*	.252*		
46 - 55 ปี			.253*			
56 - 60 ปี			.746*	.492*		
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี (.450) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36 - 45 ปี 46 - 55 ปี และ 56 - 60 ปีมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36 - 45 ปี (.956) (.506) (.253) และ (.746) และผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 36 - 45 ปี และ 56 - 60 ปีมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี (.702) (.252) และ (.492)

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การการให้บริการ กับ อายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 - 60 ปี	มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.750*		.820*		
25 - 35 ปี			.394*			
36 - 45 ปี						
46 - 55 ปี						
56 - 60 ปี		.692*		.762*		
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	.297*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การการให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี (.297) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 56 – 60 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี (.750) และ (.692) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 36 - 45 ปี (.394) และ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีและ 56 – 60 ปีมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 – 55 ปี (.820) และ (.762)

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและ คุณภาพการบริการ กับ อายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 - 60 ปี	มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.316*	.823*	.608*		
25 - 35 ปี			.506*	.291*		
36 - 45 ปี						
46 - 55 ปี			.214*			
56 - 60 ปี		.526*		.818*		
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	.685*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและ คุณภาพการบริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี (.685) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 56 - 60 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี (.316) และ (.526) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี และ 46 - 55 ปีมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 36 - 45 ปี (.823) (.506) และ (.214) และ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี และ 56 - 60 ปีมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี (.608) (.291) และ (.818)

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการกับ อายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 - 60 ปี	มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.621*				
25 - 35 ปี			.684*	.509*		
36 - 45 ปี						
46 - 55 ปี						
56 - 60 ปี			.961*	.786*		
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป		.850*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมากกว่า 61 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี (.621) และ (.850) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี และ 56 - 60 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 36 - 45 ปี (.684) และ (.961) และ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี และ 56 - 60 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี (.509) และ (.786)

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	24.501	2	12.251	28.946	.000*
	ภายในกลุ่ม	167.175	395	.423		
	รวม	191.676	397			
ด้านการจัดองค์การการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	44.182	2	22.091	40.396	.000*
	ภายในกลุ่ม	216.011	395	.547		
	รวม	260.193	397			
ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	24.939	2	12.470	22.343	.000*
	ภายในกลุ่ม	220.448	395	.558		
	รวม	245.387	397			
ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	56.817	2	28.408	43.195	.000*
	ภายในกลุ่ม	259.784	395	.658		
	รวม	316.601	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	35.448	2	17.724	39.995	.000*
	ภายในกลุ่ม	175.045	395	.443		
	รวม	210.493	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 4 ด้าน แสดงว่าแสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อ การบริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 21 – 24 ต่อไปนี้

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนการให้บริการกับ สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.513*	
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง		.579*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้างมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนการให้บริการมากกว่าผู้บริการที่มีผู้บริการที่มีสถานภาพสมรส (.513) และ (.579)

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การการให้บริการกับ สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.653*	
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง		.891*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้างมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การการให้บริการมากกว่าผู้บริการที่มีผู้บริการที่มีสถานภาพสมรส (.653) และ (.891)

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ กับ สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.383*	
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง		.875*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้างมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการมากกว่าผู้บริการที่มีผู้บริการที่มีสถานภาพสมรส (.383) และ (.875)

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการกับ สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.793*	
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง		.838*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และหม้าย/หย่าร้างมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส (.793) และ (.838)

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	63.046	3	21.015	64.371	.000*
	ภายในกลุ่ม	128.630	394	.326		
	รวม	191.676	397			
ด้านการจัดองค์การการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	100.745	3	33.582	82.981	.000*
	ภายในกลุ่ม	159.448	394	.405		
	รวม	260.193	397			
ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	84.479	3	28.160	68.951	.000*
	ภายในกลุ่ม	160.909	394	.408		
	รวม	245.387	397			
ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	116.133	3	38.711	76.083	.000*
	ภายในกลุ่ม	200.468	394	.509		
	รวม	316.601	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	88.717	3	29.572	95.680	.000*
	ภายในกลุ่ม	121.776	394	.309		
	รวม	210.493	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 4 ด้าน แสดงว่าแสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อ การบริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 26 – 29 ต่อไปนี้

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการกับ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.		.768*	.277*	
อนุปริญญาหรือปวส.		.491*		
ปริญญาตรีขึ้นไป	.266*		.544*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา (.266) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษานุปริญญาหรือปวส.มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.768) (.491) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. (.277) (.544)

