

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี สามารถสรุปผลโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คัดเลือกจากผู้ประกันตนที่รับบริการตรวจสุขภาพประจำปีที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี จากผู้ประกอบการรวม 904 แห่ง จำนวน 16,449 คน (สำนักงานประกันสุขภาพ, 2551, พฤษภาคม 30)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 390 คน โดยคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คนขึ้นไป ได้ทั้งสิ้น 7 แห่ง สุ่มเก็บข้อมูลผู้ประกันตนในโครงการประกันสุขภาพที่เข้าใช้บริการที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี ซึ่งได้มาจากจำนวนผู้ประกันตนในโครงการประกันสุขภาพของโรงพยาบาลสิงห์บุรี คำนวณได้โดยการใช้สูตรของยามานะ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับร้อยละ 5

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวันและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ประกันตนในโครงการประกันสุขภาพที่เข้าใช้บริการที่โรงพยาบาลสิงห์บุรีซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามวันและเวลาที่ได้กำหนดไว้ และรอรับคืนด้วยตนเอง

สรุปผลการวิจัย

1. ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,000 - 10,000 บาท และมีระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน 5 ปีขึ้นไป

2. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ 2) ด้านความมีอัธยาศัยที่ดี 3) ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านคุณภาพบริการ 5) ด้านความเสมอภาค และ 6) ด้านความสม่ำเสมอ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแนะนำในการรับบริการ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แผนกยาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างชัดเจน รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ และอันดับ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารในการบริการทางการแพทย์ให้ผู้ประกันตนได้ทราบ และแพทย์ให้คำแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องให้กับผู้ป่วย

2.2 ด้านความมีอัธยาศัยที่ดี มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ป่วยทุกคน รองลงมา มีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพยาบาลต่อผู้ป่วย และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตร

2.3 ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ แพทย์ให้ความเอาใจใส่ต่ออาการของผู้ป่วย รองลงมา พยาบาลมีการดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด และอันดับสุดท้าย คือ แพทย์และพยาบาลยินดีที่จะตอบข้อซักถามของผู้ป่วย

2.4 ด้านคุณภาพการบริการ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด รองลงมาเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความทันสมัย และอันดับสุดท้าย คือ สถานที่รอรับบริการมีความเหมาะสม

2.5 ด้านความเสมอภาค มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ นอกจากผู้ป่วยฉุกเฉินแล้วจะต้องรอดตามคิวไม่มีบุคคลได้มีสิทธิพิเศษได้รับการรักษาก่อน รองลงมาความเท่าเทียมในการตรวจรักษาเมื่อเทียบกับคนไข้ทั่วไป และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความจริงใจกับผู้ป่วยทุกคน

2.6 ด้านความสม่ำเสมอ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการระบุการดำเนินงานที่ชัดเจนของแต่ละฝ่าย รองลงมาขั้นตอนในการตรวจรักษามีความเหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและถูกต้องสมบูรณ์

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน พบว่า

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนด้านเพศ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนด้านอายุ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ด้านความมีธรรมาภิบาลที่ดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านคุณภาพการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาค ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนด้านระดับการศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสม่ำเสมอ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท และมีระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน 5 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอาภาภรณ์ โชติกเสถียร (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ไม่เกิน 7,000 บาท

2. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ 2) ด้านความมีอัธยาศัยที่ดี 3) ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านคุณภาพบริการ 5) ด้านความเสมอภาค และ 6) ด้านความสม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาตามแต่ละปัจจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแนะนำในการรับบริการ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แผนกยาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างชัดเจน รองลงมามีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ และอันดับ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารในการบริการทางการแพทย์ให้ผู้ประกันตนได้ทราบ และแพทย์ให้คำแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องให้กับผู้ป่วย ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องและใกล้เคียงกับผลงานวิจัยของอาภาภรณ์ โชติกเสถียร (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการขอรับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน เนื่องจากการให้บริการของโรงพยาบาลมีหลายแผนก ซึ่งแต่ละแผนกจะมีขั้นตอนในการเข้ารับบริการไม่เหมือนกันทั้งหมด และการเข้ารับบริการบางครั้งต้องใช้เอกสารต่าง ๆ ทางโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีการให้ข้อมูลในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยสม่ำเสมอ จึงทำให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการมีความพึงพอใจและตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการต่อไป

2.2 ด้านความมีอัธยาศัยที่ดี มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย หรือญาติผู้ป่วยก็ตาม ต้องการให้มีการบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น ทางโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีการอบรมและฝึกเจ้าหน้าที่ให้สามารถบริการผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ และมีแนวโน้มที่จะเข้ารับบริการอีก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ป่วยทุกคน รองลงมาเป็นการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพยาบาลต่อผู้ป่วย และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตร

2.3 ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงพยาบาลสามารถให้ความเชื่อมั่น และเป็นที่น่าไว้วางใจของผู้เข้ารับการรักษาได้ เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ แพทย์ให้ความเอาใจใส่ต่ออาการของผู้ป่วย รองลงมาพยาบาลมีการดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด และอันดับสุดท้าย คือ แพทย์และพยาบาลยินดีที่จะตอบข้อซักถามของผู้ป่วย

2.4 ด้านคุณภาพการบริการ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด รองลงมาเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความทันสมัย และอันดับสุดท้าย คือ สถานที่รองรับบริการมีความเหมาะสม เนื่องจากโรงพยาบาลสิงห์บุรีเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด มีสถานที่กว้างขวาง กอปรกับเครื่องมือในการรักษามีความพร้อมมากพอสมควร จึงทำให้ผู้ประกันตนตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลสิงห์บุรีเป็นสถานที่เข้ารับการรักษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภาภรณ์ โชติกเสถียร (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ได้รับในระดับปานกลางเท่านั้น แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของบังอร คนกลาง (2546, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้รับปฐมภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

