

ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาล

แพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี

Satisfaction Of Users To The Social Security Privileges Of Rangsit Medical Hospital, Pathum Thani Province

ปรีชญา สามกองงาม^{1*} และณัฐวีณ์ บุนนาค²

Preechaya Samko-ngam^{1*} and Nattawee Bunnak²

*Corresponding author, e-mail: maprang23112311@gmail.com

Received: November 15th, 2022; Revised: September 15th, 2023; Accepted: September 30th, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และ 4) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จำนวน 399 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ด้วยวิธีเอนเทอร์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนมากมีช่วงอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ สถานภาพและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Master of Arts program students in Political Science Special Program Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Assistant Professor of Master of Arts program in Political Science Special Program Faculty of Social Sciences,

Kasetsart University

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลแพทย์รังสิต

Abstract

The purposes of this independent research were 1) to study the satisfaction of social security users at Rangsit Medical Hospital, Pathum Thani Province, 2) to study the quality of services provided to the social security rights users of Rangsit Medical Hospital, Pathum Thani Province, 3) to study the satisfaction of social security users of Rangsit Medical Hospital, Pathum Thani Province, classified according to demographic factors, and 4) to study the quality of services affecting the satisfaction of social security users of Rangsit Medical Hospital. The data was collected with questionnaires from a sample of 399 people who came to use social security rights at Rangsit Medical Hospital. Statistics used in the study include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test statistics, one-way variance analysis, and multiple regression analysis.

The results showed that the majority of respondents were female, mostly aged 31-40, single, with bachelor's degrees, and private company careers. With an average monthly income of 15,001 - 20,000 baht, the service quality and service satisfaction were at high level. Hypothetical test results showed that demographic factors in different genders status and occupations affecting to service satisfaction of people who use social security rights at Rangsit Medical Hospital, Pathum Thani province differently. In addition, service quality factors include the concreteness of the service, the response to the service recipient, the reassurance to the service recipient, and the compassionate aspect affect the satisfaction of social security users at Rangsit Medical Hospital, Pathum Thani Province.

Keywords: Service quality, satisfaction , Phat Rangsit Hospital

บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้ปัจจัยหลายๆด้านได้รับผลกระทบไปด้วย เช่น สังคม เศรษฐกิจ การเมือง รวมถึงการบริการทางการแพทย์ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาลมากขึ้น ประชากรต้องการ รับบริการทางการแพทย์ ซึ่งมีแนวโน้มในการดูแลและให้ความสำคัญกับสุขภาพร่างกาย โดยตระหนักในการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ หรือเข้ารับการรักษาแต่แรกเริ่ม ทำให้จำนวนผู้ประกันตนเข้ามารับการรักษาในสถานพยาบาลเป็นจำนวนมาก ผู้ประกันตนกว่า 9 ล้านรายทั่วประเทศ ต้องจ่ายเงินสมทบให้กับสำนักงานประกันสังคม 5% ของเงินเดือน เพื่อแลกกับการได้รับสิทธิประโยชน์ทางการแพทย์

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่เลือก โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ระหว่างที่หยุดพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ในจำนวนครึ่งหนึ่งของค่าจ้าง ตามจำนวนวันที่หยุดจริง ไม่เกินครึ่งละ 50 และไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปี หากเจ็บป่วยเรื้อรังจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เกิน 365 วัน หากผู้ประกันตนมีอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดที่เกิดเหตุที่สุด ซึ่งไม่ใช่โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกไว้ ผู้ประกันตน หรือญาติจะต้องแจ้งให้โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเลือกไว้ทราบ

ด้วย เพื่อให้ได้รับผิชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยผู้ประกันตนต้องสำรองเงินจ่ายไปก่อน แล้วจึงมาเบิกคืนกับทางประกันสังคม เมื่อเทียบกันระหว่างผู้เข้าใช้บริการกับกำลังการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัดของสถานพยาบาลรัฐ ส่งผลให้การเข้ารับบริการใช้เวลานาน และไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงเป็นเหตุให้ผู้รับบริการและผู้ประกันตนส่วนมากหันมาเลือกใช้บริการการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลเอกชน ซึ่งมีการให้บริการอย่างทั่วถึง และใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่าสถานพยาบาลรัฐ ซึ่งการเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม เป็นสิทธิของผู้ประกันตนในการเลือกสถานพยาบาล (สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน, 2559)