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร กับ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.		.933*		
อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป	.418*	.741*	.610*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา (.418) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาอนุปริญญาหรือปวส.มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.933) (.741) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. (.610)

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ กับ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา		.743*		
มัธยมศึกษา/ปวช.			.731*	
อนุปริญญาหรือปวส.				.630*
ปริญญาตรีขึ้นไป	.619*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา (.619) ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษานุปริญญาหรือปวส.มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.743) (.731) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับศึกษานุปริญญาหรือปวส. (.630)

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการกับ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา			.413*	
มัธยมศึกษา/ปวช.				
อนุปริญญาหรือปวส.		.674*		
ปริญญาตรีขึ้นไป			.636*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.674) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. (.413) (.636)

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	60.462	7	8.637	25.673	.000*
	ภายในกลุ่ม	131.213	390	.336		
	รวม	191.676	397			
ด้านการจัดองค์การการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	91.206	7	13.029	30.070	.000*
	ภายในกลุ่ม	168.988	390	.433		
	รวม	260.193	397			
ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	86.208	7	12.315	30.174	.000*
	ภายในกลุ่ม	159.179	390	.408		
	รวม	245.387	397			
ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	122.345	7	17.478	35.089	.000*
	ภายในกลุ่ม	194.256	390	.498		
	รวม	316.601	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	86.011	7	12.287	38.496	.000*
	ภายในกลุ่ม	124.482	390	.319		
	รวม	210.493	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 4 ด้าน แสดงว่าแสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกันจึงได้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 31 – 34 ต่อไปนี้

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับอาชีพ

อาชีพ	รับ ราชการ	เกษตร กรรม	ค้าขาย	ลูกจ้าง เอกชน (ทุกระดับ)	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา/ นักเรียน	ไม่ ประกอบ อาชีพ	อื่นๆ
รับราชการ			.324*	.788*				
เกษตรกรกรรม				.677*	.933*			
ค้าขาย				.463*	.718*			
ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)								
รัฐวิสาหกิจ								
นักศึกษา/นักเรียน								
ไม่ประกอบอาชีพ			.269*	.732*	.988*			
อื่นๆ				.660*	.916*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการไม่ประกอบอาชีพมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพค้าขาย (.324) (.269) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการเกษตรกรรมค้าขายไม่ประกอบอาชีพอื่นๆมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) (.788) (.677) (.463) (.732) และ (.660) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรรมค้าขายไม่ประกอบอาชีพอื่นๆมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ (.933) (.718) (.988) และ (.916)

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร กับอาชีพ

อาชีพ	รับ ราชการ	เกษตร กรรม	ค้าขาย	ลูกจ้าง เอกชน (ทุกระดับ)	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา/ นักเรียน	ไม่ ประกอบ อาชีพ	อื่นๆ
รับราชการ				.777*				
เกษตรกรรม					.840*			
ค้าขาย				.721*				
ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)								
รัฐวิสาหกิจ								
นักศึกษา/นักเรียน								
ไม่ประกอบอาชีพ							.944*	
อื่นๆ			.299*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย (.299) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ เกษตรกรรมค้าขายมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) (.777) (.721) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ เกษตรกรรมไม่ประกอบอาชีพมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รัฐวิสาหกิจ (.840) และ (.944)

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ กับอาชีพ

อาชีพ	รับ ราชการ	เกษตร กรรม	ค้าขาย	ลูกจ้าง เอกชน (ทุกระดับ)	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา/ นักเรียน	ไม่ ประกอบ อาชีพ	อื่นๆ
รับราชการ				.459*	.971*			
เกษตรกรรม				.428*	.941*			
ค้าขาย					.512*			
ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)								
รัฐวิสาหกิจ								
นักศึกษา/นักเรียน								
ไม่ประกอบอาชีพ	.467*		.498*	.927*				
อื่นๆ	.488*		.518*	.947*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ (.467) (.488) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย (.498) (.518) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการเกษตรกรรม ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) (.459) (.428) (.927) และ (.947)