2.5 ด้านความเสมอภาค มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงพยาบาลให้การรักษาที่เท่าเทียมกัน มีการจ่ายยาที่ไม่แยกแยะระดับบุคคล เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ นอกจากผู้ป่วยฉุกเฉินแล้วจะต้องรอดตามคิวไม่มีบุคคลได้มีสิทธิ

พิเศษได้รับการรักษาก่อน รองลงมามีความเท่าเทียมในการตรวจรักษาเมื่อเทียบกับคนไข้ทั่วไป และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความจริงใจกับผู้ป่วยทุกคน

2.6 ด้านความสม่ำเสมอ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีน้อย และขั้นตอนในการดำเนินการเข้าตรวจรักษาค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากมีผู้เข้ารับการรักษาเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ควรลดขั้นตอนในการเข้ารับการรักษา หรือมีการจัดระบบให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการระบุการดำเนินงานที่ชัดเจนของแต่ละฝ่าย รองลงมาขั้นตอนในการตรวจรักษามีความเหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและถูกต้องสมบูรณ์

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน พบว่า

3.1 ผู้ที่มีเพศ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ที่แตกต่างกัน ในภาพรวมไม่มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน ในภาพรวมมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ด้านความมีอัตราค่าที่ตี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านคุณภาพการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาค ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในภาพรวมมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสม่ำเสมอ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งผลการวิจัยมีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุจูงใจในการมารับบริการที่ต่างกันมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ส่วนผู้รับบริการที่มีสถานภาพ

สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการและเหตุจูงใจในการมารับบริการต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธาริณี เมธานุเคราะห์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่พบว่า เพศที่ต่างกันมีคุณภาพการบริการตามความคาดหวังไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องที่ระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพการบริการตามความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และยังมีผลงานวิจัยของไพฑูรย์ ชวงง้า (2544, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า มีผลการวิจัยที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกัน คือ ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับบริการทางการแพทย์ที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านความพร้อมของสถานพยาบาล ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการยอมรับและบริการอย่างเท่าเทียมกัน

จากผลการศึกษา กล่าวได้ว่าพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาทางการใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยแต่ละบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกมา ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการดำเนินชีวิตด้วย ผู้บริโภคมีความคาดหวังในการเข้ารับบริการ โดยจะพิจารณาถึงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ โดยการบริการจะต้องตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลอันจะนำมาซึ่งความพอใจ ดังนั้นโรงพยาบาล ควรมีการพัฒนากระบวนการและขั้นตอนในการรักษาพยาบาล เพื่อรองรับการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และการปรับปรุงกระบวนการในการทำงานในปัจจุบันที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เพื่อประยุกต์และพัฒนาขั้นตอนรวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญและน่าสนใจได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก แต่รายข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ระยะเวลาในการรอรับบริการทางการแพทย์มีความเหมาะสม ดังนั้นโรงพยาบาลฯ อาจปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ลดขั้นตอนบางขั้นตอนเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการของผู้ประกันตน

1.2 จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนด้านความสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก แต่รายข้อที่มีระดับความพึงพอใจ

ต่ำสุดคือ ระยะเวลาในแต่ละชั้นมีความต่อเนื่องไม่ต้องใช้เวลาในการรอคอยนาน ซึ่งเป็นปัญหาด้านเวลาเช่นเดียวกับด้านคุณภาพการบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลฯ ควรเร่งพัฒนาการบริการให้มีความต่อเนื่อง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการของผู้ประกันตน

1.3 จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก แต่รายข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ แพทย์และพยาบาลยินดีที่จะตอบข้อซักถามของผู้ป่วย ดังนั้นโรงพยาบาลฯ ควรจัดฝึกอบรมบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินงานด้านบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคภายใต้แนวทางเดียวกัน

1.4 จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับมาก แต่รายข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ไม่มีการแบ่งแยกประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลฯ ควรปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับก่อนหลังด้วยความชัดเจน เพื่อไม่ให้ผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการเกิดความรู้สึกว่ามีการแบ่งแยกประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ

1.5 จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการอยู่ในระดับมาก แต่รายข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดูแลรักษาสุขภาพ ดังนั้นโรงพยาบาลฯ อาจจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลให้คำแนะนำ รวมทั้งติดตามผู้ป่วยหลังการเข้ารักษาพยาบาล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตนในการดูแลตนเองด้วยวิธีการที่ถูกต้อง

1.6 จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนด้านความมีอัธยาศัยดีอยู่ในระดับมาก แต่รายข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ แพทย์เลือกใช้คำพูดและถ้อยคำที่น่าฟังในการสนทนากับผู้ป่วย ดังนั้นโรงพยาบาลฯ อาจทำความเข้าใจกับแพทย์ผู้ให้การรักษาพยาบาลในการขอความร่วมมือให้แพทย์อธิบายอาการด้วยภาษาที่ผู้ป่วยจะสามารถเข้าใจได้ง่าย แทนการใช้ศัพท์ทางการแพทย์

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งเน้นเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ นั่นก็คือการบริการของโรงพยาบาลสิงห์บุรี ผู้ที่สนใจควรศึกษาในส่วนของราคา ช่องทางการตลาด และการส่งเสริมการตลาดเพิ่มเติม เช่น แพ็คเกจการตรวจสุขภาพ การออกตรวจสุขภาพให้กับประชาชนนอกสถานที่ เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาในส่วนของความรู้เรื่องเกี่ยวกับหลักประกันสังคมที่ผู้ประกันตนใช้อยู่ว่าผู้ประกันตน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันสังคมมากน้อยเพียงใด