

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 นี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารระดับสูง พยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตน และผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน แบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ประกันตน
2. ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ
3. ด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน
4. ด้านการสื่อสารไปสู่ผู้ประกันตน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ แบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ประกันตน
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้ประกันตน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์และสมการพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้การรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความกะทัดรัด ดังต่อไปนี้

ตัวแปรพยากรณ์

PERM	แทน	ด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ประกันตน
MARO	แทน	การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด
UPWC	แทน	การสื่อสารจากผู้ให้บริการโดยตรงถึงผู้บริหารระดับสูง
LEVM	แทน	ระดับชั้นของการบริหาร
SETS	แทน	ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ
MCSQ	แทน	ความยึดมั่นผูกพันต่อคุณภาพบริการ
GOST	แทน	การกำหนดเป้าหมาย
TASS	แทน	การกำหนดมาตรฐานของงาน
PERF	แทน	การรับรู้ต่อความเป็นไปได้
SERS	แทน	ด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน
TEAM	แทน	การทำงานเป็นทีม
EMPL	แทน	การจัดคนให้เหมาะกับงาน
TECN	แทน	การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน
PERC	แทน	การรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง
SUPC	แทน	ระบบการนิเทศควบคุมงาน
ROLC	แทน	ความขัดแย้งในบทบาท
ROLA	แทน	ความไม่ชัดเจนในบทบาท
COCU	แทน	ด้านการสื่อสารไปสู่ผู้ประกันตน
HORI	แทน	การติดต่อสื่อสารแนวราบ
PROP	แทน	การให้สัญญาที่เกินความจริง

ตัวแปรเกณฑ์

TANG	แทน	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
RELI	แทน	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
RESP	แทน	ด้านการตอบสนองต่อผู้ประกันตน
ASSU	แทน	ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ประกันตน

EMPT แทน ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้ประกันตน

สัญลักษณ์ทางสถิติ

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
n,N	แทน	จำนวนกลุ่มทดลอง, จำนวนกลุ่มตัวอย่างจริง
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2 Change	แทน	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไปเมื่อเพิ่มตัวทำนายทีละตัว
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
F	แทน	อัตราส่วนเอฟ(F) ที่ใช้ทดสอบสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
S.Eb	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย
S.Eest	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
\hat{Y}	แทน	คะแนนคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้จากการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	คะแนนคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้จากการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่
p	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศูนย์วิจัยการพยาบาล
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง พยาบาลที่ให้บริการโดยตรง แก่ผู้ประกันตนและผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของผู้บริหารระดับสูง จำแนกตาม อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน (N = 89)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	57	64.0
	ชาย	32	36.0
อายุ	31 - 40 ปี	5	5.6
	41 - 50 ปี	33	37.1
	50 ปีขึ้นไป	51	57.3
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3.4
	ปริญญาตรี	40	44.9
	ปริญญาโท	24	27.0
	ปริญญาเอก	22	24.7
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	8	9.0
	รองหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาล	29	32.6
	หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล	11	12.4
	รองหรือผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล	28	31.5
	อื่น ๆ	13	14.6
ประสบการณ์การทำงาน	1 - 10 ปี	84	94.4
	11 - 20 ปี	4	4.5
	20 ปีขึ้นไป	1	1.1

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลรัฐประมาณ 2 ใน 3 ส่วน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64) มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 57.3) รองลงมาได้แก่กลุ่มที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี โดยมีสัดส่วนมากกว่า 1 ใน 3 (ร้อยละ 37.1) ที่เหลือนอกนั้นเป็นกลุ่มที่มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งมีจำนวนเล็กน้อย (ร้อยละ 5.6)

ด้านวุฒิการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.6) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยเกือบครึ่งหนึ่งเป็นปริญญาตรี (ร้อยละ 44.9) รองลงมาเป็นปริญญาโท และปริญญาเอก ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 27 และ 24.7) ส่วนระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวนน้อยมาก (ร้อยละ 3.4)

ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเป็นตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายการแพทย์และฝ่ายการพยาบาล ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยรวมกันแล้วมีมากกว่า 3 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ร้อยละ 85.5) ที่เหลือคือกลุ่มที่มีตำแหน่งซึ่งระบุว่าเป็นตำแหน่งที่ปรึกษาผู้อำนวยการโรงพยาบาลและคณะกรรมการบริหารงานประกันสังคม

ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 94.4) มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1 - 10 ปี ที่เหลือคือ กลุ่ม 11 - 20 ปี และ 20 ปีขึ้นไป มีรวมกันไม่มากนัก (ร้อยละ 5.6)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตน จำแนกตาม อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน (N = 400)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	395	98.7
	ชาย	5	1.3
อายุ	20 - 30 ปี	175	43.7
	31 - 40 ปี	161	40.3
	41 ปี ขึ้นไป	64	16.0
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	2.0
	ปริญญาตรี	375	93.7
	ปริญญาโท	17	4.3
ตำแหน่ง	พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย/แผนก/หน่วย	43	10.7
	พยาบาลผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ชำนาญการ	5	1.3
	พยาบาลประจำการ	352	88.0
ประสบการณ์การทำงาน	6 เดือน - 5 ปี	168	42.0
	6 ปี - 10 ปี	113	28.3
	11 ปี - 15 ปี	53	13.3
	16 ปี - 20 ปี	46	11.4
	21 ปี ขึ้นไป	20	5.0
ประเภทของงาน	ผู้ป่วยนอก	34	8.5
	ผู้ป่วยใน	366	91.5

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 98.7) และมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 20 - 40 ปี มากที่สุด(ร้อยละ 84.0) ที่เหลือเป็นกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 16.0)

วุฒิการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 93.7) ที่เหลือเป็นระดับปริญญาโทและต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 4.3 และ 2.0) ตามลำดับ

ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพยาบาลประจำการ(ร้อยละ 88.0) ที่เหลือเป็นพยาบาล ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลผู้เชี่ยวชาญหรือผู้อำนวยการ (ร้อยละ 10.7 และ 1.3) ตามลำดับ

ในด้านประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าการกระจายของกลุ่มมีอยู่ในทุกช่วงเวลาดลันกันตามลำดับ เริ่มจากกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยจนถึงกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมาก โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 6 เดือน - 5 ปีมีมากที่สุด (ร้อยละ 42) รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี และ 11 - 21 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 28.3 และ 24.7) ตามลำดับ

และพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยใน (ร้อยละ 91.5) ที่เหลือเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก (ร้อยละ 8.5)

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตาม อายุ เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ศาสนา รายได้ สาเหตุของการตัดสินใจมารับบริการ จำนวนวันที่เข้ารับการรักษ า แผนกที่เข้ารับการรักษ า (N=399)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	271	67.9
	ชาย	128	32.1
อายุ	15 - 20 ปี	41	10.3
	21 - 30 ปี	208	52.1
	31 - 40 ปี	108	27.1
	41 - 50 ปี	22	5.4
	51 ปีขึ้นไป	20	5.1
วุฒิการศึกษา ป 1 - ป 6	ม 1 - ม 3	9	2.3
	ม 4 - ม 6 หรือ ปวช	195	48.8
	อนุปริญญา หรือ ปวส	86	21.6
	ปริญญาตรี	65	16.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	23	5.7
		21	5.3
สถานภาพสมรส	โสด	90	22.6
	สมรสและอยู่ด้วยกัน	297	74.4
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	12	3.0

