

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศ การให้บริการในองค์การ กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง 361 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การ และการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การ กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มเติมตัวแปรเป็นขั้นตอน และสร้างสมการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์กร และการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 7 ถึง ตารางที่ 9)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่งทางสังคม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N=361)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	236	65.40
ชาย	125	34.60
สถานภาพสมรส		
โสด	87	24.10
คู่	258	71.50
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	16	4.40
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	133	36.80
มัธยมศึกษา	119	33.00
อนุปริญญา ปวส. ปวช.	63	17.50
ปริญญาตรี	45	12.50
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
ตำแหน่งทางสังคม		
บริหารหรืออำนวยการ	13	3.60
ธุรการหรือทำงานในสำนักงาน	67	18.60
พนักงานผลิตหรือบริการ	281	77.84

จากตารางที่ 7 พบว่าจำนวนผู้ประกันตนในกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.40 ผู้ประกันตนส่วนมากมีสถานภาพสมรส คู่ คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส โสด และสถานภาพหม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 24.10 และ 4.40 ตามลำดับ ผู้ประกันตนส่วนมากมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ

36.80 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.00 และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.30 ซึ่งผู้ประกันตนส่วนมากมีตำแหน่งทางสังคมเป็นพนักงานผลิต หรือบริการ คิดเป็นร้อยละ 77.84 รองลงมา คือ ชุกรกร หรือทำงานในสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารหรืออำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 3.60

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตามแผนกที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยใน

การเข้ารับบริการ	จำนวน (N=381)	ร้อยละ
แผนกที่เข้ารับการรักษา		
อายุรกรรม	97	26.87
ศัลยกรรม	70	19.40
สูติ - นรีเวชกรรม	136	37.70
ออร์โธปิดิกส์	38	10.50
ตา หู คอ จมูก	20	5.50

จากตารางที่ 8 พบว่า แผนกที่ผู้ประกันตนเข้ารับบริการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือ แผนกสูติ - นรีเวชกรรม คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมา คือ แผนกอายุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 26.87 และน้อยที่สุด คือ แผนกตา หู คอ จมูก คิดเป็นร้อยละ 5.50

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ อายุ รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพการใช้บริการ จำนวนวันที่นอนพักรักษาอยู่ในโรงพยาบาล การรับฟังจากการบอกเล่า และการรับฟังจากสื่อภายนอก

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.
อายุ (ปี)	32.52	9.84
รายได้ต่อเดือน (บาท)	7,693.38	6,578.89
ประสิทธิภาพการใช้บริการ	2.90	1.88
จำนวนวันที่นอนพักรักษาอยู่ในโรงพยาบาล	7.41	12.22
การได้รับข้อมูล		
การรับฟังจากการบอกเล่า	55.08	18.26
การรับฟังจากสื่อภายนอก	69.33	27.33

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ประกันตนมีอายุเฉลี่ย 32.52 ปี มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 7,693.38 บาท ผู้ประกันตนมีประสิทธิภาพการใช้บริการเฉลี่ย 2.90 ครั้ง และใช้เวลาในการนอนพักรักษาอยู่ในโรงพยาบาล เฉลี่ย 7.41 วัน ผู้ประกันตนได้รับอิทธิพลการรับฟังจากการบอกเล่า และการฟังจากสื่อภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 55.08 และ 69.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนนบรรยากาศการให้บริการ
ในองค์กร จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวม (N = 361)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การปฏิบัติ	4.16	0.55	สูง
แนวทางการปฏิบัติ	4.13	0.53	สูง
นโยบายการให้บริการ	4.09	0.63	สูง
บรรยากาศการให้บริการในองค์กร	4.13	0.51	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่า บรรยากาศการให้บริการในองค์กรโดยรวม ตามการรับรู้ของผู้ประกันตนอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 4.13) โดยบรรยากาศการให้บริการในองค์กรด้านการปฏิบัติ แนวทางการปฏิบัติ และนโยบายการให้บริการ ต่างก็อยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 4.16 4.13 และ 4.09 ตามลำดับ)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของการรับรู้คุณภาพบริการ
 พยาบาล จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวม (N = 361)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ประกันตน	4.26	0.55	สูง
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.25	0.54	สูง
ความเสมอภาคในบริการ	4.25	0.63	สูง
ความเชื่อถือได้วางใจ	4.20	0.58	สูง
การตอบสนองความต้องการ	4.19	0.58	สูง
การรู้จักและเข้าใจแก่ผู้ประกันตน	4.19	0.58	สูง
การออกแบบบริการ	4.12	0.55	สูง
การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล	4.21	0.48	สูง

