

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ และแบบสอบถามวัดความสุข ไปยังกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องติดต่อและให้บริการกับลูกค้าและส่งแบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการของพนักงานไปยังหัวหน้างานของ พนักงานที่ได้รับแบบสอบถามชุดที่ 1 จำนวน 167 ชุด หลังการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 156 ชุด โดยเป็นแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 4 แบบสอบถาม จำนวน 144 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.83 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับการมองโลกในแง่ดี ระดับความสุขและระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการ และสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากตัวแปร การมองโลกในแง่ดีและตัวแปรความสุข โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา แบ่งเป็น

- 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 การวิเคราะห์ระดับการมองโลกในแง่ดีของพนักงาน
- 1.3 การวิเคราะห์ระดับความสุขของพนักงาน
- 1.4 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

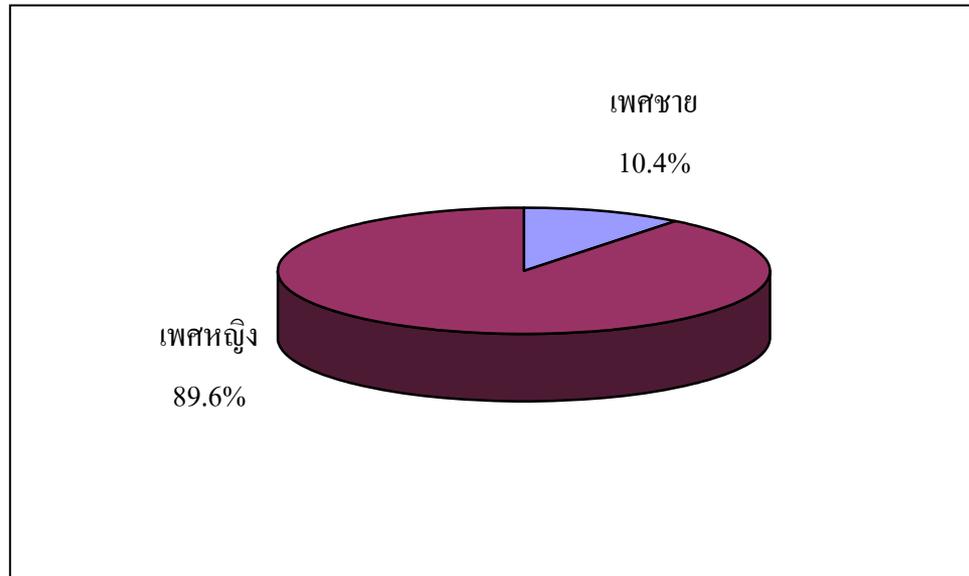
1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

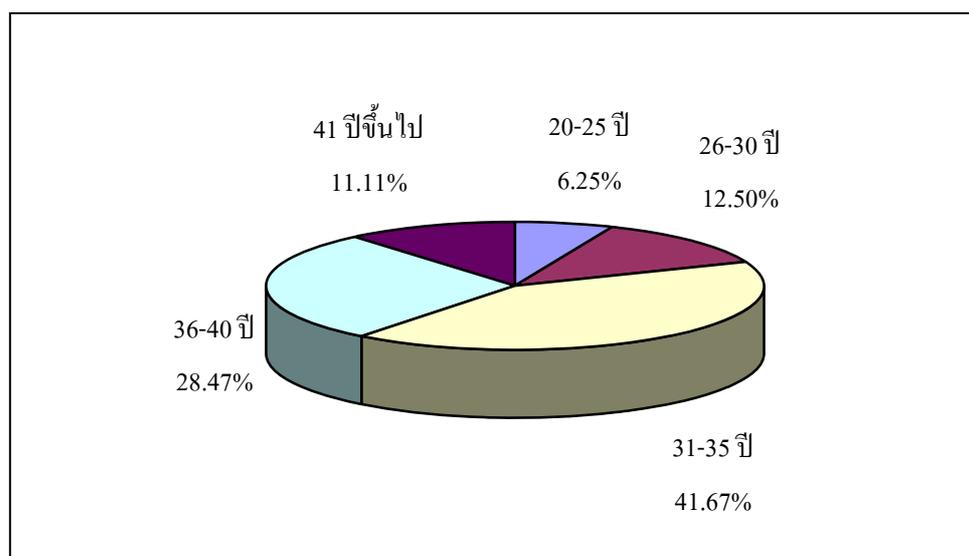
แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	เพศชาย	15	10.4
	เพศหญิง	129	89.6
รวม		144	100.0
2. อายุ	20-25 ปี	9	6.3
	26-30 ปี	18	12.5
	31-35 ปี	60	41.7
	36-40 ปี	41	28.5
	41 ปีขึ้นไป	16	11.1
รวม		144	100.0
3. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	119	82.6
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	25	17.4
รวม		144	100.0
4. อายุงาน	น้อยกว่า 5 ปี	21	14.6
	5-10 ปี	57	39.6
	11-15 ปี	44	30.6
	16-21 ปี	20	13.9
	มากกว่า 21 ปีขึ้นไป	2	1.4
รวม		144	100.0

