

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ และสมการทำนายความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล

โดยกำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายของการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$r$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
$R$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
$R^2$	แทน	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
$R^2$ change	แทน	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ทีละตัว
$a$	แทน	ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบ
$B$	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
$F$	แทน	อัตราส่วน เอฟ ที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE B	แทน	ความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย

SE Est	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
$\hat{Y}$	แทน	คะแนนความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล ที่ได้จากการทำนายในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	คะแนนความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล ที่ได้จากการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน
SEX	แทน	เพศ
MSTATUS	แทน	สถานภาพสมรส
AGE	แทน	อายุ
EDU	แทน	ระดับการศึกษา
OCC	แทน	อาชีพ
INCOME	แทน	รายได้
SUPPORT	แทน	ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายขณะอยู่โรงพยาบาล
ADMITH <sub>0</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่ไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างมาก่อน
ADMITH <sub>1-2</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างมาก่อน 1 - 2 ครั้ง
ADMITH <sub>3-4</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างมาก่อน 3 - 4 ครั้ง
ADMITH <sub>5-6</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างมาก่อน 5 - 6 ครั้ง
ADMITH <sub>7-8</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างมาก่อน 7 - 8 ครั้ง
ADMITH <sub>8+</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างมาก่อนมากกว่า 8 ครั้ง
ADMITO <sub>0</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่ไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน อื่นมาก่อน
ADMITO <sub>1-2</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน อื่นมาก่อน 1 - 2 ครั้ง

ADMITO <sub>3-4</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน อื่นมาก่อน 3 - 4 ครั้ง
ADMITO <sub>5-6</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน อื่นมาก่อน 5 - 6 ครั้ง
ADMITO <sub>7-8</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน อื่นมาก่อน 7 - 8 ครั้ง
ADMITO <sub>8</sub>	แทน	ผู้ป่วยในที่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชน อื่นมาก่อนมากกว่า 8 ครั้ง
TWORD M	แทน	ผลรวมของปัจจัยคำพูดปากต่อปาก
TEXT COM	แทน	ผลรวมของปัจจัยการสื่อสารจากภายนอก

**ตอนที่ 1** ค่าสถิติพื้นฐานของตัวพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาลขณะอยู่โรงพยาบาล (n = 400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>เพศ (SEX)</b>		
ชาย	150	37.50
หญิง	250	62.50
<b>สถานภาพสมรส (MSTATUS)</b>		
โสด	114	28.50
สมรสคู่	237	59.25
หม้าย หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	49	12.25
<b>อายุ (AGE)</b>		
15 - 20 ปี	24	6.00
21 - 30 ปี	106	26.50
31 - 40 ปี	102	25.50
41 - 50 ปี	53	13.25
51 - 60 ปี	35	8.75
60 ปีขึ้นไป	80	20.00
<b>ระดับการศึกษา (EDU)</b>		
ไม่ได้ศึกษา	26	6.50
ประถมศึกษา	84	21.00
มัธยมศึกษา	105	26.25
อาชีวศึกษา	13	3.25
อนุปริญญา	34	8.50
ปริญญาตรี	125	31.25
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.75
อื่น ๆ (เช่น ประกาศนียบัตร)	2	0.50

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>อาชีพ (OCC)</b>		
ข้าราชการ	17	4.25
รัฐวิสาหกิจ	13	3.25
รับจ้าง	161	40.25
เจ้าของกิจการ	95	23.75
เกษตกร	8	2.00
ไม่ได้ทำงาน	79	19.75
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	24	6.00
อื่นๆ	3	0.25
<b>รายได้ (INCOME)</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน	89	22.25
3,001 - 5,000 บาท/เดือน	27	6.75
5,001 - 7,000 บาท/เดือน	25	6.25
7,001 - 9,000 บาท/เดือน	26	6.50
9,001 - 11,000 บาท/เดือน	29	7.25
11,001 - 30,000 บาท/เดือน	128	32.00
มากกว่า 30,000 บาท/เดือน	76	19.00
<b>ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย ค่ารักษาพยาบาลขณะ อยู่ในโรงพยาบาล (SUPPORT)</b>		
ตนเอง	132	33.00
ญาติ	112	28.00
บริษัทประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ	96	24.00
อื่นๆ (เช่น ประกันสังคม,สวัสดิการบริษัท)	60	15.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.50 ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมา คือ สถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 28.50 และสถานภาพสมรสหม้าย หย่าร้างหรือ แยกกันอยู่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.25 ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 26.50 และ 25.50 ตามลำดับ รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี และกลุ่มอายุ 15 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00, 13.25, 8.75 และ 6.00 โดยลำดับ ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.25 และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาอื่น ๆ (เช่น ประกาศนียบัตร) คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีอาชีพในกลุ่มรับจ้างเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 40.30 และส่วนใหญ่มีรายได้ 11,001 - 30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาลขณะอยู่โรงพยาบาลด้วยตนเองมีมากที่สุดถึงร้อยละ 33.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามประสบการณ์การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่น และโรงพยาบาลรัฐบาล (n = 400)