จากตารางที่ 11 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตนอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 4.21) โดยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ประกันตน ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเสมอภาคในบริการ ความเชื่อถือได้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การรู้จักและเข้าใจแก่ผู้ประกันตน และการออกแบบบริการ ต่างก็อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.26 4.25 4.25 4.20 4.19 4.19 และ 4.12 ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน

เมื่อทราบข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง และการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน จากนั้นไปจะเป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์กร การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 12

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า บรรยากาศการให้บริการในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน ($r = .787$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประสบการณ์การใช้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน ($r = .518$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ($r = .224$) การศึกษาระดับอนุปริญญา มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ($r = -.146$) และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ($r = -.115$) และตำแหน่งทางสังคม ได้แก่ ธุรการหรือทำงานในสำนักงาน มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ($r = -.164$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า การได้รับข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย การรับฟังจากการบอกเล่า และการฟังจากสื่อภายนอก ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล

จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิจัย และการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ .787 เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศการให้บริการในองค์กรกับตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นี้มีค่าไม่เกิน .800 (ตารางที่ 12) ดังนั้นตัวพยากรณ์เหล่านี้จึงไม่มีปัญหาเนื่องจากภาวะความร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (Pedhazur, 1982; Hair and other, 1998; อุดมพร จารมรमान, 2532; ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข, 2537; นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้ตัวพยากรณ์ทั้งหมดนี้มาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณต่อไป

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพหุคูณกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. ประถมศึกษา	1.000											
2. มัธยมศึกษา	-0.536*	1.000										
3. อนุปริญญา ปวส. ปวช.	-0.351*	-0.322*	1.000									
4. ปริญญาตรี	-0.288*	-0.265*	-0.174*	1.000								
5. บริหารหรืออำนวยการ	-0.117*	-0.009	0.029	0.107*	1.000							
6. ธุรการหรือทำงานในสำนักงาน	-0.246*	-0.198*	0.287*	0.316*	-0.092*	1.000						
7. พนักงานผลิตหรือบริการ	0.133*	0.201*	-0.218*	-0.219*	-0.266*	-0.656*	1.000					
8. ประสบการณ์การใช้บริการ	0.183*	-0.042	-0.120*	-0.079	-0.053	-0.036	-0.007	1.000				
9. การรับฟังจากการบอกเล่า	-0.013	0.042	0.025	-0.066	0.080	0.093	-0.100	-0.030	1.000			
10. การรับฟังจากสื่อภายนอก	-0.140*	0.068	0.085	0.017	0.088*	0.091	-0.024	-0.009	0.405*	1.000		
11. บรรยาการให้การให้บริการในองค์กร	0.167*	0.037	-0.140*	-0.137*	0.089*	-0.179*	0.003	0.424*	0.063	0.107*	1.000	
12. การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล	0.224*	-0.040	-0.146*	-0.115*	0.036	-0.164*	0.026	0.518*	-0.031	-0.013	0.787*	1.000

* p < .05

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน และสร้างสมการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรในการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล โดยวิธี Enter

ตัวแปร	b	S.E b	β	t	p-value
ประถมศึกษา	-0.545	0.295	-0.543	-1.849	0.065
มัธยมศึกษา	-0.618	0.294	-0.600	-2.099	0.037
อนุปริญญา ปวส. ปวช.	-0.589	0.295	-0.462	-1.995	0.047
ปริญญาตรี	-0.572	0.295	-0.391	-1.942	0.053
ผู้บริหารหรืออำนวยการ	-0.048	0.094	-0.018	-0.506	0.613
ครูหรือทำงานในสำนักงาน	-0.013	0.060	-0.010	-0.209	0.835
พนักงานผลิตหรือบริการ	0.016	0.047	0.016	0.348	0.728
ประสบการณ์การใช้บริการ	0.053	0.009	0.205	5.972	0.000
การรับฟังจากการบอกเล่า	-0.001	0.001	-0.038	-1.124	0.262
การรับฟังจากสื่อภายนอก	-0.001	0.001	-0.058	-1.693	0.091
บรรยากาศการให้บริการในองค์การ	0.666	0.033	0.703	19.924	0.000
(Constant)	2.007	0.320		6.266	0.000
R = 0.823		S.E. _{est} = 0.280			
R ² = 0.677		F = 66.506			
		p - value = 0.000			

