

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี
Service Quality Expectations and Perceptions of the Insured
at Kasemrad Hospital, Rattanatibeth, Nonthaburi Province

สุธิศา รัตนาวิชา¹ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ²
Suthisa Rattanawicha, Sutham Lertpongprasert

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ t-test และ F-test (One-Way ANOVA)

ผลจากการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมในการบริการ ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเห็นอกเห็นใจและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่า ความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้าน ส่วนผู้ประกันตนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : ความคาดหวัง; การรับรู้คุณภาพ; ผู้ประกันตน

Abstract

The purposes of this research were: to study the service quality expectations and perceptions of the insured, and to study the difference between their service quality expectations and perceptions at Kasemrad Hospital, Rattanatibeth, Nonthaburi Province. The sample consisted of 400 persons. The research instrument was a questionnaire. The statistics tools used were percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test (One-Way ANOVA).

Received: 2022-08-05 Revised: 2022-08-15 Accepted: 2022-08-17

¹ อาจารย์พิเศษคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก Part Time Lecturer, The Faculty of Business Administration, Krirk University. E-mail: suthisa.ratanavicha@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก (Full Time Lecturer, Master of Arts Program, Faculty of Liberal of Arts, Krirk University. Email: sutham2498@hotmail.com

The results of the research revealed that the overall level of service quality expectations of the insured was at the highest level. With consideration of each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the response to service recipients; and the aspect that had the lowest average at a high level was fairness in service. The service quality perception was overall. With consideration of each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was sympathy; and the lowest mean at the moderate level was the response to the service recipients. The difference between expectation and perceived quality of service was that service quality expectations exceeded the perceived quality of service in all aspects. As for insurers Also, the insured with various individual factors had different expectations and perceptions of service quality.

Keywords: expectation; quality perception; the insured

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันสถานบริการสาธารณสุขภาครัฐและภาคเอกชนมีการเปลี่ยนแปลงไปมากทั้งด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์การบริหารจัดการและการพัฒนาระบบการบริการด้านสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐาน รวมทั้งการพัฒนาพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการโดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทั้งในด้านบำบัดรักษาที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพบริการ ความปลอดภัย สร้างความพึงพอใจและตอบสนองความคาดหวังของประชาชน โดยเฉพาะสถานบริการสุขภาพภาคเอกชนที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการแข่งขัน นอกจากนี้รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้บริการสาธารณสุขทางด้านสุขภาพนั้นนับเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควรมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับการเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็นได้รับบริการอย่างเท่าเทียมและมีคุณภาพ

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักประกันในการดำเนินชีวิตแก่ผู้ประกันตน โดยเป็นการดำเนินการร่วมกันของนายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาล ด้วยการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคมเพื่อคุ้มครองความเป็นอยู่ของผู้ประกันตนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้จะเกิดเหตุการณ์ที่สร้างความเดือดร้อนก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติ โดยที่สำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองและหลักประกันสมาชิกทั้งสิ้น 7 กรณี ได้แก่ การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ชราภาพ เสียชีวิต และกรณีว่างงาน (อัจฉรา ชนใจ, 2558)

สำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลประกันสังคมด้วยวิธีการเหมาจ่ายไม่ว่าผู้ประกันตนจะเข้ารับบริการทางการแพทย์หรือไม่ก็ตามเช่นเดียวกับผู้ประกันตนที่ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน เพื่อซื้อความคุ้มครองและเป็นหลักประกันให้กับผู้ประกันตนในการใช้บริการทางการแพทย์ แม้ว่าผู้ประกันตนจะเข้ารับบริการทางการแพทย์หรือไม่ก็ตาม แต่เนื่องด้วยผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมล่วงหน้าไปแล้ว ทำให้ผู้ประกันตนทุกคนย่อมเกิดความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ที่จะได้รับ แต่เมื่อเกิดการรับรู้หลังการใช้

บริการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเอาไว้ จึงเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการเกิดการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการจึงส่งผลให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพการบริการลักษณะปัญหาเช่นนี้สามารถพบได้ในสถานพยาบาลหลายแห่งเนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนได้อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนสถานพยาบาลในเวลาต่อมา

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี เป็นสถานพยาบาลหนึ่งที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม ปัจจุบันโรงพยาบาลมีผู้ประกันตนเข้ารับบริการจำนวน 37,268 ราย (สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี, 2565) ซึ่งพบว่าในแต่ละวันมีผู้ประกันตนเข้ามาใช้บริการจำนวนมากและพบปัญหาในเรื่องของคุณภาพการบริการ การบริการที่ล่าช้ามีการรอคิวเข้าตรวจเป็นจำนวนมากแพทย์และพยาบาลอาจจะบริการได้ไม่ทั่วถึงผู้ป่วยนั่งคอยนาน ที่นั่งรอพบแพทย์ไม่เพียงพอสถานที่เริ่มแออัดทำให้อาจเป็นแหล่งแพร่เชื้อโรคได้ (ประยูร ภักดิ์พัฒนาทร, 2557) ซึ่งโรงพยาบาลจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ประกันตนในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี และด้วยปัญหาด้านคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นของโรงพยาบาล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นเสียงสะท้อนของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังจะได้รับบริการที่มีคุณภาพและเท่าเทียมกัน ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานพยาบาลที่มีบริการด้านประกันสังคมและเป็นแนวทางในการนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีและประทับใจต่อผู้ประกันตนที่ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

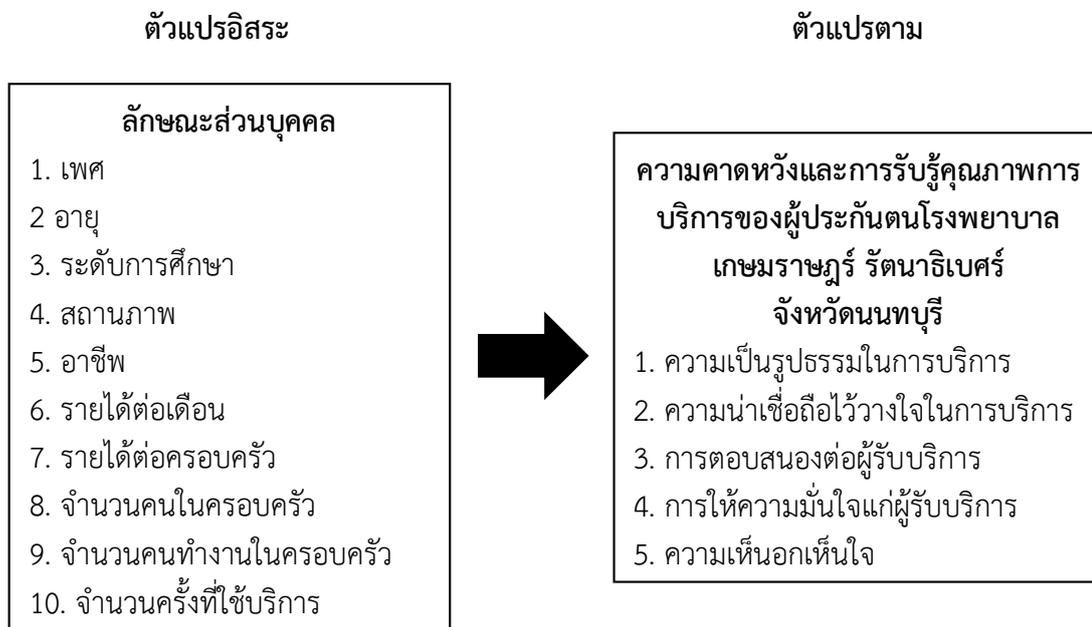
1. เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน
2. ผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยในรูปของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ประกันตนที่มีสิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคม โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 37,268 คน (สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี, 2565)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์โอยามาเน่ (Taro Yamane, 1976 อ้างใน ธานินทร์ ศิลปจารุ, 2555: 46) ที่มีระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการเก็บข้อมูล ณ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อครอบครัว จำนวนคนในครอบครัว จำนวนคนทำงานในครอบครัว และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบ 1 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้มีสิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคมโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ โดยแบบสอบถามใช้ข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจในการบริการและการเห็นอกเห็นใจ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยตนเองในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี แล้วเก็บกลับคืนด้วยตนเอง แล้วนำไปทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ความคาดหวังในคุณภาพการบริการมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความคาดหวังในคุณภาพบริการน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน
ความคาดหวังในคุณภาพบริการน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ความคาดหวังในคุณภาพบริการปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ความคาดหวังในคุณภาพบริการมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ความคาดหวังในคุณภาพบริการมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย (ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2553: 39) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง ความคาดหวังในคุณภาพบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง ความคาดหวังในคุณภาพบริการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง ความคาดหวังในคุณภาพบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง ความคาดหวังในคุณภาพบริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง ความคาดหวังในคุณภาพบริการน้อยที่สุด

การวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการบริการมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน
การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
การรับรู้ในคุณภาพบริการปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
การรับรู้ในคุณภาพบริการมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
การรับรู้ในคุณภาพบริการมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย (ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2553: 39) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการมากที่สุด
-----------------------	--

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปวส. สถานภาพสมรสแล้ว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000-15,000 บาท รายได้ต่อครอบครัว 9,000-15,000 บาท จำนวนคนในครอบครัว 3 คน จำนวนคนทำงานในครอบครัว 2 คน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง

2. ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยทั้งหมดที่มีต่อระดับความคาดหวังในการบริการแต่ละด้านของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	4.12	0.61	มาก	5
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.64	0.48	มากที่สุด	2
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.70	0.45	มากที่สุด	1
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	4.42	0.51	มากที่สุด	3
5. ความเห็นอกเห็นใจ	4.35	0.59	มากที่สุด	4
เฉลี่ย	4.45	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่าผู้ประกันตนได้ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเห็นอกเห็นใจและความเป็นรูปธรรมในการบริการ ตามลำดับ

3. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยทั้งหมดที่มีต่อระดับการรับรู้ในการบริการแต่ละด้านของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

การรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	3.31	0.62	ปานกลาง	3
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.30	0.72	ปานกลาง	4
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.14	0.76	ปานกลาง	5
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.73	0.65	มาก	2
5. ความเห็นอกเห็นใจ	3.79	0.68	มาก	1
เฉลี่ย	3.46	0.69	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ความเห็นอกเห็นใจ รองลงมาคือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

4. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่า การรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้าน ความคาดหวังคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สูงกว่า การรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด รองลงมาคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและลำดับสุดท้ายคือ การเห็นอกเห็นใจตามลำดับ

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อความคาดหวังการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของหนึ่งฤทัย รักไทย (2559) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออก

ผลจากการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัสสา พูเอี่ยม (2561) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการห่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก ผลจากการวิจัยพบว่า การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพห่อผู้ป่วยในโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการแล้ว พบว่า ความคาดหวังคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจในการบริการ และความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้าน นั้นหมายถึง คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี ต่อผู้ประกันตนยังไม่สามารถตอบสนองกับความคาดหวังได้ เนื่องจากความคาดหวังที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมล่วงหน้า แต่การรับรู้จริงจากการใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวังที่ตั้งใจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีพันธ์ ชื่นเชื่อน (2557) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดเชียงราย ผลจากการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการสูงกว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามลักษณะการใช้บริการโดยรวมและรายด้านทุกข้อ และยิ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Youssef, Nel and Bovaird (1996: 15-18) ที่ศึกษาเรื่องความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยในที่มารับบริการในโรงพยาบาลในประเทศอังกฤษ ผลจากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและการเห็นอกเห็นใจ สูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้าน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการเป็นเรื่ององค์การที่ดำเนินธุรกิจบริการจะต้องคำนึงถึงเป็นเรื่องแรก และจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการเสมอ ซึ่งจะทำให้เกิดการให้บริการอย่างยั่งยืน
2. การสร้างคุณภาพในการให้บริการจากความเป็นนามธรรมให้เกิดเป็นรูปธรรมที่ผู้รับบริการสัมผัสได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและปานกลาง

ดังนั้นเพื่อให้โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนานิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี มีคุณภาพการบริการที่ดี ตรงกับความคาดหวังของผู้ประกันตน ควรมีการปรับปรุงการบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการจากการศึกษาพบว่า เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อของคุณภาพการบริการ ผู้ประกันตนมีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมมากในเรื่องที่นักรอ ขณะรอเรียกคิวและรอตรวจมีจำนวนเพียงพอ โรงพยาบาลควรเพิ่ม จำนวนเก้าอี้สำหรับรอคิวย่างพอเพียง เพื่อรองรับจำนวนผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้น และควรปรับปรุงเกี่ยวกับสถานที่จอดรถให้เพียงพอและสะดวกสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในเรื่องแพทย์และพยาบาลอธิบายวิธีการรักษาได้อย่างเข้าใจมีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมาก ดังนั้นควรต้องอธิบายวิธีการรักษาให้ผู้มารับบริการได้เข้าใจด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ต้องเข้าใจว่าผู้มารับบริการแต่ละคนนั้นมีพื้นฐานเข้าใจที่แตกต่างกันและควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมาก ในเรื่องแพทย์และพยาบาลมีเวลาเพียงพอที่จะดูแลและให้ความสนใจที่จะช่วยเหลือและให้คำแนะนำต่างๆ ในการรักษา ควรที่พิจารณาว่าแพทย์และพยาบาลมีจำนวนมากเพียงพอที่จะดูแลผู้มารับบริการจัดสรรช่วงเวลาใหม่มีผู้มารับบริการมาก เพื่อให้มีเวลามากเพียงพอที่ให้การช่วยเหลือทุกครั้งที่มีการร้องขอและเต็มใจที่จะตอบทุกคำถาม

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมากในเรื่องแพทย์และพยาบาลมีความละเอียดรอบคอบ ในการวินิจฉัยอาการควรมีการอบรมบุคลากรทางการแพทย์เพื่อทบทวนความรู้ทางด้านวิชาชีพเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ

1.5 ด้านการเห็นอกเห็นใจมีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมากในเรื่องบุคลากรทางการแพทย์เข้าใจในความจำเป็นและต้องการของผู้ป่วยแต่ละคนที่แตกต่างกันและสามารถตอบสนองในความต้องการได้เป็นอย่างดี อาจจะต้องดูแลเอาใจใส่เพิ่มขึ้น โดยการสอบถามถึงอาการ ตอบคำถามของผู้มารับบริการด้วยการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในอธิบาย มีเวลาให้กับผู้รับบริการในการซักถามเพิ่มมากขึ้นและให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ซึ่งต้องทำความเข้าใจว่าผู้มารับบริการแต่ละคนมาด้วยอาการป่วยที่แตกต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

2.2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชนกับโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

เอกสารอ้างอิง (References)

- ทวิรัตน์ ชันเชื่อน. (2557). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2555). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์พรีนธ์.
- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นัสสา พุเอี่ยม. (2561). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารโรงพยาบาล สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประยูร ภัคดีพัฒนาทร. (2557). ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี. (2565). “จำนวนผู้ประกันตนประกันสังคม”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.sso.go.thwpr/nonthaburi>. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2565.
- หนึ่งฤทัย รักไทย. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแอดัมฟอร์ด.
- อัจฉรา ชันใจ. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.
- Youssef, Fn., Nel. D., & Bovaird, T. (1996). “ Health care quality NHS hospitals” . *International Journal of Health Care Quality*. 9(1): 15-18.