

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากประชากร 340 คน ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

4.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน และสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

4.1 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม (n= 340)

ตัวแปร	X	S.D.	ระดับ
การเสริมสร้างพลังอำนาจ	3.95	0.39	สูง
การรับรู้ค่าของงาน	4.41	0.50	สูง
สมรรถนะในการทำงาน	4.26	0.46	สูง
การตัดสินใจด้วยตนเอง	3.88	0.57	สูง
ผลกระทบ	3.24	0.67	ปานกลาง
การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ	3.78	0.45	สูง
การให้รางวัล	3.26	0.52	ปานกลาง
รางวัลภายนอก	3.10	0.60	ปานกลาง
รางวัลภายใน	3.59	0.47	สูง
วัฒนธรรมคุณภาพบริการ	4.21	0.49	สูง

จากตารางที่ 4 พบว่า พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าตนเองได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจอยู่ในระดับสูง คือ มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 โดยการรับรู้ค่าของงาน สมรรถนะในการทำงาน การตัดสินใจด้วยตนเอง อยู่ในระดับสูง คือ มีคะแนนเฉลี่ย 4.41, 4.26, และ 3.88 ตามลำดับ ส่วนผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ย 3.24

การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.78 การให้รางวัลอยู่ในระดับ ปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.26 โดยการให้รางวัลภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.10 และการให้รางวัลภายในอยู่ในระดับสูง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.59 วัฒนธรรมคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง คือมีคะแนนเฉลี่ย 4.21

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n= 340)

คุณภาพบริการ	X	S.D.	ระดับ
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และความปลอดภัย	3.91	0.42	สูง
การให้บริการดูแลรักษาพยาบาล	4.17	0.42	สูง
ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	3.52	0.68	สูง
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.53	0.65	สูง
ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร	3.96	0.47	สูง
จริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	4.16	0.46	สูง
การสอนให้ความรู้และให้คำแนะนำปรึกษา	3.92	0.50	สูง
ราคา ค่ารักษาพยาบาล	3.65	0.68	สูง
รวม	3.85	0.41	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่าพยาบาลวิชาชีพรับรู้คุณภาพบริการโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือมีคะแนนเฉลี่ย 3.85 โดยในด้านการให้บริการดูแลรักษาพยาบาล จริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร การสอนให้ความรู้และให้คำแนะนำปรึกษา ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และความปลอดภัย ราคา ค่ารักษาพยาบาล ความเป็นรูปธรรมของบริการ และความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการอยู่ในระดับ สูง มีคะแนนเฉลี่ย 4.17, 4.16, 3.96, 3.92, 3.91, 3.65, 3.53, และ 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจ จำแนกเป็น รายข้อ (n = 340)

การเสริมสร้างพลังอำนาจ	X	S.D.	ระดับ
การรับรู้ค่าของงาน	4.41	0.50	สูง
1. ความสำคัญของงาน	4.49	0.53	สูง
2. กิจกรรมการปฏิบัติงานมีความหมาย	4.33	0.57	สูง
3. งานมีความหมาย	4.43	0.57	สูง
สมรรถนะในการทำงาน	4.26	0.46	สูง
4. ความเชื่อมั่นในความสามารถ	4.40	0.55	สูง
5. ความมั่นใจในความสามารถ	4.39	0.55	สูง
6. การมีทักษะขั้นสูง	4.01	0.63	สูง
การตัดสินใจด้วยตนเอง	3.88	0.57	สูง
7. การมีอิสระในการตัดสินใจ	3.87	0.70	สูง
8. ความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเอง	4.01	0.62	สูง
9. ความอิสระในงาน	3.76	0.71	สูง
ผลกระทบ	3.24	0.66	ปานกลาง
10. ผลงานของตนก่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ	3.16	0.86	ปานกลาง
11. ความสามารถในการควบคุมหน่วยงาน	3.33	0.78	ปานกลาง
12. การมีอิทธิพลในหน่วยงาน	3.26	0.75	ปานกลาง
รวม	3.95	0.39	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่าการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูง คือ ความสำคัญของงาน รองลงมา คือ งานมีความหมาย ความเชื่อมั่นในความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49, 4.43 และ 4.40 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผลงานของตนก่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อ (n=340)

การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ	X	S.D.	ระดับ
1. ทราบผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาขั้นต้น	3.41	0.82	สูง
2. ทราบผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.33	0.95	สูง
3. รับรู้ผลงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.62	0.75	สูง
4. รับรู้ผลงานจากผู้ให้บริการ	3.62	0.76	สูง
5. รับรู้ผลงานได้ด้วยตนเอง	3.93	0.69	สูง
6. การรับรู้ผลงานก่อให้เกิดแรงบันดาลใจ	4.00	0.73	สูง
7. สามารถปรับปรุงพฤติกรรมบริการ เมื่อทราบผลงานจากผู้บังคับบัญชา	4.00	0.67	สูง
8. สามารถปรับปรุงพฤติกรรมบริการ เมื่อเพื่อนร่วมงานบอกผลงาน	4.07	0.62	สูง
9. สามารถปรับปรุงพฤติกรรมบริการ เมื่อทราบผลจากผู้ให้บริการ	4.12	0.67	สูง
รวม	3.78	0.45	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาในรายชื่อพบว่าข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูงคือ รับรู้ผลงานจากผู้ให้บริการ รองลงมาคือ รับรู้ผลงานจากเพื่อนร่วมงาน สามารถปรับปรุงพฤติกรรมบริการ เมื่อทราบผลงานจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ผลงานก่อให้เกิดแรงบันดาลใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12, 4.07, 4.00 และ 4.00 ตามลำดับ และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับปานกลางคือ ทราบผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้รางวัล จำแนกตามรายชื่อ (n=340)

การให้รางวัล	X	S.D.	ระดับ
รางวัลภายนอก	3.10	0.60	ปานกลาง
1. การขึ้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ	2.29	1.03	ต่ำ
2. ค่าตอบแทนเวรป่วย ดึกที่เหมาะสม	3.04	1.06	ปานกลาง
3. มีโอกาสพัฒนาทักษะและความสามารถ	3.47	0.85	ปานกลาง
4. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม	2.99	0.95	ปานกลาง
5. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ศึกษา อบรม	3.34	0.97	ปานกลาง
6. ความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน	4.02	0.63	สูง
7. การสนับสนุนให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในงาน	3.63	0.77	สูง
8. ได้สร้างงานตามความคิดของตน	3.48	0.84	ปานกลาง
9. ได้เลือกสิ่งตอบแทน เมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย	2.33	0.96	ต่ำ
10. รางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับมีคุณค่า	2.74	1.00	ปานกลาง
11. ได้รับสวัสดิการในการทำงานตามที่ควรได้รับ	3.10	0.84	ปานกลาง
12. ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	3.69	0.96	สูง
รางวัลภายใน	3.59	0.47	สูง
13. การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา	3.00	0.83	ปานกลาง
14. การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.58	0.63	สูง
15. การมอบหมายงานที่น่าสนใจและท้าทาย	3.38	0.76	ปานกลาง
16. ได้รับความสำเร็จของงานที่ทำ	3.57	0.68	สูง
17. รู้สึกว่าทำงานที่มีคุณค่าได้สำเร็จ	3.81	0.63	สูง
รวม	3.26	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่รับรู้การให้รางวัลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูง คือ ความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้สร้างงานตามความคิดของตน มีโอกาสพัฒนาทักษะและความสามารถ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ศึกษาอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.47 และ 3.34 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับต่ำ คือ การขึ้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.29

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับวัฒนธรรมคุณภาพบริการ จำแนกตาม รายชื่อ (n= 340)

วัฒนธรรมคุณภาพบริการ	X	S.D.	ระดับ
1. มีปรัชญาและนโยบายคุณภาพ	3.82	0.71	สูง
2. มุ่งมั่น เพื่อให้งานมีคุณภาพ	3.83	0.74	สูง
3. ยึดถือการให้บริการที่มีคุณภาพ	4.45	0.68	สูง
4. มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม	4.49	0.71	สูง
5. มีการควบคุมคุณภาพงาน (QA)	4.32	0.72	สูง
6. มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เช่น กิจกรรม OD, QC ,TQM	4.01	0.86	สูง
7. มีคำขวัญคุณภาพ	4.29	0.83	สูง
8. เน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	4.38	0.69	สูง
9. การพัฒนาคุณภาพถือเป็นหน้าที่ของทุกคน	4.72	0.51	สูงมาก
10. ปลุกฝังวัฒนธรรม	4.13	0.86	สูง
11. ยึดถือว่าคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ	4.12	0.76	สูง
12. มุ่งคุณภาพมากกว่าปริมาณงาน	3.97	0.80	สูง
รวม	4.21	0.49	สูง

จากตารางที่ 9 พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่รับรู้วัฒนธรรมคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูงมาก คือ การพัฒนาคุณภาพถือเป็นหน้าที่ของทุกคน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมา อยู่ในระดับสูงคือ มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม ยึดถือการให้บริการที่มีคุณภาพ และเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49, 4.45 และ 4.38 ตามลำดับ ข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด อยู่ในระดับสูง คือ มีปรัชญาและนโยบายคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายชื่อ (n= 340)

