

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ



การศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน 2) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน และ 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่จะใช้ประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเห็นอกเห็นใจ จากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย T-test และ One way ANOVA ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน จากการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็น 29.50 การศึกษาระดับ ปวศ. จำนวน 214 คน คิดเป็น 54.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.00 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 โดยมีรายได้ต่อเดือน 9,000-15,000 บาท จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 67.42 รายได้ต่อครอบครัว 9,000-15,000 บาท จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.65 ซึ่งจำนวนคนในครอบครัว 3 คน มีจำนวน 227 คน คิดเป็น 57.32 ส่วนใหญ่มีจำนวนคนทำงานในครอบครัว 2 คน คิดเป็น 75.80 และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง จำนวน 234 คน คิดเป็น 59.10
2. ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนได้ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังคุณภาพการบริการ

โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.70) รองลงมาคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.64) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.42) ความเห็นอกเห็นใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.35) และความเป็นรูปธรรมในการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนมีความคาดหวังคุณภาพการบริการมากที่สุด ในเรื่อง ที่นั่งขณะรอเรียกคิวและรอตรวจมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.86) แพทย์และพยาบาลมีเวลาเพียงพอที่จะดูแลและให้ความสนใจที่จะช่วยเหลือและให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการรักษา (ค่าเฉลี่ย = 4.86) และผู้ประกันตนมีความคาดหวังคุณภาพการบริการน้อยที่สุดในเรื่อง ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่ทำให้สับสน (ค่าเฉลี่ย = 3.56)

3. การรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนมีการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ในด้านความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) รองลงมาคือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ความเป็นรูปธรรมในการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.30) และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.14) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนมีการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด ในเรื่อง แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.56) รองลงมา ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ให้การดูแลโดยไม่แสดงท่าทีที่รังเกียจหรือกลัว (ค่าเฉลี่ย = 4.32) และมีการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุดในเรื่อง อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลมีความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 2.93)

4. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน จากการศึกษา พบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้าน ความคาดหวังคุณภาพการบริการในการตอบสนองต่อผู้รับบริการสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด (ความแตกต่าง = 2.67) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (ความแตกต่าง = 1.34) ความเป็นรูปธรรมในการบริการ (ความแตกต่าง = 0.82) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ความแตกต่าง = 0.69) และการเห็นอกเห็นใจ (ความแตกต่าง = 0.56) ตามลำดับ

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อครอบครัว จำนวนคนในครอบครัว จำนวนคนทำงานในครอบครัวและจำนวนครั้งที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวัง

ต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน (H_0)

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายได้ต่อครอบครัว และจำนวนครั้งที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน (H_0) โดยที่ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ จำนวนคนในครอบครัว และจำนวนคนทำงานในครอบครัว ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน (H_0)

สมมติฐานที่ 3 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน อยู่ในระดับมากที่สุดและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายได้ว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ประกันที่รับบริการ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Zeithaml et al. (1990) คุณภาพการบริการ คือ การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้การบริการว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด ถ้าการรับรู้บริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่าบริการนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี และถ้าการรับรู้บริการไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวัง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ถือได้ว่า บริการนั้นยังไม่มีคุณภาพการบริการที่ดี

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการแล้ว พบว่า ความคาดหวังคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจในการบริการ และความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ทุกด้าน นั้นหมายถึง คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ต่อผู้ประกันตนยังไม่สามารถตอบสนองกับความคาดหวังได้ เนื่องจากความคาดหวังที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากการที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสบทบเข้ากองทุนประกันสังคมล่วงหน้า แต่การรับรู้

จริงจากการใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวังที่ตั้งใจ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนพรัตน์ วัจกุล (2546) ที่ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ทุกด้าน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของวนิดา สิงห์โต (2549) ที่ศึกษา เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลชัยนาท พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจในทุกด้าน รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของมนทิพพา นิมนันท์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ทุกด้าน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Youssef, Nel and Bovaird (1996) ที่ศึกษาเรื่องความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน ที่มารับบริการในโรงพยาบาลในประเทศอังกฤษ ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและการเห็นอกเห็นใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้าน แต่ผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวิลาสินีย์ จำปาตะ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการได้รับบริการเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกต่อไป (Kotler, Philip., 1999)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดและมาก การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนมีค่าเฉลี่ยระดับมากและปานกลาง ดังนั้นเพื่อให้โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน มีคุณภาพการบริการที่ดี ตรงกับความคาดหวังของผู้ประกันตน ควรจะมีการปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ จากการศึกษาพบว่า เมื่อจำแนกเป็นรายข้อของคุณภาพการบริการ ผู้ประกันตนมีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการมาก ในเรื่อง ที่นั่งรอขณะรอเรียกคิวและรอตรวจมีจำนวนเพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอคิวอย่างพอเพียง เพื่อรองรับจำนวนผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้นและควรพิจารณาสำรวจจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละช่วงเวลา เพื่อที่จะได้จัดสรรเก้าอี้ให้เหมาะสมได้สำหรับเรื่อง ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่าง ๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่ทำให้สับสน มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อยที่สุด จึงควรรักษาระดับมาตรฐานไว้
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในเรื่อง แพทย์และพยาบาลอธิบายวิธีการรักษาได้อย่างเข้าใจ มีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมาก ดังนั้นควรที่ต้องอธิบายวิธีการรักษาให้ผู้มารับบริการได้เข้าใจ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ต้องเข้าใจว่าผู้มารับบริการแต่ละคนนั้น มีพื้นฐานเข้าใจที่แตกต่างกัน และควรปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมาก ในเรื่อง แพทย์และพยาบาลมีเวลาเพียงพอที่จะดูแลและให้ความสนใจที่จะช่วยเหลือและให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการรักษา ควรที่พิจารณาว่า แพทย์และพยาบาลมีจำนวนมากเพียงพอที่จะดูแลผู้มารับบริการ จัดสรรว่าช่วงเวลาไหนมีผู้มารับบริการมาก เพื่อให้มีเวลามากเพียงพอที่ให้การช่วยเหลือทุกครั้งที่มีการร้องขอ และเต็มใจที่จะตอบทุกคำถาม
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมาก ในเรื่อง แพทย์และพยาบาล มีความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการ ควรมีการอบรมบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อทบทวนความรู้ทางด้านวิชาชีพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ
5. ด้านการเห็นอกเห็นใจ มีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมาก ในเรื่อง บุคลากรทางการแพทย์เข้าใจในความจำเป็นและความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคนที่แตกต่างกันและสามารถตอบสนองในความต้องการนั้น ได้เป็นอย่างดี อาจจะต้องดูแลเอาใจใส่เพิ่มขึ้น โดยการสอบถามถึงอาการ ตอบคำถามของผู้มารับบริการด้วยการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการ

อธิบาย มีเวลาให้กับผู้รับบริการในการซักถามเพิ่มมากขึ้นและให้บริการ โดยเท่าเทียมกัน ซึ่งต้องทำความเข้าใจว่าผู้รับบริการแต่ละคนมาด้วยอาการป่วยที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการศึกษาวิจัยเพิ่มดังนี้

1. การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคมใน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
2. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชนกับโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