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
ศาสนา	พุทธ	385	96.5
	คริสต์	4	1.0
	อิสลาม	10	2.5
รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	192	48.1
	5,000 - 10,000 บาท	168	42.2
	10,001 - 20,000 บาท	25	6.3
	20,001 - 30,000 บาท	7	1.7
	30,000 บาทขึ้นไป	7	1.7
สาเหตุของการตัดสินใจมารับบริการ			
	เคยรับบริการมาก่อน	91	22.8
	คำบอกเล่าของคนอื่น	48	12.0
	การประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล	4	1.0
	ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	40	10.0
	ใกล้บ้าน	96	24.1
	สะดวกในการเดินทาง	23	5.8
	เป็นผู้ป่วยประกันสังคมและเครือข่าย	97	24.3
จำนวนวันที่เข้ารับการรักษา			
	1 - 7 วัน	269	67.4
	8 - 14 วัน	59	14.8
	15 - 21 วัน	24	6.0
	22 วันขึ้นไป	47	11.8

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แผนกที่เข้ารับการรักษา		
อายุรกรรม	63	15.8
ศัลยกรรม	85	21.3
ออโรโธปิดิกส์	34	8.5
จักษุ	11	2.5
โสต ศอ นาสิก	9	2.3
สูติ-นรีเวชกรรม	197	49.4

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตน เพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าเป็นสองเท่าของเพศชาย (ร้อยละ 67.9 และ 32.1) มากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี (ร้อยละ 52.1) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี และ 15 - 20 ปี (ร้อยละ 27.1 และ 10.3) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนใกล้เคียงกันซึ่งมีจำนวนเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 5.4 และ 5.1) ตามลำดับ

ในด้านวุฒิการศึกษา พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งมีวุฒิการศึกษาระดับป.1 - ม.1 (ร้อยละ 51.1) โดยกลุ่มที่มีมากที่สุดเป็นกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ม.1 - ม.3 และกลุ่มที่มีน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษา ป.1 - ป.6 (ร้อยละ 26.3) ส่วนกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ม.4 - ม.6 หรือ ปวช.และอนุปริญญาหรือ ปวส. มีลำดับรองลงมา (ร้อยละ 21.6 และ 16.3) ที่เหลือเป็นกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวนน้อยแต่มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 5.7 และ 5.3) ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างประมาณ 4 ใน 5 ส่วน เป็นกลุ่มที่รวมกันระหว่างกลุ่มที่สมรสแล้วและอยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 74.7) กับกลุ่มที่เป็นหม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ (ร้อยละ 3.0) ที่เหลืออีก 1 ส่วนเป็นกลุ่มคนโสด (ร้อยละ 22.6)

ในด้านศาสนา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธมากที่สุด (ร้อยละ 96.5) ที่เหลือเป็นกลุ่มที่นับถือศาสนาอิสลามและศาสนาคริสต์ จำนวนเล็กน้อย (ร้อยละ 2.5 และ 1.0)

ด้านรายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุด เป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,000 - 10,000 บาท โดยทั้ง 2 กลุ่มมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวนมากกว่ากลุ่ม 5,000 - 10,000 บาท เล็กน้อย(ร้อยละ 48.0 และ 42.2) ที่เหลือเป็นกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 - 30,000 บาท ขึ้นไปรวมกัน (ร้อยละ 9.7)

สำหรับสาเหตุของการตัดสินใจมารับบริการ พบว่ากลุ่มที่ให้เหตุผลว่าเคยใช้บริการมาก่อน(ร้อยละ 22.8) โกลับบ้าน(ร้อยละ 24.1) และเหตุผลอื่น ๆ ซึ่งระบุว่าเป็นผู้ป่วยประกันสังคม และเครือข่าย (ร้อยละ 24.3) ซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยรวมกันแล้วเกือบ 3 ใน 4 ส่วนของทั้งหมด (ร้อยละ 71.2) ที่เหลือคือกลุ่มที่ให้เหตุผลในการตัดสินใจมารับบริการ อันเนื่องมาจากคำบอกเล่าของคนอื่น (ร้อยละ 12.0) ชื่อเสียงของโรงพยาบาล (ร้อยละ 10.0) และความสะดวกในการเดินทางและการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล (ร้อยละ 5.8) ตามลำดับ ส่วนจำนวนวันที่ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษา พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือกลุ่มที่มีจำนวนวันที่เข้ารับการรักษา 1 - 7 วันประมาณ 2 ใน 3 ของทั้งหมด (ร้อยละ 67.4) ที่เหลือเป็นกลุ่ม 8 - 14 วัน(ร้อยละ 14.8) กลุ่ม 22 วันขึ้นไป(ร้อยละ 11.8) และกลุ่ม 15 - 21 วัน (ร้อยละ 6.0) ตามลำดับ แผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาล พบว่าส่วนใหญ่เข้ารับรักษาในแผนกสูติ-นรีเวช ถึงเกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 49.4) ที่เหลือคือ กลุ่มที่เข้ารับการรักษาในแผนก ศัลยกรรม อายุกรรม ออร์โธปิดิกส์ จักษุ และ โสิต ศอ นาสิก (ร้อยละ 21.3 15.8 8.5 2.5 2.3) ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**

**ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการจัดการด้านคุณภาพบริการ
พยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนของผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล และพยาบาลที่
ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตน จำแนกเป็นรายด้านและตัวแปรย่อย**

การจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาล				
ที่ให้แก่ผู้ประกันตน	\bar{X}	S.D	ระดับ	
ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล				
ด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ	4.02	1.12	ปานกลาง	
การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด	2.69	1.59	ค่อนข้างต่ำ	
การสื่อสารจากผู้ให้บริการโดยตรงถึงผู้บริหารระดับสูง	4.65	1.29	ค่อนข้างสูง	
ระดับชั้นของการบริหาร	4.73	1.81	ค่อนข้างสูง	
ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ	4.96	0.60	ค่อนข้างสูง	
ความยึดมั่นผูกพันต่อคุณภาพบริการ	5.35	0.88	ค่อนข้างสูง	
การกำหนดเป้าหมาย	4.93	1.42	ค่อนข้างสูง	
การกำหนดมาตรฐานของงาน	5.39	1.01	ค่อนข้างสูง	
การรับรู้ต่อความเป็นไปได้	4.18	0.69	ปานกลาง	
พยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตน				
ด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน	4.58	0.58	ค่อนข้างสูง	
การทำงานเป็นทีม	6.04	0.78	สูง	
การจัดคนให้เหมาะกับงาน	5.11	1.04	ค่อนข้างสูง	
การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน	5.16	1.00	ค่อนข้างสูง	
การรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง	3.79	0.88	ปานกลาง	
ระบบการนิเทศควบคุมงาน	3.39	1.10	ค่อนข้างต่ำ	
ความขัดแย้งในบทบาท	4.39	1.01	ปานกลาง	
ความไม่ชัดเจนในบทบาท	4.16	0.99	ปานกลาง	
ด้านการสื่อสารไปสู่ผู้รับบริการ	4.10	0.75	ปานกลาง	
การติดต่อสื่อสารแนวราบ	4.10	1.01	ปานกลาง	
การให้สัญญาที่เกินความจริง	4.09	1.29	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่า การจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ประกันตน ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ ด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน และด้านการสื่อสารไปสู่ผู้ประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างสูง ค่อนข้างสูง ปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 4.96 4.58 และ 4.10 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.57 ถึง 1.12

เมื่อพิจารณาการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน ในส่วนของผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล ได้แก่การจัดการ ด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ประกันตน และด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ โดยที่ด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ประกันตน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อย การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด การสื่อสารจากผู้ให้บริการโดยตรงถึงผู้บริหารระดับสูง ระดับชั้นของการบริหาร อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่อนข้างสูง ค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 5.14 และ 5.08 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 1.29 ถึง 1.81 ส่วนการจัดการด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อยความยึดมั่นผูกพันต่อคุณภาพบริการ การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานของงาน การรับรู้ต่อความเป็นไปได้ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่อนข้างสูง ค่อนข้างสูง ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.35 4.93 5.39 และ 4.18 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.69 ถึง 1.42