คุณภาพบริการ	X	S.D.	ระดับ
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และความปลอดภัย	3.91	0.42	สูง
1. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	3.82	0.59	สูง
2. ความมั่นใจของเจ้าหน้าที่	4.14	0.57	สูง
3. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่แรก	3.75	0.66	สูง
4. บริการมีมาตรฐานทางวิชาการทุกครั้ง	3.88	0.66	สูง
5. ช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินได้ทันท่วงที	4.04	0.69	สูง
6. ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจว่ารักษาแล้วจะหาย	3.84	0.57	สูง
7. ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าจะปลอดภัย	3.85	0.61	สูง
8. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี	4.00	0.59	สูง
การให้บริการดูแลรักษาพยาบาล	4.17	0.42	สูง
9. ช่วยบรรเทาอาการปวดทันที	3.96	0.66	สูง
10. ความพร้อมที่จะให้บริการ	4.30	0.55	สูง
11. ดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง	4.34	0.56	สูง
12. ความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ	4.32	0.57	สูง
13. ใช้จ่ายที่มีคุณภาพ	4.13	0.65	สูง
14. ให้นยาถูกต้องตรงเวลาทุกครั้ง	4.15	0.61	สูง
15. ดูแลอย่างนุ่มนวล	4.04	0.57	สูง
ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	3.52	0.68	สูง
16. ให้บริการรวดเร็ว ลดขั้นตอน	3.98	0.67	สูง
17. มีประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ และการอำนวยความสะดวก	3.62	1.07	สูง
18. ให้บริการครบทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน	3.57	0.83	สูง
19. บริการนัดตรวจรักษาล่วงหน้า	2.92	1.21	ปานกลาง
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.53	0.65	สูง
20. ความทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบของเฟอร์นิเจอร์	3.36	1.00	ปานกลาง
21. ความสะอาดของสถานที่	3.42	0.95	ปานกลาง
22. พื้นที่กว้างขวาง อากาศโปร่งเย็น	3.44	1.07	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	X	S.D.	ระดับ
ความเป็นรูปธรรมของบริการ(ต่อ)			
23. ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์ เพียงพอ และพร้อมที่จะใช้	3.49	0.92	ปานกลาง
24. มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกครบ	3.88	0.93	สูง
25. ความสะอาดของเสื้อผ้า	3.83	0.89	สูง
26. มีมุมพักผ่อน	3.09	1.22	ปานกลาง
27. มีอาหารเฉพาะโรค ถูกหลักศาสนา	3.66	1.01	สูง
28. ความสะอาดของที่นอน	3.93	0.79	สูง
29. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม	4.18	0.67	สูง
30. มีแผนผัง หรือเครื่องหมาย บอกสถานที่	3.69	0.95	สูง
31. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอ	3.47	1.15	ปานกลาง
32. มีบริเวณรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย	2.75	1.29	ปานกลาง
33. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับการให้บริการที่น่าสนใจ	3.23	1.02	ปานกลาง
ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร			
34. เจ้าหน้าที่สดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง	3.88	0.69	สูง
35. เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	3.75	0.66	สูง
36. เจ้าหน้าที่เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง	3.95	0.62	สูง
37. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน	3.97	0.60	สูง
38. การดูแล เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่	3.98	0.59	สูง
39. การแสดงออกถึงความเอื้ออาทรของเจ้าหน้าที่	3.98	0.57	สูง
40. การปลอบโยนให้กำลังใจจากเจ้าหน้าที่	4.03	0.56	สูง
41. การแสดงความจริงใจ และสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหา	4.08	0.54	สูง
42. การให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วยตามอาวุโส	4.09	0.59	สูง
43. เจ้าหน้าที่มีอารมณ์ขัน	3.96	0.65	สูง
จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ			
44. ปฏิบัติต่อผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง	4.19	0.58	สูง
45. ให้บริการอย่างเสมอภาค	4.26	0.67	สูง
46. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม	4.22	0.64	สูง
47. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย	4.22	0.67	สูง
48. ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้	3.90	0.66	สูง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	X	S.D.	ระดับ
จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ(ต่อ)			
49.บอกกล่าวและขอคำยินยอมทุกครั้งก่อนลงมือให้การรักษายาบาล	4.06	0.70	สูง
50. ช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะอันตราย	4.53	0.57	สูงมาก
51. ให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้ป่วยตัดสินใจได้ว่า จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการศึกษาทดลอง	3.91	0.77	สูง
การสอน ให้ความรู้ และการให้คำแนะนำ			
52. แนะนำและฝึกฝนวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง	3.93	0.66	สูง
53. ให้ความรู้ด้านสุขภาพ	4.12	0.60	สูง
54.บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา	3.78	0.78	สูง
55.อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจและผลการตรวจทุกชนิด	3.76	0.73	สูง
56.อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษา	3.78	0.70	สูง
57.เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา ข้อข้องใจ	4.08	0.65	สูง
58. ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วย	3.93	0.68	สูง
59.เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยังแก่ผู้ป่วยได้	4.10	0.60	สูง
ราคา ค่ารักษาพยาบาล			
60. อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่า	3.79	0.83	สูง
61. มีเอกสารบอกราคา ค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบ	3.17	1.19	ปานกลาง
62. อำนวยความสะดวกในการชำระค่ารักษาพยาบาล	3.59	1.00	สูง
63. ช่วยประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในการผ่อนชำระหรือลดหย่อนหรือยกเว้นค่ารักษาพยาบาล	4.09	0.83	สูง
รวม	3.85	0.41	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่า พยาบาลวิชาชีพรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูงมาก คือ ช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะอันตราย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาอยู่ในระดับสูง คือ ดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ความพร้อมที่จะให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34, 4.32 และ 4.30 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ บริการนัดตรวจรักษาล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 2.92

