

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของ ผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา *

Healthcare service quality perceptions and insured patient's satisfaction of hospital service systems in Phra Nakhon Sri Ayutthaya Province

สำเริง งามสม (Samrueng Ngamsom) **

จันทนา แสนสุข (Jantana Sansook) ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนและความภักดีของผู้ประกันตน 2) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือในบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการเข้าถึงจิตใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่งผลต่อความภักดีในสถานพยาบาลของผู้ประกันตน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตนในสถานพยาบาลเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 385 คน สุ่มแบบโควต้า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก มีความพึงพอใจและความภักดีต่อการบริการอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือในบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการเข้าถึงจิตใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน 3) ความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของสถานพยาบาลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถรองรับการเข้ารับบริการของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความภักดี การรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ

* บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ

This article aims for publishing academic knowledge.

** นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ Master Students of Business Administration Program. Faculty of Business Administration and Information Technology. Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.

*** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ Department of Business Administration. Faculty of Business Administration and Information Technology. Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.

Abstract

The purpose of this research are 1) To study perceived service quality than Insurer's Satisfaction and Insurer's Loyalty.; 2) To study perceived service quality of medicine affecting insurer's satisfaction.; 3) to study insurer's satisfaction affecting insurer's loyalty. The sample groups are 385 persons sampling by Quota sampling that Insurer in Ayutthaya province. The analyze tool used to collect data was frequency, percentage, mean, standard deviation and regression analysis.

The results revealed that 1) Overall of the level of Perceived service quality of medicine, Insurer's satisfaction and Insurer's loyalty are at high level.; 2) Perceived service quality of medicine is contain of Tangibles, Reliability, Responsiveness and Empathy affect insurer's satisfaction.; 3) Insurer's satisfaction affect Insurer's loyalty. While this result can be discuss as perceived service quality of medicine affecting to insurer's satisfaction and also affect Insurer's loyalty that are benefit to adjust hospital for support insurer in Ayutthaya province to be better.

Keyword : loyalty, Perception of service quality, satisfaction

บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี การสื่อสารไปอย่างรวดเร็วขึ้นนั้น ส่งอิทธิพลสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ไม่เว้นแม้กระทั่งระบบบริการทางการแพทย์ รวมถึงประชากรในสังคมให้ความสำคัญในด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาลมากขึ้น ประชากรต้องการ บริการทางการแพทย์ ซึ่งมีแนวโน้มในการดูแลและให้ความสำคัญกับสุขภาพร่างกาย โดยตระหนักในการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ หรือเข้ารับการรักษาแต่แรกเริ่ม ซึ่งต่างจากในอดีตที่ต้องมีอาการหรือโรคขึ้นจึงจะไปพบแพทย์ นอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีพฤติกรรมในการใช้บริการทางการแพทย์ในด้านอื่นที่ไม่ใช่การรักษาโรคโดยตรง เช่น การเสริมความงาม เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีการเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนมากขึ้น เนื่องจากการเข้ารับบริการในสถานพยาบาลรัฐมีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับกำลังการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัดของสถานพยาบาลรัฐ ส่งผลให้การเข้ารับบริการใช้เวลานาน และไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงเป็นเหตุให้ผู้รับบริการและผู้ประกันตนส่วนมากหันมาเลือกใช้บริการการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลเอกชน ซึ่งมีการให้บริการอย่างทั่วถึง และใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่าสถานพยาบาลรัฐ ซึ่งการเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม เป็นสิทธิของผู้ประกันตนในการเลือกสถานพยาบาล ส่วนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้มีสถานพยาบาลที่รองรับผู้ประกันตนในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 5 แห่ง คือ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โรงพยาบาลเสนา โรงพยาบาลการุญเวช โรงพยาบาลราชธานี และโรงพยาบาลราชธานี โรจนะ (สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน,2559)