ในส่วนของการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน ของพยาบาล ที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตน ได้แก่ การจัดการ ด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน และด้านการสื่อสารไปสู่ผู้รับบริการ โดยที่ด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อย การทำงานเป็นทีม การจัดคนให้เหมาะกับงาน การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม กับงานและการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง ระบบการนิเทศควบคุมงาน ความขัดแย้ง ในบทบาท ความไม่ชัดเจนในบทบาท อยู่ในระดับสูง ค่อนข้างสูง ค่อนข้างสูง ปานกลาง ค่อนข้างต่ำ ปานกลาง ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.04 5.10 5.16 3.79 3.39 4.39 และ 4.16 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.78 ถึง 1.10 ส่วนด้านการสื่อสารไปสู่ผู้ประกันตนซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อย การติดต่อสื่อสารแนวราบ การให้สัญญาที่เกินความจริง อยู่ในระดับ ปานกลาง ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 และ 4.09 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 1.01 ถึง 1.29

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ แบบคิคน้ำหนักคะแนนความสำคัญ จำแนกรายด้าน และโดยรวม

คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (TANG)	- 3.72	19.35	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (RELI)	- 8.16	24.59	ไม่พึงพอใจ
ด้านการตอบสนองต่อผู้ประกันตน(RESP)	- 10.37	27.09	ไม่พึงพอใจ
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ประกันตน(ASSU)	- 9.66	20.79	ไม่พึงพอใจ
ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้ประกันตน	- 7.56	21.32	ไม่พึงพอใจ
โดยรวม	- 7.89	14.20	ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ แบบคิคน้ำหนัก ความสำคัญของผู้ประกันตนที่มารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับไม่พึงพอใจทั้งสิ้น โดยมีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โดยรวมเท่ากับ - 7.89 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ประกันตน ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ประกันตน และด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้ประกันตน เท่ากับ - 3.72 - 8.16 - 10.37 - 7.56 ตามลำดับ โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในช่วง 19.35 ถึง 27.09

- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาล
ที่ให้แกผู้ป่วยกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยรับรู้
- ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับคุณภาพบริการพยาบาลที่
ผู้ป่วยรับรู้

ตัวพยากรณ์	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)
คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยรับรู้	
ด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ประกันตน(PERM)	0.0102
การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด (MARO)	0.1067*
การสื่อสารจากผู้ให้บริการโดยตรงถึงผู้บริหารระดับสูง (UPWC)	0.0321
ระดับชั้นของการบริหาร (LEVM)	- 0.0447
ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ (SETS)	0.1005*
ความยึดมั่นผูกพันต่อคุณภาพบริการ (MCSQ)	0.0666
การกำหนดเป้าหมาย (GOST)	0.0716
การกำหนดมาตรฐานของงาน (TASS)	0.0638
การรับรู้ต่อความเป็นไปได้ (PERF)	- 0.0139
ด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน (SERS)	0.0225
การทำงานเป็นทีม (TEAM)	- 0.0234
การจัดคนให้เหมาะกับงาน (EMPL)	0.1877*
การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน (TECN)	0.0435
การรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง (PERC)	0.0317
ระบบการนิเทศควบคุมงาน (SUPC)	0.0087
ความขัดแย้งในบทบาท (ROLC)	- 0.0371
ความไม่ชัดเจนในบทบาท (ROLA)	- 0.1326*
ด้านการสื่อสารไปสู่ผู้ประกันตน(COCU)	0.0835
การติดต่อสื่อสารแนวราบ (HORI)	0.0376
การให้สัญญาที่เกินความจริง(PROP)	- 0.0638

* P < 0.05

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ พบว่าการจัดการด้านการกำหนดมาตรฐานบริการและตัวแปรย่อยของการจัดการ ได้แก่ การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด การจัดคนให้เหมาะกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำ กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความไม่ชัดเจนในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางลบ ระดับต่ำ กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าการจัดการด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ประกันตน ด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน และด้านการสื่อสารไปสู่ผู้ประกันตน รวมทั้งตัวแปรย่อยของการจัดการ ได้แก่ การสื่อสารจากผู้ให้บริการโดยตรงถึงผู้บริหารระดับสูง ระดับชั้นของการบริหาร ความยืดหยุ่นผูกพันต่อคุณภาพบริการ การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานของงาน การรับรู้ต่อความเป็นไปได้ การทำงานเป็นทีม การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน การรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง การนิเทศควบคุมงาน ความขัดแย้งในบทบาท การติดต่อสื่อสารแนวราบ และการให้สัญญาที่เกินความจริง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ และ
สมการทำนายคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้