โรงพยาบาลเอกชนที่สำคัญของจังหวัดปทุมธานี คือโรงพยาบาลแพทย์รังสิต เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในจังหวัดปทุมธานีและเป็นผู้ให้บริการทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลชั้นนำของจังหวัดปทุมธานี ซึ่งถือได้ว่าเป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในจังหวัดปทุมธานีที่ได้รับความไว้วางใจทั้งจากคนในจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดใกล้เคียงเลือกใช้บริการตรวจวินิจฉัย รักษา และฟื้นฟู สุขภาพด้วยดีตลอดมา ซึ่งจำนวนผู้เข้าใช้บริการนั้นมีแนวโน้มมากขึ้นทุกปี และที่มากกว่านั้นคือโรงพยาบาลแพทย์รังสิตเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม และมีผู้ประกันตนที่เข้ารับมากถึง 140,000 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2565) เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงรองรับผู้ป่วยโครงการประกันสังคมเฉลี่ยวันละประมาณ 800 คน (โรงพยาบาลแพทย์รังสิต, 2565)

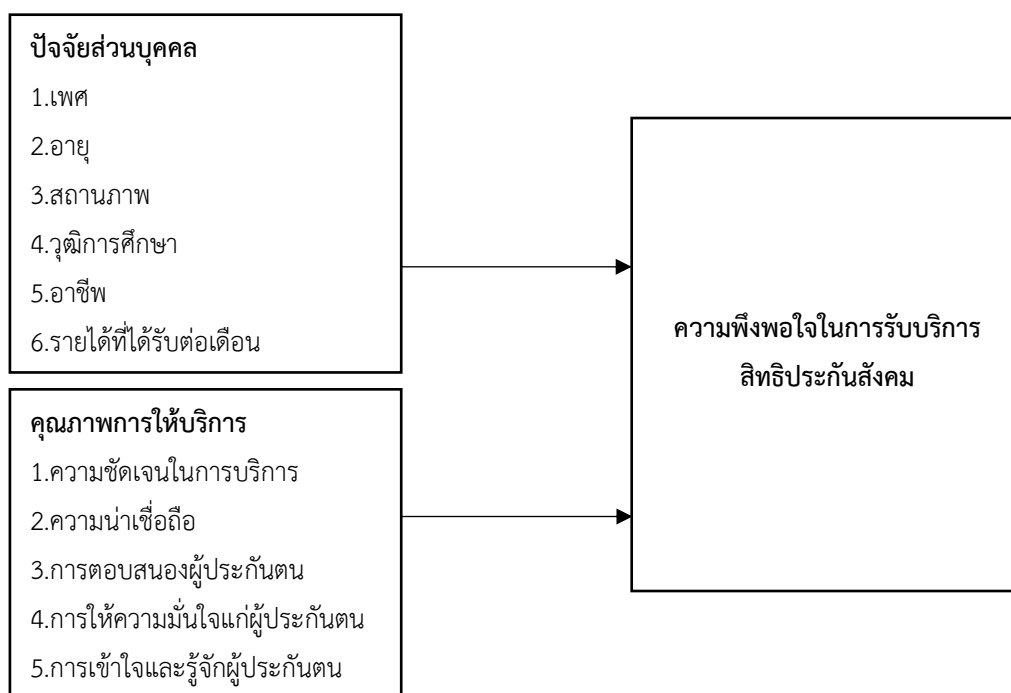
โดยต้องอาศัยการพัฒนาคุณภาพจากการให้บริการ ซึ่งเป็นขั้นตอนในการมอบส่งบริการจากผู้จัดให้บริการไปยังผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยเข้าถึงในสิ่งที่ผู้เข้ารับบริการคาดหวังและสนองตอบความประสงค์ของผู้เข้ารับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และความพึงพอใจจากการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเห็น หรือความคิดของผู้เข้ารับบริการและได้รับการสนองตอบที่ตรงความหวังหรือดีเกินกว่าความหวังของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี

จากข้อมูลการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เข้าใช้บริการ และผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมซึ่งไม่สอดคล้องกันจำนวนผู้ให้บริการอย่างบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีเพียง 2,000 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลแพทย์รังสิต, 2565) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี เพื่อประเมินความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์และพัฒนา การให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมกับทางโรงพยาบาลแพทย์รังสิต เพื่อให้สามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้เข้ามาใช้บริการอย่างถึงที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จำนวน 140,000 ราย (โรงพยาบาลแพทย์รังสิต, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จำนวน 399 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ค่าความเชื่อมั่นที่ 95% โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างสะดวก ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้ n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N = จำนวนคนในกลุ่มประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

แทนค่าได้
$$n = \frac{140,000}{1 + 140,000(0.05)^2}$$

$$n = 398.86$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จึงมีจำนวน 399 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด (open-ended) โดยกำหนดประเด็นคำถามตามกรอบแนวความคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามระดับความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสิทธิประกันสังคมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น (rating scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) เป็นคำถามที่ใช้ประเมินระดับความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 5 ข้อ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 5 ข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้ประกันตน 5 ข้อ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ประกันตน 5 ข้อ และด้านความเห็นอกเห็นใจ 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 25 ข้อ ซึ่งกำหนดค่าคะแนนไว้ดังนี้

ตอนที่ 3 ข้อคำถามระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการสิทธิประกันสังคม มีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น (rating scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) เป็นคำถามที่ใช้ประเมินระดับความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ รวมทั้งสิ้น 7 ข้อ ซึ่งกำหนดค่าคะแนนไว้ดังนี้

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลเฉลี่ยของแบบสอบถามโดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ช่วง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม สีสะอาด, 2556) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วย

คะแนน	ความหมาย
4.21-5.00	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	เห็นด้วยในระดับมาก
2.60-3.40	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
1.81-2.60	เห็นด้วยในระดับน้อย
1.00-1.80	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการเข้ารับบริการสิทธิประกันสังคม เป็นข้อคำถามปลายเปิดสำหรับสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสร้างเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ ตลอดจนค่าสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการสร้างเครื่องมือ ได้แก่ ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและกรอบแนวคิด นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถาม ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามการแนะนำของอาจารย์ที่

ปรึกษานำไปทดลอง (try out) ใช้ผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต ซึ่งไม่ใช่กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ราย แล้วนำไปวิเคราะห์ และเมื่อทำการทดสอบค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัคเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคม กรณีศึกษา : โรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการลงพื้นที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยการสำรวจ (survey method) ใช้วิธีแจกแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยการติดตั้งคิวอาร์โค้ดในพื้นที่แผนกประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต และเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการจากแผนกประกันสังคมช่วยตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด โดยจะใช้เวลาลงพื้นที่ 2 เดือน หรือจนกว่าจะเก็บแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์คุณภาพการรับบริการสิทธิประกันสังคมโดยวิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคม วิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - 2.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคม โรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับสำหรับหาความแตกต่างของปัจจัยด้านเพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้วยวิธี One way Anova สำหรับหาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 2.2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ หาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการไปยังความพึงพอใจในการบริการด้วยวิธีเอนเทอร์ (multiple linear regression)