ปัจจัยประสบการณ์ในอดีต	จำนวนคน	ร้อยละ
ประสบการณ์การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่าง		
ไม่เคย	137	34.25
1 - 2 ครั้ง	118	29.50
3 - 4 ครั้ง	93	23.25
5 - 6 ครั้ง	20	5.00
7 - 8 ครั้ง	15	3.75
มากกว่า 8 ครั้ง	17	4.25
ประสบการณ์การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น		
ไม่เคย	232	58.00
1 - 2 ครั้ง	134	33.50
3 - 4 ครั้ง	21	5.25
5 - 6 ครั้ง	3	0.75
7 - 8 ครั้ง	4	1.00
มากกว่า 8 ครั้ง	6	1.50
ประสบการณ์การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลรัฐบาล		
ไม่เคย	242	60.50
1 - 2 ครั้ง	119	29.75
3 - 4 ครั้ง	25	6.25
5 - 6 ครั้ง	4	1.00
7 - 8 ครั้ง	2	0.50
มากกว่า 8 ครั้ง	8	2.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาล โดยแยกเป็นไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลรัฐบาลสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมายังไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่น คิดเป็นร้อยละ 58 และยังไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนที่กำลังเก็บรวบรวมข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 34.50 แต่ถ้าพิจารณาในประสบการณ์การเป็นผู้ป่วยในพบว่า ผู้ป่วยมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ป่วยในจำนวน 1 - 2 ครั้งมากที่สุด โดยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่นสูงสุดถึงร้อยละ 33.50 รองลงมา คือ โรงพยาบาลรัฐบาลคิดเป็นร้อยละ 29.75 และโรงพยาบาลเอกชนที่กำลังเก็บข้อมูลน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 29.50



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปรปัจจัยคำพูดปากต่อปาก ปัจจัยการสื่อสารจากภายนอก ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลรายด้านและโดยรวม (n = 400)

ตัวแปร	คะแนน เฉลี่ยจริง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ปัจจัยคำพูดปากต่อปาก	48.43	-	16.343	ต่ำ
ปัจจัยการสื่อสารจากภายนอก	45.72	-	15.583	ต่ำ
<b>ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล</b>				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และความปลอดภัย	51.96	5.77	7.02	มาก
ด้านบริการรักษาพยาบาล	50.38	5.60	7.13	มาก
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	21.03	5.26	3.96	ปานกลาง
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	81.49	4.79	16.94	ปานกลาง
ด้านปฏิสัมพันธ์/อัยาศัยไมตรี	61.13	5.56	9.35	มาก
ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่	56.46	5.65	7.52	มาก
ด้านให้ความรู้และคำแนะนำปรึกษา	37.82	5.41	6.21	ปานกลาง
ด้านราคาค่ารักษาพยาบาล	34.44	4.93	7.99	ปานกลาง
โดยรวม	394.73	5.33	53.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างได้รับอิทธิพลจากปัจจัยคำพูดปากต่อปากในระดับต่ำ คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 48.43 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.343 และได้รับอิทธิพลปัจจัยการสื่อสารจากภายนอกในระดับต่ำ คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 45.72 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 15.583 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และความปลอดภัย ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ด้านบริการรักษาพยาบาล และด้านปฏิสัมพันธ์/อริยาไยไมตรี ในระดับมากโดยมีคะแนนเฉลี่ย 5.77, 5.65, 5.60 และ 5.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.02, 7.52, 7.13 และ 9.35 ตามลำดับ

สำหรับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลโดยรวม ด้านการให้ความรู้และคำแนะนำปรึกษา ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านราคาค่ารักษาพยาบาลและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 5.33, 5.41, 5.26, 4.93 และ 4.79 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 53.18, 6.21, 3.96, 7.99 และ 16.94 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ และสมการทำนายความคาดหวังคุณภาพบริการ โรงพยาบาล**

**ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการ โรงพยาบาล (r)**

ตัวพยากรณ์	r	การแปลผลระดับความสัมพันธ์
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>		
เพศ (SEX)	0.041	-
สถานภาพสมรส (MSTATUS)	0.009	-
อายุ (AGE)	0.006	-
ระดับการศึกษา (EDU)	-0.045	-
อาชีพ (OCC)	0.054	-
รายได้ (INCOME)	-0.015	-
ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย (SUPPORT)	0.128*	ต่ำ
<b>ปัจจัยประสบการณ์ในอดีต</b>		
<u>ประสบการณ์รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่าง</u>		
ไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนกลุ่มตัวอย่าง (ADMITH <sub>0</sub> )	0.051	-
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนกลุ่มตัวอย่าง 1 - 2 ครั้ง (ADMITH <sub>1-2</sub> )	-0.033	-
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนกลุ่มตัวอย่าง 3 - 4 ครั้ง (ADMITH <sub>3-4</sub> )	-0.107*	ต่ำ
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนกลุ่มตัวอย่าง 5 - 6 ครั้ง (ADMITH <sub>5-6</sub> )	0.016	-
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนกลุ่มตัวอย่าง 7 - 8 ครั้ง (ADMITH <sub>7-8</sub> )	-0.016	-
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 8 ครั้ง (ADMITH <sub>8..</sub> )	0.174*	ต่ำ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ตัวพยากรณ์	r	การแปลผลระดับความสัมพันธ์
<u>ประสบการณ์รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนอื่น</u>		
ไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนอื่น (ADMITO <sub>0</sub> )	-0.073	-
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนอื่น 1 - 2 ครั้ง (ADMITO <sub>1-2</sub> )	-0.024	-
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง (ADMITO <sub>3,4</sub> )	0.116*	ต่ำ
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนอื่น 5 - 6 ครั้ง (ADMITO <sub>5,6</sub> )	0.105*	ต่ำ
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนอื่น 7 - 8 ครั้ง (ADMITO <sub>7-8</sub> )	0.044	-
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนอื่น มากกว่า 8 ครั้ง (ADMITO <sub>8..</sub> )	0.065	-
ปัจจัยคำพูดปากต่อปาก (TWORD M)	0.045	-
ปัจจัยการสื่อสารจากภายนอก (TEXT COM)	0.006	-

\* p &lt; .05

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลพบว่าผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง และ 5 - 6 ครั้ง มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าประสบการณ์การเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง 3 - 4 ครั้ง มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่าง การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่าง 1 - 2 ครั้ง, 5 - 6 ครั้ง และ 7 - 8 ครั้ง การไม่เคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น และประสบการณ์การเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 1 - 2 ครั้ง, 7 - 8 ครั้ง และมากกว่า 8 ครั้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล

ตารางที่ 8 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวพยากรณ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล

ตัวพยากรณ์	B	SE B	Beta	T
เพศ (SEX)	6.7240	5.7547	0.0610	1.168
สถานภาพสมรส (MSTATUS)	-1.6418	5.5144	-0.0190	-0.298
อายุ (AGE)	0.4056	2.2947	0.0121	0.177
ระดับการศึกษา (EDU)	-1.0483	1.7850	-0.0359	-0.587
อาชีพ (OCC)	2.6165	2.3505	0.0746	1.113
รายได้ (INCOME)	0.9145	1.5891	0.0392	0.576
ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย (SUPPORT)	6.8441	2.5711	0.1410	2.662*
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เจกชนกลุ่มตัวอย่าง 1 - 2 ครั้ง (ADMITH <sub>1-2</sub> )	-6.8153	6.7601	-0.0582	-1.008
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เจกชนกลุ่มตัวอย่าง 3 - 4 ครั้ง (ADMITH <sub>3-4</sub> )	-14.8491	7.5072	-0.1175	-1.978*
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เจกชนกลุ่มตัวอย่าง 5 - 6 ครั้ง (ADMITH <sub>5-6</sub> )	-1.6457	12.9705	-0.0067	-0.127
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เจกชนกลุ่มตัวอย่าง 7 - 8 ครั้ง (ADMITH <sub>7-8</sub> )	-9.3227	14.9456	-0.0333	-0.624
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เจกชนกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 8 ครั้ง (ADMITH <sub>8+</sub> )	33.3278	14.6771	0.1265	2.271*
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เจกชนอื่น 1 - 2 ครั้ง (ADMITO <sub>1-2</sub> )	5.5448	5.9998	0.0491	0.924
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เจกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง (ADMITO <sub>3-4</sub> )	27.9303	12.1404	0.1172	2.301*
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เจกชนอื่น 5 - 6 ครั้ง (ADMITO <sub>5-6</sub> )	53.6362	31.1926	0.0871	1.720
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เจกชนอื่น 7 - 8 ครั้ง (ADMITO <sub>7-8</sub> )	29.0916	26.9848	0.0545	1.078