ด้านการให้บริการดูแลรักษา ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูง คือ ดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ และความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 และ 4.32 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ช่วยบรรเทาอาการปวดทันที โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96

ด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูง คือ ให้บริการรวดเร็ว ลดขั้นตอน รองลงมา คือ มีประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ และการอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 และ 3.62 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บริการนัดตรวจรักษาล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 2.92

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูง คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม รองลงมา คือ ความสะดวกสบายของที่นั่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 และ 3.93 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีบริเวณรับประทานอาหารให้ผู้ป่วย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.75

ด้านปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูง คือ ให้ความเคารพนับถือผู้ป่วยตามอาวุโส รองลงมา คือ การแสดงความจริงใจและสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 และ 4.08 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75

ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูงมาก คือ ช่วยเหลืออย่างรีบด่วนเมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะอันตราย รองลงมา อยู่ในระดับสูง คือ ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 และ 4.26 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90

ด้านการสอน ให้ความรู้และการให้คำแนะนำ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูง คือ ให้ความรู้ด้านสุขภาพ รองลงมา คือ เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่พึ่งแก่ผู้ป่วยได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.10 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ และผลการตรวจทุกชนิด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76

ด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับสูง คือ ช่วยประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในการผ่อนชำระหรือลดหย่อนหรือยกเว้นค่ารักษาพยาบาล รองลงมา คือ อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ่มค่า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 และ 3.79 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีเอกสารบอกราคา ค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับ ด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	การแปลผล
การเสริมสร้างพลังอำนาจ	.372*	ปานกลาง
การรับรู้ค่าของงาน	.201*	ต่ำ
สมรรถนะในการทำงาน	.218*	ต่ำ
การตัดสินใจด้วยตนเอง	.307*	ปานกลาง
ผลกระทบ	.312*	ปานกลาง
การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ	.464*	ปานกลาง
การให้รางวัล	.460*	ปานกลาง
รางวัลภายนอก	.431*	ปานกลาง
รางวัลภายใน	.404*	ปานกลาง
วัฒนธรรมคุณภาพบริการ	.640*	ปานกลาง

* $p < .05$

จากตารางที่ 11 พบว่าเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าต่างมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .372, .464, .460$ และ $.640$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายด้านของการเสริมสร้างพลังอำนาจพบว่า การรับรู้ค่าของงาน และสมรรถนะในการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .201, .218$)

4.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน และสร้างสมการพยากรณ์ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

ตัวแปร	การรับรู้ค่า ของงาน	สมรรถนะใน การทำงาน	การตัดสินใจ ด้วยตนเอง	ผล กระทบ	การได้รับข้อมูล ย้อนกลับด้าน คุณภาพบริการ	รางวัล ภายนอก	รางวัล ภายใน	วัฒนธรรม คุณภาพ บริการ	คุณภาพ บริการ
การรับรู้ค่าของงาน	-								
สมรรถนะใน การทำงาน	.394*	-							
การตัดสินใจด้วย ตนเอง	.262*	.387*	-						
ผลกระทบ	.303*	.261*	.434*	-					
การได้รับข้อมูล ย้อนกลับด้าน คุณภาพ บริการ	.307*	.349*	.384*	.298*	-				
รางวัลภายนอก	.244*	.105*	.383*	.351*	.538*	-			
รางวัลภายใน	.257*	.279*	.404*	.389*	.608*	.692*	-		
วัฒนธรรม คุณภาพ บริการ	.274*	.241*	.299*	.180*	.471*	.457*	.434*	-	
คุณภาพบริการ	.201*	.218*	.307*	.312*	.464*	.431*	.404*	.640*	-