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นคำถาม	เป็นจำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
-ชาย	69	17.2
-หญิง	321	80.5
-ไม่ประสงค์ระบุเพศ	9	2.3
2.อายุ		
-18-30 ปี	124	31.1
-31-40 ปี	152	38.1
-41-50 ปี	65	16.3
-มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	58	14.5
3.สถานภาพ		
-โสด	210	52.6
-มีคู่สมรส	157	39.4
-หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	32	8.0
4. วุฒิการศึกษา		
-ต่ำกว่าปริญญาตรี	178	44.6
-ปริญญาตรี	213	53.4
-สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.0
5.อาชีพ		
-รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.7
-พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	373	93.5
-อื่นๆ	11	2.8
6.รายได้ที่ได้รับต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	108	27.1
15,001 - 20,000 บาท	156	39.1
20,001-25,000 บาท	46	11.5
25,000 -30,000 บาท	22	5.5
30,001-35,000 บาท	26	6.5
35,001-40,000 บาท	12	3.0
40,001 บาทขึ้นไป	29	7.3
รวม	399	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบส่วนมากเป็นเพศหญิง เป็นจำนวน 321 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80.5 รองลงมา คือ เพศชาย เป็นจำนวน 69 คน เป็นร้อยละ 17.2 และไม่ประสงค์ระบุเพศ เป็นจำนวน 9 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.3 โดยลำดับ

ด้านอายุ ผู้ตอบส่วนมาก มีช่วงอายุ 31-40 ปี เป็นจำนวน 152 คน เป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 18-30 ปี เป็นจำนวน 124 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 31.1 ช่วงอายุ 41-50 ปี เป็นจำนวน 65 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.3 และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 58 คน เป็นร้อยละ 14.5 โดยลำดับ

ด้านสถานภาพ ผู้ตอบส่วนมากมีสถานภาพ โสด เป็นจำนวน 210 คน เป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาคือ มีคู่สมรสเป็นจำนวน 157 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 39.4 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ เป็นจำนวน 32 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8.0 โดยลำดับ

ด้านวุฒิการศึกษา ผู้ตอบส่วนมากมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี เป็นจำนวน 213 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 53.4 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวน 178 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.6 และน้อยที่สุด คือ มากกว่าปริญญาตรีเป็นจำนวน 8 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.0 โดยลำดับ

ด้านอาชีพ ผู้ตอบส่วนมากประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน เป็นจำนวน 373 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 93.5 รองลงมา คือ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.7 และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ เป็นจำนวน 11 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.8 โดยลำดับ

และด้านรายได้ ผู้ตอบส่วนมากมีรายได้ที่ได้รับต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท เป็นจำนวน 156 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 39.1 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท เป็นจำนวน 108 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 27. รายได้ 20,001-25,000 บาท เป็นจำนวน 46 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.5 รายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป เป็นจำนวน 29 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.3 รายได้ 30,001-35,000 บาท เป็นจำนวน 26 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.5 รายได้ 25,000 -30,000 บาท เป็นจำนวน 22 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.5 และน้อยที่สุด คือ รายได้ 35,001-40,000 บาท เป็นจำนวน 12 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.0 โดยลำดับ

ตารางที่ 2 ความเห็นของคุณภาพจากการให้บริการโดยภาพรวม

หัวข้อประเมิน	n = 399			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับ
1) ด้านความชัดเจนของบริการ	3.49	0.625	มาก	2
2) ด้านการเชื่อถือวางใจได้	3.48	0.640	มาก	3
3) ด้านการสนองตอบต่อผู้เข้ารับบริการ	3.49	0.651	มาก	2
4) ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ	3.53	0.606	มาก	1
5) ด้านความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.53	0.608	มาก	1
เฉลี่ย	3.50	0.606	มาก	-

จากตารางที่ 2 ความเห็นของคุณภาพจากการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.50, SD. = 0.606$) โดยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ ($\bar{x} = 3.53, SD. = 0.606$) และเข้าใจหัวอกของผู้เข้ารับบริการ ($\bar{x} = 3.53, SD. = 0.608$) รองลงมาคือ ด้านความชัดเจนของบริการ ($\bar{x} = 3.49, SD. = 0.625$)

และด้านการสนองตอบต่อผู้เข้ารับบริการ ($\bar{x} = 3.49$, $SD = 0.651$) และด้านการเชื่อถือวางใจได้ ($\bar{x} = 3.48$, $SD = 0.640$) โดยลำดับ