จากตารางที่ 13 เมื่อนำตัวพยากรณ์ทั้งหมด จำนวน 11 ตัว มาพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล พบว่า สามารถพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้ โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ร้อยละ 67.70 และเมื่อพิจารณาดูว่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่าตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ บรรยากาศการให้บริการในองค์การ ประสบการณ์การใช้บริการ และระดับการศึกษา ซึ่งได้แก่ มัธยมศึกษา และอนุปริญญา ปวส. ปวช.

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล เมื่อใช้วิธี Stepwise

ตัวแปร	R	R^2	R^2 change	F	p-value
บรรยากาศการให้บริการในองค์กร	0.787	0.619	0.619	582.613	0.000
บรรยากาศการให้บริการในองค์กร ประสบการณ์การใช้บริการ	0.813	0.660	0.041	347.837	0.000
บรรยากาศการให้บริการในองค์กร ประสบการณ์การใช้บริการ การรับ ฟังจากสื่อภายนอก	0.817	0.668	0.007	239.049	0.005

จากตารางที่ 14 พบว่า ขั้นที่ 1 บรรยากาศการให้บริการในองค์กร สามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.619 นั่นคือ บรรยากาศการให้บริการในองค์กรสามารถพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้ ร้อยละ 61.9

ขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ประสบการณ์การใช้บริการ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.660 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ บรรยากาศการให้บริการในองค์กร และประสบการณ์การใช้บริการสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ร้อยละ 66.00 ($R^2 = 0.660$) โดยที่ประสบการณ์การใช้บริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.10 (R^2 change = 0.041)

ขั้นที่ 3 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์การรับฟังจากสื่อภายนอก พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.668 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ บรรยากาศการให้บริการในองค์กร ประสบการณ์การใช้บริการ และการรับฟังจากสื่อภายนอกสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้ ร้อยละ 66.80 ($R^2 = 0.668$) โดยที่การรับฟังจากสื่อภายนอกสามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.7 (R^2 change = 0.007)

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ที่ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (β) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปร ด้วยวิธี Stepwise

ตัวแปรเกณฑ์	b	S.E b	β	t	p-value
บรรยากาศการให้บริการในองค์การ	0.666	0.032	0.703	20.717	0.000
ประสบการณ์การใช้บริการ	0.057	0.009	0.219	6.496	0.000
การรับฟังจากสื่อภายนอก	-0.002	0.001	-0.087	-2.821	0.005
Constant	1.404	0.126		11.139	0.000
R	=	0.817	F	=	239.049
R^2	=	0.668	p - value	=	.000
S.E. _{est}	=	0.281			

จากตารางที่ 15 พบว่า สัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ส่งผลต่อตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลทั้งทางบวกและทางลบ ทางบวก ได้แก่ บรรยากาศการให้บริการในองค์การ ประสบการณ์การใช้บริการ และทางลบ ได้แก่ การรับฟังจากสื่อภายนอก จากผลการวิเคราะห์ แสดงว่า การมีบรรยากาศการให้บริการในองค์การสูง การมีประสบการณ์การใช้บริการสูง การรับฟังจากสื่อภายนอกต่ำ มีแนวโน้มที่จะรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลสูงด้วย

ในส่วนของชุดตัวพยากรณ์พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตนค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ 0.817 และชุดตัวพยากรณ์สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้ ร้อยละ 66.80 โดยบรรยากาศการให้บริการในองค์การ ประสบการณ์การใช้บริการ และการรับฟังจากสื่อภายนอก สามารถพยากรณ์การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ประกันตนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตนได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาล} &= 1.404* + .666* (\text{บรรยากาศการให้บริการในองค์การ}) \\ &+ .057 (\text{ประสบการณ์การใช้บริการ}) - .002 (\text{การรับฟังจากสื่อภายนอก}) \end{aligned}$$

สมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} Z_{\text{การรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาล}} &= .703*Z_{\text{บรรยากาศการให้บริการในองค์การ}} + .219*Z_{\text{ประสบการณ์การใช้บริการ}} \\ &- .087*Z_{\text{การรับฟังจากสื่อภายนอก}} \end{aligned}$$