สถานพยาบาลดังกล่าวจะมีโควตาจำนวนผู้ประกันตนในอัตราที่ทางสำนักงานประกันสังคมกำหนด และในการเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตนนั้นจะเลือกจากความคาดหวังที่จะได้รับการที่ดีในด้านความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนเอง รวมถึงมีคุณภาพมาตรฐานในการรักษา และวินิจฉัยโรค จากสถานพยาบาลนั้นๆ ซึ่งถ้าหากผู้ประกันตนไม่ได้รับการที่ดีจากสถานพยาบาลที่ตนใช้สิทธิ์ สามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ปีละ 1 ครั้ง ตามกำหนดของสำนักงานประกันสังคม สถานพยาบาลที่รองรับผู้ประกันตนดังกล่าว จะมีกลยุทธ์ในการที่จะสามารถรักษาสถานการณ์เดิมไว้ และทำให้ผู้ประกันตนรายใหม่มาเลือกเพื่อทดแทนในส่วนที่เปลี่ยนสถานพยาบาลไป เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนที่เพิ่มขึ้น เพราะในปัจจุบันมีการแข่งขันในการให้บริการด้านการแพทย์ของแต่ละสถานพยาบาลมีมากขึ้น ดังนั้นสถานพยาบาลจะมีการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ทำให้แตกต่างจากสถานพยาบาลอื่น และที่สำคัญเพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้บริการของผู้ประกันตน โดยมุ่งเน้นศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือในบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเข้าถึงจิตใจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตนที่พึงได้รับมาตรฐานการรักษาและการบริการที่ดีขึ้นจากการพัฒนาของโรงพยาบาล รวมทั้งสถานพยาบาล แพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการกับผู้ประกันตนด้วยคุณภาพที่ดีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ ความพึงพอใจของผู้ประกันตน และความภักดีของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือในบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการเข้าถึงจิตใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตน ส่งผลต่อความภักดีในสถานพยาบาลของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะทางกายภาพส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

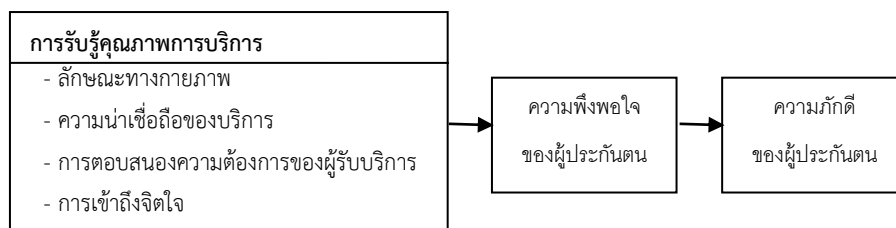
สมมติฐานที่ 1.2 ความน่าเชื่อถือในบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.4 การเข้าถึงจิตใจส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการรับรู้การบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การทบทวนวรรณกรรม

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ (Medical Service Quality) หมายถึง การที่ผู้ประกันตนเข้าใจและรู้สึกได้จากการมองเห็น การฟัง การสัมผัสการบริการด้านการแพทย์จากแพทย์และเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ ด้วยความไว้วางใจ และการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ประกันตนด้วยการดูแลเอาใจใส่ สอนตอบผู้ประกันตนตามประสงค์และมีมาตรฐาน รักษาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการเข้าถึงจิตใจ อาทิตย์ ภูไพศาล (2549)

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานพยาบาลที่สะอาดร่มรื่น ปราศจากกลิ่นที่ทำลายมลภาวะ การอำนวยความสะดวกในสถานพยาบาลทั้งลานจอดรถ ป้ายจราจรบอกสถานที่ให้บริการต่างๆ ภายในอาคาร รวมทั้งห้องพักรับรองผู้รับบริการมีความเหมาะสมเพียงพอต่อจำนวนผู้ขอรับบริการโดยห้องมีความสะอาด ปราศจากกลิ่น มีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายมีคุณภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และห้องให้บริการด้านการแพทย์มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวนของรักษาซึ่งผู้ประกันตนรู้สึก และสัมผัสได้ถึงการให้บริการที่คุ้มค่า ทั้งนี้ผู้ประกันตนจะพิจารณาสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไปสู่ความพึงพอใจ Larrabee (1995)

ความน่าเชื่อถือของบริการ หมายถึง ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อแพทย์ผู้การรักษาพยาบาลและเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลในการให้บริการอย่างซื่อสัตย์ตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งไว้ รวมทั้งการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ประกันตนไว้เป็นอย่างดี ผู้ประกันตนจะพิจารณาสิ่งที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่หรือแพทย์นำไปสู่ความพึงพอใจ Larrabee (1995)

การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง แพทย์และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนหรือผู้ขอรับบริการได้อย่างครบถ้วนตามที่ผู้ประกันตนร้องขอด้วยความกระตือรือร้น ซึ่งผู้ประกันตนได้รับการอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้ให้บริการท่านอื่น ผู้ประกันตนประเมินการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่หรือแพทย์นำไปสู่ความพึงพอใจ Groonroos (1990)