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการกับอาชีพ

อาชีพ	รับ ราชการ	เกษตร กรรม	ค้าขาย	ลูกจ้าง เอกชน รัฐวิสาหกิจ (ทุกระดับ)	นักศึกษา/ นักเรียน	ไม่ ประกอบ อาชีพ	อื่นๆ
รับราชการ			.331*				
เกษตรกรรม				.672*			
ค้าขาย							
ลูกจ้างเอกชน (ทุก ระดับ)							
รัฐวิสาหกิจ							
นักศึกษา/นักเรียน							
ไม่ประกอบอาชีพ				.792*			
อื่นๆ				.847*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพค้าขาย (.331) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพไม่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมไม่ประกอบอาชีพอื่นๆมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) (.672) (.792) และ (.847)

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	59.599	5	11.920	35.378	.000*
	ภายในกลุ่ม	132.076	392	.337		
	รวม	191.676	397			
ด้านการจัดองค์การการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	98.162	5	19.632	47.496	.000*
	ภายในกลุ่ม	162.031	392	.413		
	รวม	260.193	397			
ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	85.644	5	17.129	42.033	.000*
	ภายในกลุ่ม	159.743	392	.408		
	รวม	245.387	397			
ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	126.219	5	25.244	51.978	.000*
	ภายในกลุ่ม	190.382	392	.486		
	รวม	316.601	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	86.694	5	17.339	54.902	.000*
	ภายในกลุ่ม	123.799	392	.316		
	รวม	210.493	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 4 ด้าน แสดงว่าแสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 36 – 39 ต่อไปนี้

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001-9,000 บาท	9,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท			.601*			
3,001-5,000 บาท			.506*	.977*	.735*	
5,001-7,000 บาท				.470*	.229*	
7,001-9,000 บาท					.241*	
9,001-10,000 บาท						.841*
10,001 บาทขึ้นไป			.611*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-5,000 บาทและ 10,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท (.601) (.506) และ (.611) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท 5,001-7,000 บาท 9,001-10,000 บาทมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-9,000 บาท (.977) (.470) และ (.241) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท 5,001-7,000 บาท 9,001-10,000 บาทมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001-10,000 บาท (.735) (.229) และ (.841)

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001-9,000 บาท	9,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท			.581*		.716*	
3,001-5,000 บาท	.345*		.926*			
5,001-7,000 บาท				.483*		
7,001-9,000 บาท					.347*	
9,001-10,000 บาท						.921*
10,001 บาทขึ้นไป	.340*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท (.345) และ (.340) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-5,000 บาท มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท (.581) และ (.926) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท 9,001-10,000 บาท 10,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-9,000 บาท (.483) (.347) และ (.921) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001-10,000 บาท (.716)

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001-9,000 บาท	9,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท			.241*		.589*	
3,001-5,000 บาท			.253*		.602*	
5,001-7,000 บาท					.348*	
7,001-9,000 บาท						
9,001-10,000 บาท						
10,001 บาทขึ้นไป	.606*	.594*	.848*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท (.606) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท (.594) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-5,000 บาท 10,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท (.241) (.253) และ (.848) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-5,000 บาท 5,001-7,000 บาทมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ 9,001-10,000 บาท (.589) (.602) และ (.348)

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001-9,000 บาท	9,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท			.649*			
3,001-5,000 บาท			.469*			
5,001-7,000 บาท				.953*		
7,001-9,000 บาท				.593*		
9,001-10,000 บาท						
10,001 บาทขึ้นไป			.654*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-5,000 บาท 10,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการมากกว่าผู้บริการที่มีผู้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท (.649) (.469) และ (.654) ผู้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท 7,001-9,000 บาทมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้บริการที่มีผู้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-9,000 บาท (.953) (.593)

ตาราง 40 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสิทธิการรักษ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	53.998	4	13.499	38.534	.000*
	ภายในกลุ่ม	137.678	393	.350		
	รวม	191.676	397			
ด้านการจัดองค์การการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	86.747	4	21.687	49.138	.000*
	ภายในกลุ่ม	173.447	393	.441		
	รวม	260.193	397			
ด้านการจูงใจให้มาใช้บริการด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	67.691	4	16.923	37.427	.000*
	ภายในกลุ่ม	177.696	393	.452		
	รวม	245.387	397			
ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	100.064	4	25.016	45.402	.000*
	ภายในกลุ่ม	216.537	393	.551		
	รวม	316.601	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	74.060	4	18.515	53.333	.000*
	ภายในกลุ่ม	136.433	393	.347		
	รวม	210.493	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 41 – 44 ต่อไปนี้

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จ่ายเงินเอง	บัตรทอง (ท.)	บัตรทอง (30 บาท)	ประกันสังคม	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
จ่ายเงินเอง		.253*	.900*	.642*	
บัตรทอง (ท.)			.646*	.389*	
บัตรทอง (30 บาท)				.257*	
ประกันสังคม					.638*
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		.249*	.895*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (ท.) (.253) (.249) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ประกันสังคม ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (30 บาท) (.900) (.646) (.257) และ (.895) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาประกันสังคม (.642) (.389) และ (.638)

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการบริการประทับใจ “ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร กับสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จ่ายเงินเอง	บัตรทอง (ท.)	บัตรทอง (30 บาท)	ประกันสังคม	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
จ่ายเงินเอง				.571*	
บัตรทอง (ท.)			.867*	.421*	
บัตรทอง (30 บาท)					
ประกันสังคม			.446*		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		.362*		.784*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (ท.) (.362) (.249) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ประกันสังคมมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (30 บาท) (.867) (.446) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาประกันสังคม (.571) (.421) และ (.784)

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ กับสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จ่ายเงินเอง	บัตรทอง (ท.)	บัตรทอง (30 บาท)	ประกันสังคม	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
จ่ายเงินเอง			.630*	.307*	
บัตรทอง (ท.)			.730*	.407*	
บัตรทอง (30 บาท)					
ประกันสังคม			.323*		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		.488*		.895*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (ท.) (.488) (.249) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ประกันสังคมมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (30 บาท) (.630) (.730) และ (.323) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาประกันสังคม (.307) (.407) และ (.895)

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการกับสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จ่ายเงินเอง	บัตรทอง (ท.)	บัตรทอง (30 บาท)	ประกันสังคม	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
จ่ายเงินเอง				.925*	
บัตรทอง (ท.)			.953*	.710*	
บัตรทอง (30 บาท)					
ประกันสังคม			.242*		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ					.896*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ประกันสังคม มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (30 บาท) (.953) (.242) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิการรักษาประกันสังคม (.925) (.710) และ (.896)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรายละเอียดแสดงในตาราง 45 – 69 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” แตกต่างกัน

ตาราง 45 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=139)		หญิง (n=259)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านบุคลากร	3.12	.60	2.80	.80	3.26	.000*
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.45	.56	3.05	.76	3.89	.000*
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	3.99	.58	3.73	.55	4.53	.707
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.97	.68	3.98	.70	-.14	.182
รวม	3.63	.35	3.39	.65	4.10	.000*

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ตาราง 46 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	113.414	5	22.683	35.975	.000*
	ภายในกลุ่ม	247.163	392	.631		
	รวม	360.577	397			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	105.583	5	21.117	29.892	.000*
	ภายในกลุ่ม	276.925	392	.706		
	รวม	382.508	397			
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.094	5	3.419	11.592	.000*
	ภายในกลุ่ม	115.615	392	.295		
	รวม	132.709	397			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.960	5	.192	.389	.856
	ภายในกลุ่ม	193.309	392	.493		
	รวม	194.269	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	36.167	5	7.233	29.530	.000*
	ภายในกลุ่ม	96.021	392	.245		
	รวม	132.189	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 47 – 49 ต่อไปนี้

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากร กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 - 60 ปี	มากกว่า 61 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.366*		.525*		
25 - 35 ปี						
36 - 45 ปี						
46 - 55 ปี						
56 - 60 ปี		.640*				
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 47 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 56 – 60 ปีมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี (.640) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี (.366) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 – 55 ปี (.525)

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมกับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 - 60 ปี	มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.304*				
25 - 35 ปี			.698*			
36 - 45 ปี				.782*		
46 - 55 ปี					.618*	
56 - 60 ปี		.701*				
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	.836*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี (.836) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 56 - 60 ปี มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี (.304) (.701) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 46 - 55 ปี มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอายุ 36 - 45 ปี (.698) (.782) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 56 - 60 ปี มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี (.618)

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 - 60 ปี	มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.358*	.500*	.340*		
25 - 35 ปี						
36 - 45 ปี						
46 - 55 ปี						
56 - 60 ปี			.317*			
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป		.436*	.578*	.418*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 49 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มากกว่า 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี (.358) (.436) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 56 - 60 ปีมากกว่า 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอายุ 36 - 45 ปี (.500) (.317) และ (.578) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มากกว่า 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี (.340) (.418)

ตาราง 50 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	32.924	2	16.462	19.846	.000*
	ภายในกลุ่ม	327.652	395	.829		
	รวม	360.577	397			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	28.556	2	14.278	15.934	.000*
	ภายในกลุ่ม	353.952	395	.896		
	รวม	382.508	397			
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.060	2	6.530	21.558	.000*
	ภายในกลุ่ม	119.648	395	.303		
	รวม	132.709	397			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.653	2	.326	.666	.514
	ภายในกลุ่ม	193.616	395	.490		
	รวม	194.269	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	12.103	2	6.051	19.904	.000*
	ภายในกลุ่ม	120.086	395	.304		
	รวม	132.189	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 51 – 53 ต่อไปนี้

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากร กับสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.292*	
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง	.852*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 51 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากรมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด (.852) ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส (.292)

ตาราง 52 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมกับสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.316	
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง	.719		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 52 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสด (.719) ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส (.316)

ตาราง 53 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการกับสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.394*	
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง		.337*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 53 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดหม้าย/หย่าร้างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้บริการที่มีผู้บริการที่มีสถานภาพสมรส (.394) (.337)

ตาราง 54 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	128.642	3	42.881	72.844	.000*
	ภายในกลุ่ม	231.935	394	.589		
	รวม	360.577	397			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	109.579	3	36.526	52.730	.000*
	ภายในกลุ่ม	272.928	394	.693		
	รวม	382.508	397			
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.967	3	4.989	16.695	.000*
	ภายในกลุ่ม	117.741	394	.299		
	รวม	132.709	397			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.292	3	.097	.197	.898
	ภายในกลุ่ม	193.977	394	.492		
	รวม	194.269	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	41.175	3	13.725	59.417	.000*
	ภายในกลุ่ม	91.013	394	.231		
	รวม	132.189	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 55 – 57 ต่อไปนี้

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากร กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.		.785*		
อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป	.976*	.969*		.791*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 55 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา (.976) ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.785) (.969) ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. (.791)

ตาราง 56 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.		.814*		
อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป	.757*	.862*	.709*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 56 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา (.757) ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษานูปริญญาหรือปวส. มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.814) (.862) ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานูปริญญาหรือ ปวส. (.709)

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป		.369*	.262*	
		.499*	.392*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 57 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.369) (.499) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษานูปริญญาหรือปวส. (.262) (.392)

ตาราง 58 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	132.113	7	18.873	32.218	.000*
	ภายในกลุ่ม	228.464	390	.586		
	รวม	360.577	397			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	91.108	7	13.015	17.420	.000*
	ภายในกลุ่ม	291.399	390	.747		
	รวม	382.508	397			
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.054	7	2.436	8.215	.000*
	ภายในกลุ่ม	115.655	390	.297		
	รวม	132.709	397			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.777	7	.254	.514	.824
	ภายในกลุ่ม	192.492	390	.494		
	รวม	194.269	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	37.852	7	5.407	22.355	.000*
	ภายในกลุ่ม	94.337	390	.242		
	รวม	132.189	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 59 – 61 ต่อไปนี้

ตาราง 59 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากร กับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	เกษตรกร	ค้าขาย	ลูกจ้าง เอกชน (ทุกระดับ)	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา/ นักเรียน	ไม่ ประกอบ อาชีพ	อื่นๆ
รับราชการ				.415*		.885*		
เกษตรกร				.631*				
ค้าขาย				.414*		.884*		
ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)								
รัฐวิสาหกิจ						.470*		
นักศึกษา/นักเรียน								
ไม่ประกอบอาชีพ	.834*		.835*					
อื่นๆ	.862*		.862*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 59 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ (.834) (.862) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพค้าขาย (.835) (.862) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการเกษตรกรการค้าขาย มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) (.415) (.631) และ (.414) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการค้าขายรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ นักศึกษา/นักเรียน (.885) (.884) และ (.470)

ตาราง 60 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมกับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	เกษตรกร	ค้าขาย	ลูกจ้าง เอกชน (ทุกระดับ)	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา/ นักเรียน	ไม่ ประกอบ อาชีพ	อื่นๆ
รับราชการ				.613*		.611*		
เกษตรกร								
ค้าขาย				.554*		.552*		
ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)				.817*				
รัฐวิสาหกิจ								
นักศึกษา/นักเรียน								
ไม่ประกอบอาชีพ	.468*		.528*					
อื่นๆ	.648*		.708*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 60 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการ (.468) (.648) ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพค้าขาย (.528) (.708) ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ รับราชการค้าขายลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) (.613) (.554) และ (.817) ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ รับราชการค้าขาย มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีอาชีพ นักศึกษา/นักเรียน (.611) และ (.552)

ตาราง 61 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ กับอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	เกษตรกร	ค้าขาย	ลูกจ้าง เอกชน (ทุกระดับ)	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา/ นักเรียน	ไม่ ประกอบ อาชีพ	อื่นๆ
รับราชการ				.522*		.475*		
เกษตรกร								
ค้าขาย				.374*		.327*		
ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)								
รัฐวิสาหกิจ								
นักศึกษา/นักเรียน								
ไม่ประกอบอาชีพ								
อื่นๆ				.411*		.365*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 61 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพค้าขาย (.522) (.374) และ (.411) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพค้า นักศึกษา/นักเรียน (.475) (.327) และ (.365)

ตาราง 62 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	128.840	5	25.768	43.588	.000*
	ภายในกลุ่ม	231.737	392	.591		
	รวม	360.577	397			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	132.927	5	26.585	41.756	.000*
	ภายในกลุ่ม	249.581	392	.637		
	รวม	382.508	397			
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.396	5	3.079	10.289	.000*
	ภายในกลุ่ม	117.313	392	.299		
	รวม	132.709	397			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.531	5	.306	.623	.683
	ภายในกลุ่ม	192.738	392	.492		
	รวม	194.269	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	41.148	5	8.230	35.435	.000*
	ภายในกลุ่ม	91.041	392	.232		
	รวม	132.189	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 62 – 65 ต่อไปนี้

ตาราง 63 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากร กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001-9,000 บาท	9,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท				.959*	.500*	
3,001-5,000 บาท					.555*	
5,001-7,000 บาท				.753*	.293*	
7,001-9,000 บาท						
9,001-10,000 บาท		.951*				
10,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 63 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001-10,000 บาทมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท (.951) ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 5,001-7,000 บาทมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-9,000 บาท (.959) (.753) ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-5,000 บาท 5,001-7,000 บาท 9,001-10,000 บาทมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001-10,000 บาท (.500) (.555) และ (.293)

ตาราง 64 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001-9,000 บาท	9,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท						
3,001-5,000 บาท			.318*			
5,001-7,000 บาท						
7,001-9,000 บาท						
9,001-10,000 บาท						
10,001 บาทขึ้นไป	.737*	.687*			.862*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 64 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท (.737) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท (.687) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาทมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท (.318) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001-10,000 บาท (.862)

ตาราง 65 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ กับ อาชีพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	5,001-7,000 บาท	7,001-9,000 บาท	9,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท			.371*	.583*	.359*	
3,001-5,000 บาท			.317*	.529*	.305*	
5,001-7,000 บาท				.212*		
7,001-9,000 บาท					.224*	
9,001-10,000 บาท						
10,001 บาทขึ้นไป			.319*	.531*	.307*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 65 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-5,000 บาท 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 บาท (.371) (.317) และ (.319) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-5,000 บาท 5,001-7,000 บาท 9,001-10,000 บาท 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-9,000 บาท (.583) (.529) (.212) (.224) และ (.531) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท 3,001-5,000 บาท 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ 9,001-10,000 บาท (.359) (.305) และ (.307)

ตาราง 66 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสิทธิการรักษา

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	107.783	4	26.946	41.890	.000*
	ภายในกลุ่ม	252.794	393	.643		
	รวม	360.577	397			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	125.436	4	31.359	47.940	.000*
	ภายในกลุ่ม	257.072	393	.654		
	รวม	382.508	397			
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.549	4	4.137	13.998	.000*
	ภายในกลุ่ม	116.160	393	.296		
	รวม	132.709	397			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.474	4	.118	.240	.916
	ภายในกลุ่ม	193.795	393	.493		
	รวม	194.269	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	40.659	4	10.165	43.644	.000*
	ภายในกลุ่ม	91.530	393	.233		
	รวม	132.189	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 67 – 69 ต่อไปนี้

ตาราง 67 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากรกับสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จ่ายเงินเอง	บัตรทอง (ท.)	บัตรทอง (30 บาท)	ประกันสังคม	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
จ่ายเงินเอง			.635*		
บัตรทอง (ท.)			.806*	.328*	
บัตรทอง (30 บาท)					
ประกันสังคม			.477*		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		.834*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 67 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (ท.) (.834) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ประกันสังคมมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (30 บาท) (.635) (.806) และ (.477) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (ท.) มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาประกันสังคม (.328)

ตาราง 68 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมกับสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จ่ายเงินเอง	บัตรทอง (ท.)	บัตรทอง (30 บาท)	ประกันสังคม	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
จ่ายเงินเอง			.904*		
บัตรทอง (ท.)			.970*		
บัตรทอง (30 บาท)					
ประกันสังคม					
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	.691*	.625*		.573*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 68 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเอง (.691) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (ท.) (.625) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิรักษาบัตรทอง (30 บาท) (.904) (.970) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิการรักษาประกันสังคม (.573)

ตาราง 69 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการกับสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จ่ายเงินเอง	บัตรทอง (ท.)	บัตรทอง (30 บาท)	ประกันสังคม	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
จ่ายเงินเอง			.524*	.305*	
บัตรทอง (ท.)			.356*		
บัตรทอง (30 บาท)					
ประกันสังคม					
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ			.489*	.270*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 69 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเองบัตรทอง (ท.) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิการรักษาบัตรทอง (30 บาท) (.524) (.356) และ (.489) ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิรักษาจ่ายเงินเอง ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสิทธิการรักษาประกันสังคม (.305) (.270)

**ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความ
แออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความ
แออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการรายละเอียดแสดงในตาราง 70 – 77 มี
สมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตาม
โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตาม
โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” แตกต่างกัน

ตาราง 70 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	106.570	8	13.321	20.401	.000*
	ภายในกลุ่ม	254.007	389	.653		
	รวม	360.577	397			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	139.632	8	17.454	27.955	.000*
	ภายในกลุ่ม	242.876	389	.624		
	รวม	382.508	397			
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.367	8	1.671	5.446	.000*
	ภายในกลุ่ม	119.342	389	.307		
	รวม	132.709	397			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3.224	8	.403	.821	.585
	ภายในกลุ่ม	191.044	389	.491		
	รวม	194.269	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	39.970	8	4.996	21.075	.000*
	ภายในกลุ่ม	92.219	389	.237		
	รวม	132.189	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ให้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher’s LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 71 – 73 ต่อไปนี้

ตาราง 71 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากรกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	เดินทางสะดวก	เป็นหน่วยบริการประจำตามบัตร	เป็นหน่วยประจำตามสิทธิประกันสังคม	แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	บริการดี / รวดเร็ว	ขอบอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่	สถานที่สะดวกสบาย	เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้	คำรักษาไม่แพง
เดินทางสะดวก									
เป็นหน่วยบริการประจำตามบัตร									
เป็นหน่วยประจำตามสิทธิประกันสังคม									
แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	.361*								
บริการดี / รวดเร็ว				.660*					
ขอบอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่									
สถานที่สะดวกสบาย									
คำรักษาไม่แพง	.600*					.683*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 68 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการเดินทางสะดวก (.361) (.600) ผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการดี / รวดเร็วมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ให้บริการที่มีผู้ให้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (.660) ผู้ให้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการเคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการ

ประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการชอบอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ (.683)

ตาราง 72 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	เดินทางสะดวก	เป็นหน่วยบริการประจำตามบัตร	เป็นหน่วยประจำตามสิทธิประกันสังคม	แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	บริการดี / รวดเร็ว	ชอบอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่	สถานที่สะดวกสบาย	เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้	คำรักษาไม่แพง
เดินทางสะดวก	.539*								
เป็นหน่วยบริการประจำตามบัตร									
เป็นหน่วยประจำตามสิทธิประกันสังคม									
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ						.581*			
บริการดี / รวดเร็ว	.834*					.846*			
ชอบอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่		.527*							
สถานที่สะดวกสบาย		.560*							
เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้	.667*					.679*			
คำรักษาไม่แพง									

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 72 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการดี / รวดเร็วเคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการเดินทางสะดวก (.834) (.667) ผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการเดินทางสะดวก

ชอบอรรถยาชัยของเจ้าหน้าที่สถานที่สะดวกสบายมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการเป็นหน่วยบริการประจำตามบัตร (.539) (.527) และ (.527) ผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญบริการดี / รวดเร็วเคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการชอบอรรถยาชัยของเจ้าหน้าที่ (.581) (.846) และ (.679)

ตาราง 73 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	เดินทางสะดวก	เป็นหน่วยบริการประจำตามบัตร	เป็นหน่วยประจำตามสิทธิประกันสังคม	แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	บริการดี / รวดเร็ว	ชอบอรรถยาชัยของเจ้าหน้าที่	สถานที่สะดวกสบาย	เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้	คำรักษาไม่แพง
เดินทางสะดวก	.360*								
เป็นหน่วยบริการประจำตามบัตร									
เป็นหน่วยประจำตามสิทธิประกันสังคม									
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ		.386*							
บริการดี / รวดเร็ว			.551*						
ชอบอรรถยาชัยของเจ้าหน้าที่				.466*					
สถานที่สะดวกสบาย									
เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้									
คำรักษาไม่แพง									

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 73 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการเดินทางสะดวกมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ บริการดี / รวดเร็วชอบบรรยากาศของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการมากกว่าผู้บริการที่มีผู้บริการที่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการเป็นหน่วยบริการประจำตามบัตร (.360) (.386) (.551) และ (.466)

ตาราง 74 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	148.268	7	21.181	38.909	.067
	ภายในกลุ่ม	212.308	390	.544		
	รวม	360.577	397			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	90.294	7	12.899	17.216	.142
	ภายในกลุ่ม	292.214	390	.749		
	รวม	382.508	397			
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.781	7	1.826	5.938	.434
	ภายในกลุ่ม	119.927	390	.308		
	รวม	132.709	397			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	4.865	7	.695	1.431	.194
	ภายในกลุ่ม	189.403	390	.486		
	รวม	194.269	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	39.331	7	5.619	23.599	.074
	ภายในกลุ่ม	92.857	390	.238		
	รวม	132.189	397			

จากตาราง 74 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ

“บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 75 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามวันเวลาที่ใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	วันเวลาที่ใช้บริการ				t	Sig.
	จันทร์ - ศุกร์ (n=376)		เสาร์ - อาทิตย์ (n=22)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านบุคลากร	2.85	.92	3.91	.88	-5.23	.839
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.14	.97	4.05	.74	-4.32	.100
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	3.81	.561	3.99	.73	-1.44	.012*
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.97	.70	4.07	.60	-.66	.686
รวม	3.44	.55	4.01	.68	-4.56	.041*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 75 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีวันเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และ ด้านวัสดุอุปกรณ์ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีวันเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 76 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ				t	Sig.
	8.00 – 12.00 น. (n=376)		12.01 - 17.00 น. (n=22)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านบุคลากร	2.73	.78	3.43	1.17	-6.81	.000*
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.98	.903	3.79	.94	-7.77	.834
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	3.78	.55	3.92	.62	-2.17	.071
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.96	.69	4.03	.70	-.92	.586
รวม	3.36	.49	3.79	.66	-6.95	.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 76 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และ ด้านวัสดุอุปกรณ์ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ตาราง 77 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ความถี่ในการใช้บริการ				t	Sig.
	นานๆ ครั้ง (n =376)		ใช้บริการเป็นประจำ (n =22)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านบุคลากร	2.76	.78	3.25	.88	-4.86	.000*
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.01	.88	3.61	.67	-5.86	.120
ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	3.79	.56	3.88	.60	-1.32	.177
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.97	.69	4.00	.70	-.34	.482
รวม	3.38	.49	3.68	.69	-4.92	.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 77 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และ ด้านวัสดุอุปกรณ์ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” โดยมี ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นตัวพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นตัวถูกพยากรณ์ มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ รายละเอียดแสดงดังตาราง 78

H_0 : ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ไม่มีความสัมพันธ์และไม่อิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

H_1 : ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

ตาราง 78 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”

ตัวพยากรณ์	b	Beta	t	Sig.
ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ	.082	.099	1.707	.089
การจัดองค์การเพื่อให้บริการ	.164	.230	3.636	.000*
การจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ	.172	.234	3.648	.000*
การควบคุมคุณภาพการบริการ	.175	.271	4.257	.000*
ค่าคงที่	1.50			
R = .768	R ² = .589	R ² change = .589	F = 140.84	Sig. F = .000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 78 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับ .589 แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ระดับปานกลาง (ร้อยละ 58.9)