แผนภาพที่ 4.1
แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

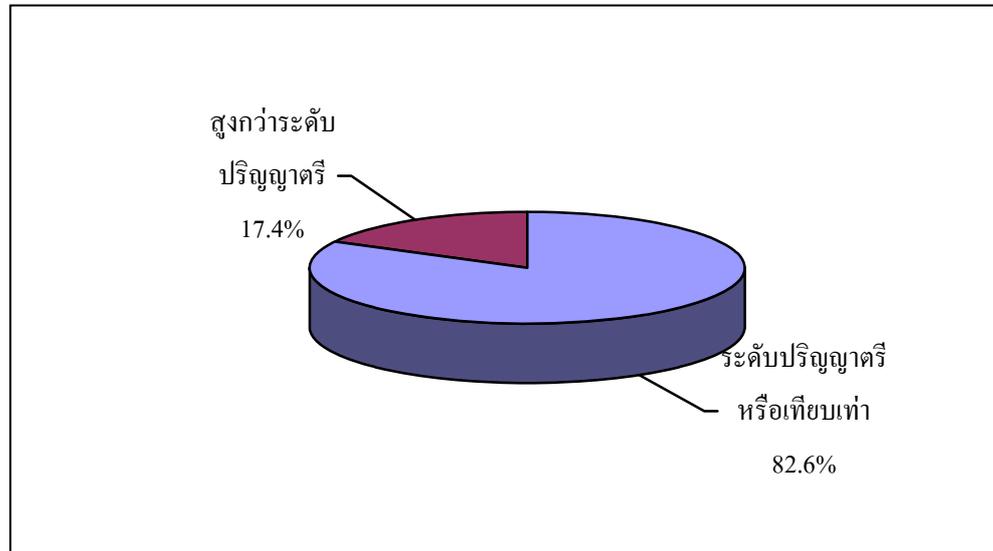


แผนภาพที่ 4.2
แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



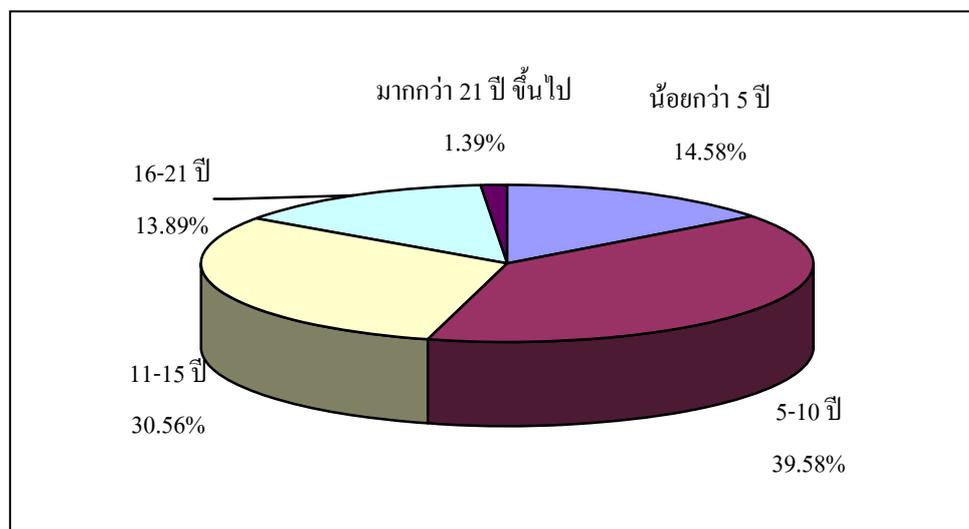
แผนภาพที่ 4.3

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



แผนภาพที่ 4.4

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน



ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องติดต่อและให้บริการกับลูกค้าของสายการบินแห่งหนึ่ง สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานหญิงมากกว่าพนักงานชายโดยมีพนักงานหญิง คิดเป็นร้อยละ 89.6 และพนักงานชาย คิดเป็นร้อยละ 10.4 ส่วนใหญ่พนักงานมีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 และส่วนใหญ่พนักงานมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.6 สำหรับอายุงานของพนักงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคืออายุงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6