การเข้าถึงจิตใจ หมายถึง แพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการรักษามีความสามารถ สร้างความมั่นใจ และลดความหวาดกลัวให้กับผู้ประกันตนหรือผู้ที่ได้รับการรักษา โดยเจ้าหน้าที่เข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งความประหม่าความกังวลใจเจ้าหน้าที่จึงพยายามพูดคุยให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการขอรับบริการและให้บริการเป็นอย่างดี ผู้ประกันตนประเมินการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่หรือแพทย์นำไปสู่ความพึงพอใจ Gavin (1984 อ้างใน Ghobadian, Speller and Jones, 1994)

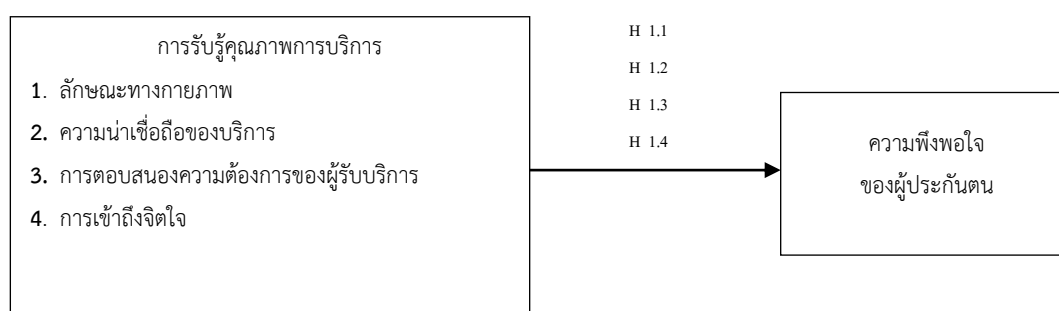
ดังนั้นการรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ประกันตน เมื่อผู้ประกันตนได้รับรู้ถึงคุณภาพของการบริการที่ดีในด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการเข้าถึงจิตใจต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตนจะทำให้ผู้ประกันตนเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนดังสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะทางกายภาพส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.2 ความน่าเชื่อถือในบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.4 การเข้าถึงจิตใจส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังภาพที่ 2.2



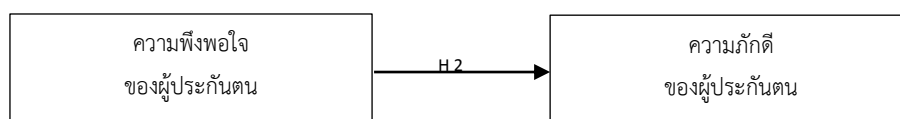
ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานการรับรู้คุณภาพการบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตน

ความพึงพอใจของผู้ประกันตน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติด้านบวกที่ผู้ประกันตนมีต่อการได้รับบริการจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรู้สึกถึงความคุ้มค่าที่ผู้ประกันตนได้รับการรักษาพยาบาลที่ดำเนินการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานของการรักษา เป็นผลให้ผู้รับบริการนั้นหายจากอาการเจ็บป่วย หรือสามารถบรรเทาอาการเจ็บป่วยได้ ทำให้ผู้ประกันตนที่ขอรับบริการมีสุขภาพแข็งแรงสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข จิตตินันท์ เดชคุปต์ (2542)

ความภักดีของผู้ประกันตน หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้ประกันตนรู้สึกประทับใจต่อการให้บริการจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้ประกันตนนึกถึงและต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำเมื่อต้องการรักษาหรือตรวจสุขภาพต่างๆและไม่เปลี่ยนใจไปใช้สถานพยาบาลอื่น รวมทั้งผู้ประกันตนบอกเล่าเกี่ยวกับสถานพยาบาลในเชิงบวกและชักชวน หรือบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549)

ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ประกันตนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสถานพยาบาล เมื่อผู้ประกันตนได้รับรู้ถึงคุณภาพของการบริการทางการแพทย์ในด้านต่าง ๆ จนเกิดความพึงพอใจเกิดความรู้สึกประทับใจต่อการบริการเหล่านั้น จนทำให้เกิดความภักดี และต้องการที่จะมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ประกันตนจึงส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกันตนสถานพยาบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังสมมติฐานที่ 2



ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานความพึงพอใจของผู้ประกันตน ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีการศึกษา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวนทั้งสิ้น 277,106 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1970) สุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็นแบบโควต้า จากสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จำนวน 80 คน โรงพยาบาลเสนา จำนวน 80 คน โรงพยาบาลการุญเวช จำนวน 80 คน โรงพยาบาลราชธานี จำนวน 80 คน และโรงพยาบาลราชธานีโรจนะจำนวน 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม(Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยให้สอดคล้องกับประเด็นเนื้อหาและขอบเขตการวิจัย โดยแบ่งเป็น 6 ส่วน ได้แก่ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านลักษณะทางกายภาพ ข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ความน่าเชื่อถือในการบริการ ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ และการเข้าถึงจิตใจ ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล ข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ และ 5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.715 – 0.868 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอในการดำเนินการต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และสถิติสำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตาม จากตัวแปรอิสระหลายตัว โดยทำการวิเคราะห์ ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน และใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ การเข้าถึงจิตใจ ($\bar{X}$ = 4.01, SD = 0.49) ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}$ = 3.92, SD = 0.41) ความน่าเชื่อถือในการบริการ ($\bar{X}$ = 3.90, SD = 0.51) และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.83, SD = 0.40)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าVIF ค่า Tolerance ค่า Durbin – Watson และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ และความพึงพอใจของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปร	TB (ลักษณะ ทาง กายภาพ)	RT (ความ น่าเชื่อถือ ในบริการ)	RN (การ ตอบสนอง ความต้องการ ผู้รับบริการ)	EP (การ เข้าถึง จิตใจ)	VIF	Tolerance	Durbin – Watson
$\bar{X}$	3.93		4.06	4.02			
S.D	0.71	4.00	0.67	0.69			
TB		0.72	0.32**	0.33**	1.23	0.81	1.82
RT		0.45**	0.41**	0.46**	1.37	0.73	
RN				0.60**	1.67	0.60	
EP					1.69	0.59	

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$

จากตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ (TB) ความน่าเชื่อถือในบริการ (RT) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (RN) และการเข้าถึงจิตใจ (EP) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.33 – 0.60 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 และพิจารณาร่วมกับค่า VIF พบว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.23 – 1.69 ซึ่งไม่เกิน 10 ค่า Tolerance พบว่า เท่ากับ 0.59 – 0.81 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.10 – 1.00 และค่า Durbin – Watson เท่ากับ 1.82 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 เพราะฉะนั้นผลการตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปรอิสระแสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2551) จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ทางการแพทย์ ลักษณะทางกายภาพ (TB) ความน่าเชื่อถือในบริการ (RT) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (RN) และการเข้าถึงจิตใจ (EP) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การรับรู้คุณภาพการบริการด้าน การแพทย์ ทางการแพทย์	ความพึงพอใจของผู้ประกันตน		t	P - value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.324	0.270	4.902	0.000**
1. ลักษณะทางกายภาพ	0.158	0.061	2.599	0.010**
2. ความน่าเชื่อถือในบริการ	0.109	0.051	2.129	0.034*
3. การตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	0.154	0.071	2.174	0.030*
4. การเข้าถึงจิตใจ	0.281	0.060	4.698	0.000**
R = 0.49 R ² = 0.24 Adjusted R ² = 0.23 SEE = 0.45 F = 30.38				

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$

จากตารางที่ 4 การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ทางการแพทย์ ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ (TB) ความน่าเชื่อถือในบริการ (RT) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (RN) และการเข้าถึงจิตใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ทางการแพทย์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยที่ตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 23.00 (ค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.23) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละด้านพบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะทางกายภาพส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลพบว่าลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.16$, $p < 0.01$) ยอมรับสมมติฐานที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 ความน่าเชื่อถือในบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลพบว่า ความน่าเชื่อถือในบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.11$, $p < 0.05$) ยอมรับสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลพบว่า การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.15$, $p < 0.05$) ยอมรับสมมติฐานที่ 1.3

สมมติฐานที่ 1.4 การเข้าถึงจิตใจส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลพบว่า การเข้าถึงจิตใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ($\beta = 0.28, p < 0.01$) ยอมรับสมมติฐานที่ 1.4