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวพยากรณ์		B	SE B	Beta	T
เคยเป็นผู้ป่วยใน ใน ร.พ. เอกชนแห่งมากกว่า 8 ครั้ง (ADMITO <sub>8+</sub> )		15.2424	23.0259	0.0348	0.662
ปัจจัยคำพูดปากต่อปาก (TWORD M)		0.1909	0.1825	0.0586	1.046
ปัจจัยการสื่อสารจากภายนอก (TEXT COM)		0.0508	0.1916	0.0149	0.265
R	= 0.3022	SE Est	= 52.1370		
R <sup>2</sup>	= 0.0913	F ของสมการ	= 1.9947	Sig F	= 0.0081

\* p &lt; .05

จากตารางที่ 8 แสดงว่าเมื่อนำตัวพยากรณ์ทั้งหมด 19 ตัว มาพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่าสามารถพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 9.13 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่าตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่าง 3 - 4 ครั้ง และมากกว่า 8 ครั้ง การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ ( $R^2$ ) และทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น ( $R^2$  change) ในการพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ลำดับขั้นพยากรณ์	R	$R^2$	$R^2$ change	F
ADMITH <sub>8+</sub>	0.1735	0.0301	0.0301	12.268*
ADMITH <sub>8+</sub> , SUPPORT	0.2214	0.0490	0.0189	10.159*
ADMITH <sub>8+</sub> , SUPPORT, ADMITO <sub>3-4</sub>	0.2450	0.0600	0.0110	8.366*

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่า

ขั้นที่ 1 การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง (ADMITH<sub>8+</sub>) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับ 0.0801 ( $R^2 = 0.0801$ ) แสดงว่าการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง สามารถพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลร้อยละ 3.01

ขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย (SUPPORT) เข้าไปอีก ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.0490 ( $R^2 = 0.0490$ ) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง และผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลได้ร้อยละ 4.90 โดยผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย สามารถอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.89 ( $R^2$  Change = 0.0189)

ขั้นที่ 3 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง (ADMITO<sub>3-4</sub>) เข้าไปอีกพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.0600 ( $R^2 = 0.0600$ )

สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย และการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.10 ( $R^2$  Change = 0.0110)

นอกจากนี้ยังพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวรวมกันนี้ กับตัวแปรเกณฑ์ คือ ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล มีค่าเท่ากับ 0.2450 (R) ซึ่งมีค่าสูงสุดและมากกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์แต่ละตัวกับตัวแปรเกณฑ์ แสดงว่าตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเกณฑ์ได้ดีกว่าการใช้ตัวพยากรณ์ตัวเดียว โดยตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) การทดสอบความมีนัยสำคัญของ B ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล

ตัวพยากรณ์	B	SE B	Beta	T
ADMITH <sub>8</sub>	45.9675	12.9188	0.1746	3.558*
SUPPORT	6.6508	2.3765	0.1370	2.799*
ADMITO <sub>3-4</sub>	25.0175	11.6678	0.1050	2.144*
Constant	376.7669	5.9714		63.094*
R = 0.2450	SE Est = 51.9370			
R <sup>2</sup> = 0.0600	F ของสมการ = 8.3669	Sig F = 0.0000		

\* p < .05

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta สูงสุด คือ การเคยเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง (Beta = 0.1746) รองลงมา คือ ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย (Beta = 0.1370) และการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง (Beta = 0.1050)

ในบรรดาตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวนี้ มีผลเชิงบวกต่อความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล (Beta แสดงเครื่องหมายบวก) แสดงว่าการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล รองลงมา คือ ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายและการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้มีผลทำให้ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นโดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 376.7669 + 45.9675 \text{ ADMITH}_{8} + 6.6508 \text{ SUPPORT} + 25.0175 \text{ ADMITO}_{3-4}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.1746 \text{ ADMITH}_{8+} + 0.1370 \text{ SUPPORT} + 0.1050 \text{ ADMITO}_{3,4}$$