*p < 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่าเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการรับรู้ค่าของงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับ รางวัลภายนอก รางวัลภายใน การตัดสินใจด้วยตนเอง และ

วัฒนธรรมคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .244, .257, .262$ และ $.274$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับ ผลกระทบ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ และ สมรรถนะในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .303, .307, \text{และ} .394$ ตามลำดับ)

ด้านสมรรถนะในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับ รางวัลภายนอก วัฒนธรรมคุณภาพบริการ รางวัลภายใน และผลกระทบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .105, .241, 261$ และ $.279$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ และการตัดสินใจด้วยตนเอง ($r = .349, .389$)

ด้านการตัดสินใจด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับวัฒนธรรมคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .299$) และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับรางวัลภายนอก การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ รางวัลภายใน และผลกระทบ ($r = .383, .384, 404$ และ $.434$ ตามลำดับ)

ด้านผลกระทบ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับวัฒนธรรมคุณภาพบริการ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .180, .298$) และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับรางวัลภายนอก และรางวัลภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .351, .389$)

การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ รางวัลภายนอก และรางวัลภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .471, .538$ และ $.608$ ตามลำดับ)

รางวัลภายนอก มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับวัฒนธรรมคุณภาพบริการ และรางวัลภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .457$ และ $.692$) และรางวัลภายในมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับวัฒนธรรมคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .434$)

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง การเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า การรับรู้ค่าของงาน สมรรถนะในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับ คุณภาพบริการ ($r = .201, .218$) ส่วนการตัดสินใจด้วยตนเอง ผลกระทบ รางวัลภายใน รางวัลภายนอก การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ

วัฒนธรรมคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .307, .312, .404, .431, .464$ และ $.640$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการพยากรณ์คุณภาพบริการ เมื่อใช้วิธี stepwise solution

ลำดับขั้นตัวพยากรณ์	R	R^2	R^2 change	F
วัฒนธรรมคุณภาพบริการ	.640	.409	.409	234.278*
วัฒนธรรมคุณภาพบริการ, ผลกระทบ	.670	.450	.040	137.597*
วัฒนธรรมคุณภาพบริการ, ผลกระทบ, การได้รับข้อมูลป้อน กลับด้านคุณภาพบริการ	.685	.469	.019	98.830*

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มขึ้นตอนพบว่า วัฒนธรรมคุณภาพบริการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .409 แสดงว่าวัฒนธรรมคุณภาพบริการมีความแปรปรวนร่วมกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 40.9

ขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบเข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เพิ่มขึ้น เป็น .450 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือวัฒนธรรมคุณภาพบริการและการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ มีความแปรปรวนร่วมกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 45 โดยที่เมื่อเพิ่มการเสริมสร้างพลังอำนาจเข้าไปจะมีความแปรปรวนของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 (R^2 change = .040)

ขั้นที่ 3 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เพิ่มขึ้นเป็น .469 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการมีความแปรปรวนร่วมกับ

คุณภาพบริการร้อยละ46.9 โดยเมื่อเพิ่มการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการเข้าไปจะมีความแปรปรวนของคุณภาพบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ1.9 (R^2 change= .019)

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B)และคะแนนมาตรฐาน (Beta)

ตัวพยากรณ์	B	SE b	Beta	t
วัฒนธรรมคุณภาพบริการ	.449	.038	.533	11.812*
ผลกระทบ	.104	.026	.168	4.025*
การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ	.147	.042	.162	3.489*
Constant =	1.075			
R = .685		R^2 change = .019		
$R^2 = .469$		Overall F = 98.830*		

*p < .05

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่าตัวพยากรณ์ที่มีค่า สัมประสิทธิ์ถดถอย สูงสุดคือ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ (Beta =.533) รองลงมาคือ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ (Beta = .168) และ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ(Beta =.162) ตามลำดับ แสดงว่าวัฒนธรรมคุณภาพบริการมีน้ำหนักสูงสุดในการพยากรณ์คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ รองลงมา คือการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ และ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ โดยสามารถสร้างสมการทำนายคุณภาพบริการดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\text{คุณภาพบริการ} = 1.075 + .449 \text{ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ} + .104 \text{ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ} + .147 \text{ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\text{คุณภาพบริการ} = .533 \text{ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ} + .168 \text{ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ} + .162 \text{ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ}$$