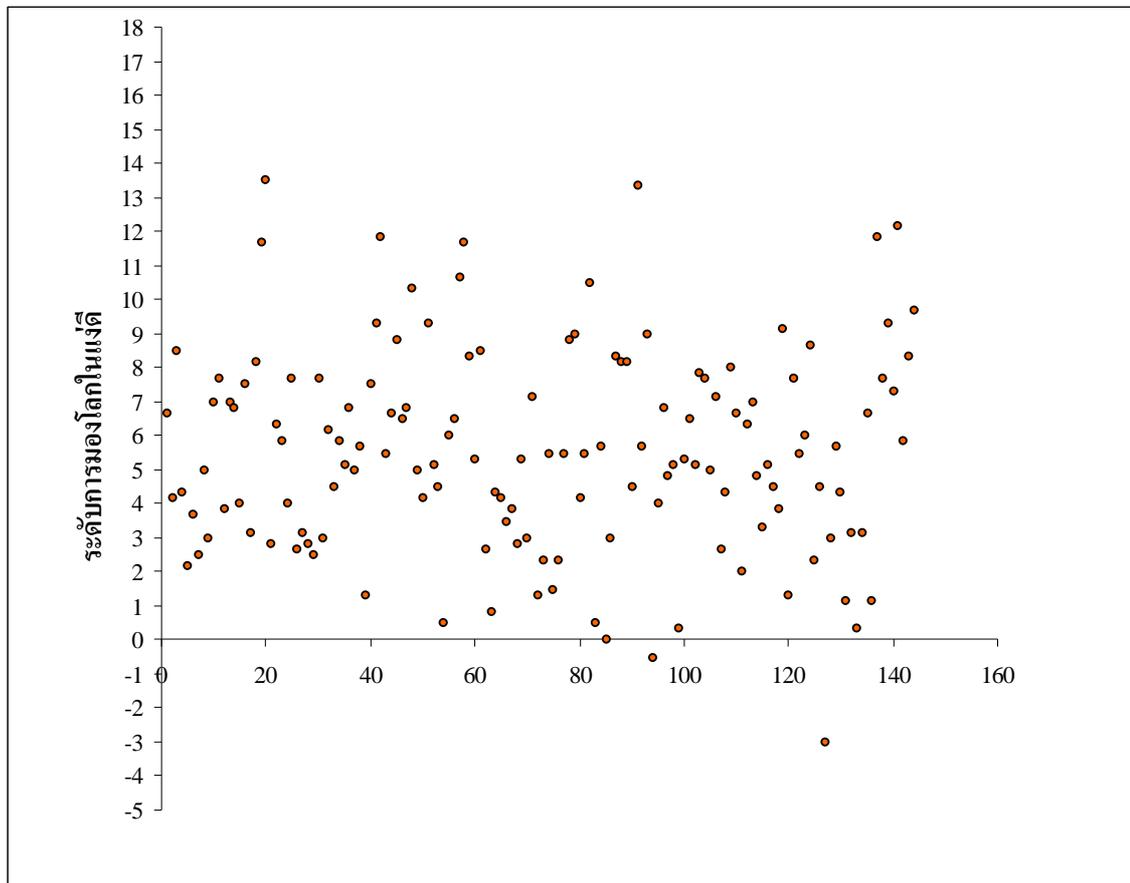
1.2 การวิเคราะห์ระดับการมองโลกในแง่ดีของพนักงาน