ตารางที่ 9 สรุปผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรในการพยากรณ์คุณภาพ
บริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้

ตัวพยากรณ์	B	S.Eb	BETA	t
การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด (MARO)	69.6185	31.5278	0.2984	2.208*
ระดับชั้นของการบริหาร (LEVM)	5.0530	14.7560	0.0727	0.342
ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ (SETS)	39.1390	36.7863	0.1485	2.064*
การกำหนดมาตรฐานของงาน (TASS)	- 10.8212	18.3781	- 0.0635	- 0.589
การทำงานเป็นทีม (TEAM)	15.2151	43.7694	0.0457	0.348
การจัดคนให้เหมาะกับงาน (EMPL)	110.7652	46.8197	0.3490	2.366*
การใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับงาน (TECN)	24.6712	24.1714	0.1061	1.021
การรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง (PERC)	- 69.7790	69.3291	- 0.1207	- 1.006
ความขัดแย้งในบทบาท (ROLC)	- 27.3496	26.4033	- 0.1075	- 1.036
ความไม่ชัดเจนในบทบาท (ROLA)	- 49.0049	52.1356	- 0.1172	- 0.940*
การให้สัญญาที่เกินความจริง (PROP)	- 2.6768	16.5985	-0.0496	0.161
ค่าคงที่ (Constant)	150.9615	307.7154		0.482
R = 0.2789		R ² = 0.1777		F = 2.7134
* P < 0.05				

จากตารางที่ 9 เมื่อนำตัวพยากรณ์ ทั้ง 11 ตัว มาพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาล
ที่ผู้ประกันตน พบว่าสามารถพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ได้ โดยมี
สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ร้อยละ 17.8 และเมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์
ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่าตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการ
พยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความไม่ชัดเจนใน
บทบาท การจัดคนให้เหมาะกับงาน การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาดและการจัดการด้านการ
กำหนดมาตรฐานบริการ

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ลำดับขั้นตัวพยากรณ์	R	R^2	R^2 Change	F
EMPL	0.1877	0.0750	0.0750	7.1030*
EMPL, ROLA	0.1987	0.0895	0.0145	8.1424*
EMPL, ROLA, MARO	0.2225	0.1495	0.0600	6.8573*
EMPL, ROLA, MARO, SETS	0.2514	0.1632	0.0137	6.6431*

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน เมื่อนำตัวแปรที่ใช้พยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้แก่ การจัดคนให้เหมาะกับงาน ความไม่ชัดเจนในบทบาท การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด และด้านการกำหนดมาตรฐานบริการเข้าสู่สมการดังนี้

ขั้นที่ 1 พิจารณาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้มากที่สุดเข้าสมการ ได้แก่ การจัดคนให้เหมาะกับงาน ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่าการจัดคนให้เหมาะกับงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าการจัดคนให้เหมาะกับงานสามารถพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้ร้อยละ 7.5

ขั้นที่ 2 พิจารณาตัวแปรในสมการคงที่ที่มีค่ามากที่สุดเข้าสมการต่อไป ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท ผลการวิเคราะห์พบว่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มเป็น 0.0895 ($R^2=0.0895$, $P < 0.05$) นั่นคือการจัดคนให้เหมาะกับงาน และความไม่ชัดเจนในบทบาท สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ได้ร้อยละ 8.95 โดยที่ความไม่ชัดเจนในบทบาท สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.45 (R^2 Change= 0.0145)

