

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อ การประเมินคุณภาพบริการ และเปรียบเทียบบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังและบริการที่ผู้ป่วยได้รับจริง ต่อการ บริการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า รวมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและบริการที่ ได้รับจริงกับการประเมินคุณภาพบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นผู้ป่วยนอกที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดนนทบุรี ที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova for Oneway Classification) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ และการศึกษา เป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการประเมินคุณภาพ บริการ และผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงกว่าบริการที่ได้รับ รวมทั้งความคาดหวังและบริการที่ได้รับ จริงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความคาดหวังมี ความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพบริการในระดับค่อนข้างต่ำ และบริการที่ได้รับจริงมีความสัมพันธ์ กับการประเมินคุณภาพบริการในระดับสูงหรือสูงยิ่ง เมื่อหาค่าผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการบริการที่ ได้รับจริงพบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางลบหรือเชิงผกผันกับการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นไปตาม ทฤษฎีของโอเบอร์สท

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงรูปแบบความต้องการของผู้ป่วยจากการให้บริการของโรงพยาบาล ในด้านระบบการให้บริการ เรื่องของความชัดเจนของระบบการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของบุคลากร อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์สถานที่ระยะเวลาในการรอคอยและด้านพฤติกรรม การให้บริการ เช่น ในเรื่องของการให้ข้อมูล อธิบาย ความเสมอภาค ความสามารถในการรักษา

คำสำคัญ: หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า/ โรงพยาบาลรัฐ/บริการสุขภาพ/นโยบายสาธารณสุข/

30 บาทรักษาทุกโรค

This study describes the relationship between individual characteristics and evaluation of service quality. The study also compares services expected by patients, actual service received under the universal coverage health insurance policy, and examines the relationship between expected services and actual services received as a means of evaluating service quality. The sample for the study was 400 outpatients, aged 15 years and over, who received government hospital services under the universal health insurance policy in Nontaburi province. Data analysis included descriptive statistics, i.e. percentages, means, standard deviations, maximum and minimum values; and analytical statistics, i.e. T-test, ANOVA for One-way Classification, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The result revealed that sex, age, and education are variables that affect evaluation of service quality. Most patients had expectations about services that were higher than the actual services received. Expected services and actual services received had a significant positive relationship with evaluation of service quality, but at a low level. On the contrary, actual services received had a high or very high level of relationship with evaluation of service quality. In addition, the difference between expected service and actual service received had a negative relationship with the evaluation of service quality. The results are consistent with Oberst's theory.

The findings suggest that the pattern of demand of patients for hospital services include 1) service system dimensions, i.e. clear communication system, adequate number of personnel, medical equipment and devices, location, and waiting time; 2) service behavior dimensions, i.e. provision of information, disposition of personnel, equality of services, and ability to provide treatment.