ตารางที่ 3 ความเห็นในส่วนความพึงพอใจจากการให้บริการ ภาพรวม

หัวข้อประเมิน	n = 399			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับ
ด้านตัวผลิตภัณฑ์บริการ	3.54	0.610	มาก	2
ด้านราคา	3.55	0.613	มาก	1
ด้านสถานที่บริการ	3.40	0.671	ปานกลาง	7
ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	3.51	0.633	มาก	3
ด้านผู้จัดให้บริการ	3.50	0.645	มาก	4
ด้านภาวะแวดล้อมในการบริการ	3.41	0.647	มาก	6
ด้านขั้นตอนบริการ	3.49	0.598	มาก	5
เฉลี่ย	4.30	0.850	มาก	-

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าความเห็นในส่วนความพึงพอใจจากการให้บริการภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$, $SD = 0.850$) ทั้งนี้ $\bar{x}$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านราคา ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 0.613$) รองลงมาคือด้านตัวผลิตภัณฑ์บริการ ($\bar{x} = 3.54$, $SD = 0.610$) ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ($\bar{x} = 3.51$, $SD = 0.633$) ด้านผู้จัดให้บริการ ($\bar{x} = 3.50$, $SD = 0.645$) ด้านขั้นตอนบริการ ($\bar{x} = 3.49$, $SD = 0.598$) ด้านภาวะแวดล้อมในการบริการ ($\bar{x} = 3.41$, $SD = 0.647$) และด้านสถานที่บริการ ($\bar{x} = 3.40$, $SD = 0.671$) โดยลำดับ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจจากการให้บริการต่างกัน

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเพศ	ระหว่างกลุ่ม	1.981	2	.991	5.446	.005**
	ภายในกลุ่ม	72.028	396	.182		
	รวม	74.009	398			
ด้านอายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.405	3	.468	2.547	.056
	ภายในกลุ่ม	72.605	395	.184		
	รวม	74.009	398			
ด้านสถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.077	2	2.038	11.543	.000**
	ภายในกลุ่ม	69.932	396	.177		
	รวม	74.009	398			

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจจากการให้บริการต่างกัน (ต่อ)

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านวุฒิการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.001	2	.500	2.714	.068
	ภายในกลุ่ม	73.008	396	.184		
	รวม	74.009	398			
ด้านอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.247	2	1.124	6.200	.002**
	ภายในกลุ่ม	71.762	396	.181		
	รวม	74.009	398			
ด้านรายได้ที่ได้รับต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	1.984	6	.331	1.800	.098
	ภายในกลุ่ม	72.025	392	.184		
	รวม	74.009	398			

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 4 ผลการทดสอบด้วยการใช้สถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ (Sig.=0.005) สถานภาพ (Sig.=0.000) และ อาชีพ (Sig.=0.002) ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน ในขณะที่ด้านอายุ (Sig.=0.056) ด้านวุฒิการศึกษา (Sig.=0.068) และด้านรายได้ที่ได้รับต่อเดือน (Sig.=0.098) ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ไม่ต่างกัน

ผู้ตอบที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน มีเป็นจำนวน 3 คู่ คือ คู่ที่ 1 ผู้ตอบที่มีเพศชาย มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มากไปกว่าผู้ตอบที่มีเพศหญิง คู่ที่ 2 ผู้ตอบที่มีเพศชาย มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มากไปกว่าผู้ตอบที่มีเพศไม่ประสงค์ระบุเพศ และคู่ที่ 3 ผู้ตอบที่มีเพศหญิง มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มากไปกว่าผู้ตอบที่มีเพศไม่ประสงค์ระบุเพศ

ผู้ตอบที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีต่างกัน มีเป็นจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มากไปกว่าผู้ตอบที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ และคู่ที่ 2 ผู้ตอบที่มีสถานภาพมีคู่สมรส มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มากไปกว่าผู้ตอบที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ผู้ตอบที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีต่างกัน มีเป็นจำนวน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 ผู้ตอบที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มากไปกว่าผู้ตอบที่มีอาชีพ

พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และคู่ที่ 2 ผู้ตอบที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มากไปกว่าผู้ตอบที่มีอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี

คุณภาพจากการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.511	.115			4.437	.000
1) ด้านความชัดเจนของบริการ	.312	.036	.345		8.755	.000**
2) ด้านการเชื่อถือวางใจได้	.062	.042	.075		1.470	.142
3) ด้านการสนองตอบต่อผู้เข้ารับบริการ	.127	.040	.161		3.174	.002**
4) ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ	.156	.045	.174		3.427	.001**
5) เข้าใจห้วงของของผู้เข้ารับบริการ	.191	.042	.217		4.580	.000**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

R=0.802 R square = 0.643 Adjusted R Square = 0.638 Std. Error of the Estimate = 0.25945

จากตารางที่ 5 พบว่า เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์สถิติสมการถดถอยพหุคูณที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01พบว่า คุณภาพจากการให้บริการ ได้แก่ ด้านความชัดเจนของบริการ (Sig.=0.000) ด้านการสนองตอบต่อผู้เข้ารับบริการ (Sig.=0.002) ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ (Sig.=0.001) และเข้าใจห้วงของของผู้เข้ารับบริการ (Sig.=0.000) ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ 0.05 จึงถือว่าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีและร่วมกันพยากรณ์การส่งผลได้ ร้อยละ 64.3 ($R^2 = 0.643$) และมีค่าความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 3.174-8.755

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบส่วนมากเป็นเพศหญิง ส่วนมากมีช่วงอายุ 31-40 ปีมีสถานภาพ โสดจบการศึกษาปริญญาตรี เป็นจำนวน 213 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 53.4 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้ที่รับต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพจากการให้บริการ สามารถทำการสรุปได้ดังนี้

ผู้ส่งประกันสังคมมีความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับคุณภาพจากการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยอันดับได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้เข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านความชัดเจนของบริการ และด้านการสนองตอบต่อผู้เข้ารับบริการ และด้านการเชื่อถือวางใจได้ โดยลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการให้บริการ

ผู้ส่งประกันสังคมมีความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจากการให้บริการภาพรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย อันดับได้แก่ ด้านราคา รองลงมาคือ ด้านตัวผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการส่งเสริม

แนะนำบริการ ด้านผู้จัดให้บริการ ด้านขั้นตอนบริการ ด้านภาวะแวดล้อมในการบริการ และด้านสถานที่บริการ โดยลำดับ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพและอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่า คุณภาพจากการให้บริการ ได้แก่ ด้านความชัดเจนของบริการ ด้านการสนองตอบต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ และเข้าใจหัวอกของผู้เข้ารับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีและร่วมกันพยากรณ์การส่งผลได้ ร้อยละ 64.3

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ส่งประกันสังคมมีความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจากการให้บริการภาพรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านราคา รองลงมา คือ ด้านตัวผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านผู้จัดให้บริการ ด้านขั้นตอนบริการ ด้านภาวะแวดล้อมในการบริการ และด้านสถานที่บริการ โดยลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ส่งประกันสังคมเล็งเห็นถึงค่าใช้จ่ายนอกเหนือสิทธิประกันสังคมมีความอย่างสมควรกับคุณภาพจากการให้บริการจากผู้ให้บริการที่ได้รับ เป็นไปตามความหวัง อีกทั้งยังอาจมีการให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของบุคลากรทางการแพทย์ เพราะการรักษาพยาบาล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รวมถึงโปรโมชั่นต่างๆ จากทางโรงพยาบาลก็จำเป็นในการเข้าใจและเข้าใจถึงข้อมูลของขั้นตอนการรักษา ไปจนถึงพยาบาลหรือแพทย์มีความเข้าใจในวิชาชีพของตนเอง และโรงพยาบาลมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้บริการที่พอหรือไม่ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของบุษราภรณ์ ฉายชุมพล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสปส. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับมาก

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพจากการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ส่งประกันสังคมมีความเห็นเกี่ยวข้องกับคุณภาพจากการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยอันได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ และเข้าใจหัวอกของผู้เข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านความชัดเจนของบริการ และด้านการสนองตอบต่อผู้เข้ารับบริการ และด้านการเชื่อถือวางใจได้ โดยลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณภาพของยาที่ได้รับมีคุณภาพ อีกทั้งบุคลากรมีความเอาใจใส่ผู้เข้ารับบริการอย่างดี โดยผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติจากหน้าที่ที่ต่างกัน การสร้างความเชื่อมั่นจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ไปจนถึงการสนองตอบการแก้ไขปัญหาต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี โดยสอดคล้องกับการศึกษาของวิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพจากการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาล.หนองนาคำ พบว่า คุณภาพจากการให้บริการการเก็บยอดภาษีท้องถิ่นของเทศบาล.หนองนาคำ ด้านเชื่อถือได้ ด้านการสนองตอบ ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านกายภาพ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 เพื่อศึกษาเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ เนื่องจากเพศที่ต่างกันอาจได้รับการต่างกันในส่วนของห้องน้ำที่ทางโรงพยาบาลจำแนกเป็นชายและหญิง จึงมีความพึงพอใจต่างกัน นอกจากนี้ด้านสถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มิ

สถานภาพมีคุณสมบัติสามารถเข้ารับบริการในแผนกที่ต่างกัน เช่น การคลอดลูก หรือแผนกสูตินารี และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน อาจเพราะว่าแต่ละอาชีพมีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอันตรายที่ต่างกัน และรักษาในรูปแบบที่ต่างกัน ในขณะที่ด้านอายุ เพราะว่าอายุที่ต่างกัน ได้รับความเห็นอกเห็นใจเท่าเทียมกัน ด้านวุฒิการศึกษา เพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาต่างกัน ได้รับการปฏิบัติจากบุคลากร เช่น การพูด สื่อสาร การสนองตอบด้วยความเต็มใจ และด้านรายได้ที่ได้รับต่อเดือนที่ต่างกัน เพราะว่าผู้ใช้บริการมีประกันสังคมที่สามารถทำการเบิกค่ารักษาพยาบาลคืนได้ จึงมีความพึงพอใจโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานีไม่ต่างกัน โดยสอดคล้องกับการศึกษาของบุษราภรณ์ ฉายชูผล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสสส. ที่ระบุว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสสส. จำแนกตามเพศสถานภาพ และอาชีพต่างกัน

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 4 เพื่อศึกษาคุณภาพจากการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต พบว่า คุณภาพจากการให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของบริการ การสนองตอบต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ และเข้าใจห้วงอกของผู้เข้ารับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และร่วมกันพยากรณ์การส่งผลได้ ร้อยละ 64.3 ($R^2 = 0.643$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต เป็นไปอย่างมีคุณภาพ เอาใจใส่ มีแพทย์ที่มีความสามารถทางวิชาชีพ บุคลากรให้ความสำคัญกับผู้เข้ารับบริการเป็นอย่างดี ไปจนถึงได้รับการดูแลเอาใจใส่เสมือนญาติพี่น้องของตนเอง จนไม่มีความกังวลมากนัก โดยสอดคล้องกับการศึกษาของวิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ที่ศึกษาถึงคุณภาพจากการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาล.หนองนาคำ พบว่า คุณภาพจากการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ข้าราชการท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. โรงพยาบาลควรคำนึงถึงผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน เช่นการมีห้องน้ำที่รองรับทุกเพศ มีความสะอาดเท่ากัน อีกทั้งควรให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกเพศ
2. โรงพยาบาลควรให้บริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน อาจเข้ารับบริการในแผนกที่แตกต่างกัน เช่น การคลอดบุตร หรือแผนกสูตินารี ดังนั้นจึงควรให้การดูแลที่เท่าเทียมกันในเรื่องของสถานภาพ
3. โรงพยาบาลควรให้บริการที่เหมาะสมกับความหลากหลายของอาชีพและการรักษาสามารถครอบคลุมไปถึง ความเสี่ยงและอันตรายของทุกอาชีพที่อาจเกิดขึ้น โดยมีความพร้อมในการรักษาตลอดเวลา
4. เนื่องจากด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เครื่องมือทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแพทย์รังสิตมีความทันสมัยการติดป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆชัดเจน เครื่องมือทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแพทย์รังสิตมีเพียงพอและโรงพยาบาลแพทย์รังสิตมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดสวยงาม
5. เนื่องจากด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแพทย์รังสิตควรให้การรักษาได้ทันที่ตรงต่อความต้องการ ควรมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ควรมีการจัดลำดับคิวการรับบริการ และควรแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนถึงเวลาที่จะได้รับ