ขั้นที่ 3 พิจารณาตัวแปร ที่อยู่ในสมการคงที่ที่มีค่ามากที่สุด เข้าสมการต่อไป ได้แก่ การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด ผลการวิเคราะห์พบว่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มเป็น 0.1495 ($R^2 = 0.1495$, $P < 0.05$) นั่นคือการจัดคนให้เหมาะกับงาน ความไม่ชัดเจนในบทบาท และการมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้ร้อยละ 14.95 โดยที่การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด สามารถทำนายคุณภาพบริการที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.0 (R^2 change = 0.0600)

ขั้นที่ 4 พิจารณาตัวแปรที่อยู่ในสมการคงที่ที่มีค่ามากที่สุด เข้าสมการต่อไป ได้แก่ การจัดการด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มเป็น 0.1632 ($R^2 = 0.1632$, $P < 0.05$) นั่นคือการจัดคนให้เหมาะกับงาน ความไม่ชัดเจนในบทบาท การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด และด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้ร้อยละ 16.32 โดยที่ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.37 (R^2 change = 0.0137)

ขั้นที่ 5 พิจารณาตัวแปรทำนายที่เหลือในขั้นต่อไป พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การทำนายไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อหาตัวแปรทำนายคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ จึงยุติลง นอกจากนั้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรทำนายทั้ง 4 ตัวกับตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ 0.2514 ซึ่งมีค่าสูงสุดกว่าค่า k สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรทำนายแต่ละตัวกับตัวแปรตาม แสดงว่าตัวแปรทำนายทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้ดีกว่าการใช้ตัวทำนายเพียงตัวเดียว โดยตัวแปรทำนายทั้ง 4 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ(B) และคะแนนมาตรฐาน (BETA) การทดสอบความมีนัยสำคัญของ B ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้

ตัวพยากรณ์	BETA	B	S.Eb	t
การจัดคนให้เหมาะกับงาน (EMPL)	0.2076	65.9028	21.2326	3.104*
ความไม่ชัดเจนในบทบาท (ROLA)	- 0.1741	- 72.7756	21.7438	- 3.347*
การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด (MARO)	0.1652	38.5575	16.0757	2.398*
ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ (SETS)	0.1552	40.4093	14.3205	2.857*
ค่าคงที่ (Constant)	- 113.7551	150.9210		0.754
	R = 0.2514		S.Eest = 69.1066	
	R ² = 0.1632		F _{ของสมการ} = 6.643	
	*P < 0.05			

จากตารางที่ 11 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta สูงสุด คือการจัดคนให้เหมาะกับงาน (Beta = 0.2076) รองลงมา คือความไม่ชัดเจนในบทบาท (Beta = 0.1741) การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด (Beta = 0.1652) และด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ (Beta = 0.1552) ตามลำดับ แสดงว่าการจัดคนให้เหมาะกับงานมีความสำคัญเป็นอันดับแรก ในการทำนายคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ รองลงมาคือความไม่ชัดเจนในบทบาท การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด และด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ เนื่องจาก ค่า t และ Sig t เป็นค่าสถิติ และค่าความน่าจะเป็นของตัวทดสอบ t สำหรับทดสอบว่าตัวแปรอิสระตัวใดควรนำไปใช้ในสมการบ้างและใช้ทดสอบว่าควรจะมีค่าคงที่ในสมการหรือไม่ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2539) ซึ่งพบว่าค่า t และ Sig t ของตัวพยากรณ์ ทั้ง 4 ตัวมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงตัดสินใจยอมรับสมมติฐาน (H1) ที่ให้ตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว เข้าสมการได้ เมื่อพิจารณาที่ค่าคงที่ (Constant) พบว่าความน่าจะเป็นของค่าคงที่มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่

ควรมีค่าคงที่ในสมการในรูปคะแนนดิบ ดังนั้นจึงสามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพบริการ
 พยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$y = 65.5028 \text{ EMPL} - 72.7756 \text{ ROLA} + 38.5575 \text{ MARO} + 40.4093 \text{ SETS}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.2076 \text{ EMPL} - 0.1741 \text{ ROLA} + 0.1652 \text{ MARO} + 0.1552 \text{ SETS}$$



ศูนย์วิทยพัชกร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย