

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักประกันในการดำเนินชีวิตแก่ผู้ประกันตน โดยเป็นการดำเนินการร่วมกันของนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล ด้วยการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม เพื่อคุ้มครองความเป็นอยู่ของผู้ประกันตนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้จะเกิดเหตุการณ์ที่สร้างความเดือดร้อนก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติ โดยที่สำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองและหลักประกันสมาชิกทั้งสิ้น 7 กรณี ได้แก่ กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพ กรณีเสียชีวิตและกรณีว่างงาน (พันธุ์ดา มานะวิบูลย์, 2544)

สำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลประกันสังคมด้วยวิธีเหมาจ่าย ไม่ว่าผู้ประกันตนจะเข้ารับบริการทางการแพทย์หรือไม่ก็ตาม (จันทนา อรรถโสทร, 2551) เช่นเดียวกันกับผู้ประกันตนที่ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน เพื่อซื้อความคุ้มครองและเป็นหลักประกันให้กับผู้ประกันตนในการใช้บริการทางการแพทย์ แม้ว่าผู้ประกันตนจะได้เข้ารับบริการทางการแพทย์หรือไม่ก็ตาม แต่เนื่องด้วยผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมล่วงหน้าไปแล้ว ทำให้ผู้ประกันตนทุกคนย่อมเกิดความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ที่จะได้รับ แต่เมื่อเกิดการรับรู้หลังการใช้บริการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จึงเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ เกิดการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ จึงส่งผลให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพการบริการ ลักษณะปัญหาเช่นนี้สามารถพบได้ในสถานพยาบาลหลายแห่ง เนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนได้อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนสถานพยาบาลสำหรับผู้ประกันตนขึ้นในเวลาต่อมา

โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นสถานพยาบาลหนึ่งที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคมและเป็นสถานพยาบาลหลักของจังหวัดลำพูน ปัจจุบันทางโรงพยาบาลลำพูนมี

ผู้ประกันตนเข้ารับบริการจำนวน 37,265 ราย (สำนักงานประกันสังคม จังหวัดลำพูน, 2557) ซึ่งพบว่าในแต่ละวันมีผู้ประกันตนเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก และเป็นสถานพยาบาลหนึ่งที่พบปัญหาในเรื่องของคุณภาพการบริการ เช่น การบริการล่าช้า แพทย์และพยาบาลอาจจะบริการได้ไม่ทั่วถึง ผู้ป่วยต้องนั่งรอแบบทนทุกข์ทรมาน และสถานที่แออัดหายใจไม่สะดวก ทำให้อาจเป็นแหล่งแพร่เชื้อโรคได้ (วิรัช พันธุ์พานิช, 2553) ซึ่งโรงพยาบาลจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการ ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น โดยการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติอันจะนำมาสู่การปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

ดังนั้นผู้ศึกษา ซึ่งเคยเป็นผู้ประกันตนในโรงพยาบาลลำพูน และด้วยปัญหาด้านคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นของโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เพื่อเป็นเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ ที่มีความคาดหวังจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเท่าเทียมกัน ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานพยาบาลที่มีบริการด้านประกันสังคมและเป็นแนวทางในการนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดี และประทับใจต่อผู้รับบริการไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทราบความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน
2. ทราบถึงการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน
3. ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ เป็นผู้ประกันตนที่มีสิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคม โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน 37,265 ราย (สำนักงานประกันสังคม จังหวัดลำพูน, 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างใน สมัย บัวแก้ว, 2548) ของผู้ประกันตนที่มีสิทธิรักษาพยาบาลประกันสังคม โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนของโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอายุระหว่าง 15 - 60 ปี สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้ดี ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อครอบครัว จำนวนคนในครอบครัว จำนวนคนทำงานในครอบครัวและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ประกอบด้วย

- 2.1 ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ
- 2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- 2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 2.5 การเห็นอกเห็นใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อครอบครัว จำนวนคนในครอบครัว จำนวนคนทำงานในครอบครัวและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มารับบริการจากโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งเมื่อมารับบริการแล้ว ต้องเกิดการรับรู้ที่สูงกว่าที่คาดหวังในตอนแรก เกิดการตอบสนองที่สูงกว่า จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

การประเมินคุณภาพการบริการ คือ การใช้ความรู้สึกของผู้ประกันตนที่ได้รับจากการรับบริการจากโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ (5) ความเห็นอกเห็นใจ

ความคาดหวังในคุณภาพบริการ หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้ประกันตนว่าต้องการที่จะได้รับการบริการจากโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งแต่ละคนจะมีความคาดหวังในการรับบริการที่แตกต่างกัน

การรับรู้ในคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้สึกจริงที่เกิดขึ้นของผู้ประกันตนหลังจากการรับบริการจริงจากโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

ผู้ประกันตนที่มารับบริการ หมายถึง ผู้ประกันตนที่มารับบริการการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ทั้งผู้ประกันตนมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 ซึ่งมีอายุระหว่าง 15-60 ปี อ่านและเขียนภาษาไทยได้และยินดีที่จะให้ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

โรงพยาบาลลำพูน คือ โรงพยาบาลหลักของจังหวัดลำพูนที่ให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน รวมทั้งเป็นโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ข้อ 1.1 H_0 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อ 1.2 H_0 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

H₁: ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

2. ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการ

ข้อ 2.1 H₀: ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้

H₁: ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้

ข้อ 2.2 H₀: ผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้

H₁: ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้

ข้อ 2.3 H₀: ผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง

H: ผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง

ข้อ 2.4 H₀: ผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มี

H₁: ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มี

ข้อ 2.5 H₀: ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการ

H₁: ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการ

รับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อ 2.6 H_0 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อ 2.7 H_0 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีรายได้ต่อครอบครัวแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีรายได้ต่อครอบครัวแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อ 2.8 H_0 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีจำนวนคนในครอบครัวแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีจำนวนคนในครอบครัวแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อ 2.9 H_0 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีจำนวนคนทำงานในครอบครัวแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีจำนวนคนทำงานในครอบครัวแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อ 2.10 H_0 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

3. ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน มีความแตกต่างกัน