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมองโลกในแง่ดี
ของพนักงาน โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	N	\bar{x}	S.D.
1. พนักงานรวม	144	5.51	2.98
2. เพศ			
เพศชาย	15	6.12	3.11
เพศหญิง	129	5.51	2.97
3. อายุ			
20-25 ปี	9	5.52	2.35
26-30 ปี	18	3.33	2.76
31-35 ปี	60	5.42	2.80
36-40 ปี	41	6.17	2.62
41 ปีขึ้นไป	16	6.65	3.96
4. ระดับการศึกษา			
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	119	5.17	2.75
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	25	7.14	3.52
5. อายุงาน			
น้อยกว่า 5 ปี	21	4.74	2.58
5-10 ปี	57	5.06	2.82
11-15 ปี	44	6.58	3.23
16-21 ปี	20	5.13	2.91
มากกว่า 21 ปีขึ้นไป	2	6.84	.94

ภาพที่ 4.5
แสดงระดับการมองโลกในแง่ดีของพนักงานแต่ละคน



จากแผนภาพที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า พนักงานแต่ละคนมีระดับการมองโลกในแง่ดีแตกต่างกันออกไป แต่โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีระดับการมองโลกในแง่ดีมีค่ามากกว่า 0 และเมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานมีระดับการมองโลกในแง่ดีในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.5 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.98 และจากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานเพศชายมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าพนักงานเพศหญิง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.11 พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปจะมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าช่วงอายุอื่นๆ คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.96 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.52

1.3 การวิเคราะห์ระดับความสุขของพนักงาน

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขของพนักงาน

โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	N	\bar{x}	S.D.
1. พนักงานรวม	144	3.58	.569
2. เพศ			
เพศชาย	15	3.65	.607
เพศหญิง	129	3.57	.567
3. อายุ			
20-25 ปี	9	3.84	.422
26-30 ปี	18	3.47	.562
31-35 ปี	60	3.49	.566
36-40 ปี	41	3.66	.517
41 ปีขึ้นไป	16	3.69	.737
4. ระดับการศึกษา			
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	119	3.54	.576
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	25	3.76	.501
5. อายุงาน			
น้อยกว่า 5 ปี	21	3.65	.529
5-10 ปี	57	3.51	.580
11-15 ปี	44	3.66	.531
16-21 ปี	20	3.55	.692
มากกว่า 21 ปี ขึ้นไป	2	3.60	.000

ตารางที่ 4.3 เป็นการนำเสนอระดับความสุขของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับความสุขในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .569 และเมื่อพิจารณาคคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานมีระดับความสุขในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุ 20-25 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปและพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีที่มีระดับความสุขในระดับสูงแต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจาก

ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยระดับความสุขที่ได้ไม่ต่างจากระดับปานกลางมากนัก คือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84, 3.69 และ 3.76 ตามลำดับ

1.4 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	3.99	.376
1. ด้านความน่าเชื่อถือได้	4.08	.454
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.91	.443
3. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	4.01	.392
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.96	.439

จากตารางที่ 4.4 เป็นการนำเสนอระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานในด้านต่าง ๆ พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .376 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า พนักงานมีคุณภาพการให้บริการในทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานมีระดับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้มากที่สุดและมีระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ 1-4 ที่กำหนดไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานที่ 3 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข

สมมติฐานที่ 4 การมองโลกในแง่ดีและความสุขอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการได้

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี
ความสุข และคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	การมองโลกในแง่ดี	ความสุข
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	.525**	.299**
คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้	.491**	.288**
คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.489**	.308**
คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	.420**	.226**
คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	.449**	.218**
ความสุข	.517**	1.000

**p < .01

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 4.5 เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนการมองโลกในแง่ดีกับคะแนนคุณภาพการให้บริการ พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวก

กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .525 ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ที่กำหนดไว้ว่า การมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า การมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .491

สมมติฐานที่ 2 ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 4.5 เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความสุขกับคะแนนคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .299 ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่กำหนดไว้ว่า ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .308

สมมติฐานที่ 3 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข

จากตารางที่ 4.5 เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนการมองโลกในแง่ดีในแง่ดีกับคะแนนความสุข พบว่า การมองโลกในแง่ดีกับความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .517 ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ที่กำหนดไว้ว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข

สมมุติฐานที่ 4 การมองโลกในแง่ดีและความสุขอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการได้

จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1-2 ผู้วิจัยได้นำตัวแปรการมองโลกในแง่ดีและตัวแปรความสุข มาวิเคราะห์และสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวมและคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.6

แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวม

ลำดับที่	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
1.	การมองโลกในแง่ดี	.525	.276	.271	54.171**

**p < .01

ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีเพียงตัวแปรเดียวคือ การมองโลกในแง่ดี ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวมได้ร้อยละ 27

ตารางที่ 4.7

แสดงรูปแบบสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตัวแปร	B	SE B	Beta	T	Sig
การมองโลกในแง่ดี	.066	.009	.525	7.360**	.000
ค่าคงที่	3.628	.057			

**p < .01

จากตารางที่ 4.7 สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวม
ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{คุณภาพการให้บริการโดยรวม} = 3.628 + .066 (\text{การมองโลกในแง่ดี})$$

ตารางที่ 4.8

แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้

ลำดับที่	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
1.	การมองโลกในแง่ดี	.491	.241	.236	45.165**

**p < .01

ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแปรที่มี
ประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้ มีเพียงตัวแปรเดียวคือ
การมองโลกในแง่ดี ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้ ได้ร้อยละ 24

ตารางที่ 4.9

แสดงรูปแบบสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้

ตัวแปร	B	SE B	Beta	T	Sig
การมองโลกในแง่ดี	.075	.011	.491	6.721**	.000
ค่าคงที่	3.671	.070			

**p < .01

จากตารางที่ 4.9 สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้าน
ความน่าเชื่อถือได้ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้} = 3.671 + .075 (\text{การมองโลกในแง่ดี})$$

ตารางที่ 4.10

แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ลำดับที่	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
1.	การมองโลกในแง่ดี	.489	.239	.233	44.532**

**p < .01

ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตารางที่ 4.10 พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีเพียงตัวแปรเดียว คือ การมองโลกในแง่ดี ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ร้อยละ 23

ตารางที่ 4.11

แสดงรูปแบบสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ตัวแปร	B	SE B	Beta	T	Sig
การมองโลกในแง่ดี	.073	.011	.489	6.673**	.000
ค่าคงที่	3.510	.068			

**p < .01

จากตารางที่ 4.11 สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ = 3.510

+ .073 (การมองโลกในแง่ดี)

ตารางที่ 4.12

แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ
ต่อผู้รับบริการ

ลำดับที่	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
1.	การมองโลกในแง่ดี	.420	.176	.170	30.331**

**p < .01

ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตารางที่ 4.12 พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ มีเพียงตัวแปรเดียวคือ การมองโลกในแง่ดี ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 17

ตารางที่ 4.13

แสดงรูปแบบสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ

ตัวแปร	B	SE B	Beta	T	Sig
การมองโลกในแง่ดี	.055	.010	.420	5.507**	.000
ค่าคงที่	3.715	.063			

**p < .01

จากตารางที่ 4.13 สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ} = 3.715 + .055 (\text{การมองโลกในแง่ดี})$$

ตารางที่ 4.14

แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ลำดับที่	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
1.	การมองโลกในแง่ดี	.449	.201	.196	35.768**

**p < .01

ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตารางที่ 4.14 พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีเพียงตัวแปรเดียวคือ การมองโลกในแง่ดี ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 20

ตารางที่ 4.15

แสดงรูปแบบสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตัวแปร	B	SE B	Beta	T	Sig
การมองโลกในแง่ดี	.066	.011	.449	5.981**	.000
ค่าคงที่	3.598	.069			

**p < .01

จากตารางที่ 4.15 สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ} = 3.598$$

$$+ .066 (\text{การมองโลกในแง่ดี})$$

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากตารางที่ 4.6, 4.8, 4.10, 4.12 และ 4.14 พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวมและคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน มีเพียงตัวแปรเดียวคือ การมองโลกในแง่ดี จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ว่า การมองโลกในแง่ดีและความสุขอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการได้และสามารถสรุปสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คุณภาพการให้บริการโดยรวม} &= 3.628 + .066 (\text{การมองโลกในแง่ดี}) \\ \text{คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้} &= 3.671 + .075 (\text{การมองโลกในแง่ดี}) \\ \text{คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ} &= 3.510 + .073 (\text{การมองโลกในแง่ดี}) \\ \text{คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ} &= 3.715 + .055 (\text{การมองโลกในแง่ดี}) \\ \text{คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ} &= 3.598 + .066 (\text{การมองโลกในแง่ดี}) \end{aligned}$$