บริการและขั้นตอนการใช้สิทธิประกันสังคมมีความรวดเร็วทันใจ และควรมีการโต้ตอบผู้รับบริการของบุคลากรได้อย่างดี ผ่านทุกช่องทาง เช่น หน้าแผนก เฟสบุ๊ค ไลน์ เป็นต้น

6. เนื่องจากด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นพนักงานควรได้รับการอบรมให้มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ใช้แพทย์ที่มีชื่อเสียง และมีความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัยและได้รับการรักษาที่มีคุณภาพจากโรงพยาบาลแพทย์รังสิต และควรมีความสามารถทางด้านวิชาชีพ และคำแนะนำของแพทย์ พยาบาล นักกายภาพ เภสัชกรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ควรมีความชัดเจน น่าเชื่อถือ

7. เนื่องจากการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรพิจารณาถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ และความเอาใจใส่ในการให้บริการ เช่น การดูแลอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการให้บริการทางการแพทย์ ควรปกปิดข้อมูลการรักษาเป็นความลับ ควรมีการเก็บข้อมูลและมีรูปแบบการรักษาความสัมพันธ์กับท่านระยะยาว เช่น การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/เทศกาลต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการอย่างเป็นกันเอง เสมือนญาติพี่น้อง

8. โรงพยาบาลแพทย์รังสิตควรให้ความใส่ใจต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอร้องขอจากผู้รับบริการโดยการสังเกตความผิดปกติของปัญหาต่างๆ เช่น คิวแออัด ความล่าช้า เป็นต้น

9. แพทย์ควรเข้าตรวจผู้ป่วยให้ตรงตามเวลา เนื่องจากทำให้เกิดปัญหาการแออัด และเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับการรักษาไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรศึกษาเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกันตน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและแม่นยำถึงคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบปัญหา และอุปสรรคที่แท้จริง และนำผลไปปรับปรุงต่อไป

2. ผู้วิจัยควรเฉพาะเจาะจงแผนก หรือตึกของโรงพยาบาล เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ได้อย่างตรงตามพื้นที่ที่ศึกษาได้แม่นยำมากขึ้น

3. ผู้วิจัยอาจจะมิตระวังการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยอาจกำหนดคุณสมบัติที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น ผู้ประกันตนเท่านั้น หรือ ผู้เข้ารับบริการ เพื่อความชัดเจนของผลการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน.(2559). รายงานประจำปี 2559. [ออนไลน์].ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565 ,จาก <https://www.pier.or.th>.

โรงพยาบาลแพทย์รังสิต.(2565). ข้อมูลสถิติผู้ป่วยโรงพยาบาลแพทย์รังสิต. [ออนไลน์].ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565 ,จาก : <https://www.patransit.com/>.

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลแพทย์รังสิต.(2565). จำนวนผู้ประกันตนของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต.[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565 ,จาก : <https://www.patransit.com>.

นภาพร จดาบุตร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

บุญชม สีสะอาด. (2556). วิธีวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุษราภรณ์ ฉายชุมพล .(2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
วิทยาเขตชลบุรี.

วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง.(2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระ
ภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น.
วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11 (2), 15-28.

Cronbach, L. J. (1970). *Essential of Psychological Testing*. 5th ed., New York: Harper and Row
Publishers Inc.

Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M (Ed.),
Attitude Theory and Measurement. New York: Wiley & Son.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd.New York. Harper and Row Publications.