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกันตน (IS) ส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พึงพอใจของผู้ประกันตน	ความภักดีของผู้ประกันตน		t	P – value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.328	0.180	12.945	0.000**
1. พึงพอใจของผู้ประกันตน	0.403	0.044	9.233	0.000**
R = 0.42		R ² = 0.18	Adjusted R ² = 0.17	SEE = 0.46
			F = 85.35	

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการพิจารณาค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.17 แสดงว่าตัวแปรอิสระได้ร้อยละ 17.00 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.44, p < 0.01$) หมายความว่า เมื่อผู้ประกันตนมีความรู้สึก พึงพอใจในการให้บริการของสถานพยาบาลแห่งใดแล้วย่อมทำให้เกิดความภักดี อยากกลับมาใช้บริการอีกเมื่อตนเองเจ็บป่วยหรือเมื่อต้องการตรวจสุขภาพร่างกาย จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

การอภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมในสถานพยาบาลเป็นสิ่งที่ผู้ประกันตนหรือผู้มาใช้บริการพบเห็นและจะสร้างความประทับใจ โดยทางสถานพยาบาล มีป้ายจราจรแจ้งบอกสถาน อย่างชัดเจน ไม่มีเสียงรบกวนขณะรับบริการ มีห้องพักรับรองผู้รอรับบริการ เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทนา โสพิพัฒน์ (2553) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของ ผู้เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ของ

ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลโดยภาพรวมดีมาก เนื่องด้วยโรงพยาบาลมีการบริการด้านกายภาพด้วยรูปลักษณ์ทางกายภาพ โดยมีสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย โปร่ง ไม่แออัดเหมาะแก่การมาขอรับบริการ รวมทั้งเมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการอยู่นั้นไม่เสี่ยงรบกวนจากภายนอกที่สามารถทำให้แพทย์และผู้ใช้บริการไม่มีสมาธิได้ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจเมื่อได้มาใช้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาเสมอ

1.2 ความน่าเชื่อถือในบริการ พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์สิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกันตนและผู้ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ในการให้บริการต่อผู้ประกันตน ทำให้ผู้ประกันตนได้รับบริการตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้ง และเชื่อว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลของท่านและของผู้รับบริการท่านอื่นเป็นความลับสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมกร เข็มน้อย (2554) ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาครให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรู้และด้านการกระทำมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านความรู้สึกอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านการรับรู้น้อยที่สุด ซึ่งคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจและส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร

1.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากแพทย์และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลสามารถให้บริการแก่ผู้ประกันตนได้อย่างครบถ้วนตามที่ผู้ประกันตนร้องขอ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ประกันตน ให้บริการแก่ผู้ประกันตนได้อย่างเท่าเทียม ด้วยความรวดเร็วเหมือนผู้รับบริการท่านอื่น 1.4 การเข้าถึงจิตใจ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการของสถานพยาบาลช่วยให้ผู้ประกันตนลดความกังวลใจในการรักษาพยาบาล ให้คำปรึกษาแนะนำ ทำให้ผู้ประกันตนรู้สึกสบายใจมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนคณิต สุขสัมฤทธิ์ (2550) ศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ภาพ ความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้คำแนะนำ เข้าใจในความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ เนื่องด้วยลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการขอรับบริการ ทั้งการสอบถาม แนะนำให้กับลูกค้าที่ไม่มั่นใจในการขอใช้บริการเครือข่ายสัญญาณทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ และทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อบริษัทและบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการร่วมด้วย

2. ความพึงพอใจของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ประกันตนมีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับบริการจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแพทย์และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้เป็นอย่างดี ให้การดูแลรักษา การรักษาอย่างมีมาตรฐาน ทำให้ผู้ประกันตนหายจากอาการป่วยหรืออาการเจ็บป่วยนั้นบรรเทาลงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rahim Mosahab (2010) ได้

ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดี : การทดสอบการไถ่เกลี่ยลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานครอิหร่าน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งลูกค้ามีความคาดหวัง โดยพนักงานสามารถให้บริการลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการของธนาคาร ทำให้ลูกค้า มีความภักดีต่อธนาคารเมื่อได้รับบริการ

3. ความภักดีของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีความภักดีอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้ประกันตนรู้สึกประทับใจต่อการใช้บริการซึ่งการให้บริการจากแพทย์และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลบริการด้วยความเต็มใจสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกันตนเป็นผลให้ผู้ประกันตนไม่เปลี่ยนใจใช้บริการสถานพยาบาลอื่น และจะนึกถึงสถานพยาบาลแห่งนี้เป็นสถานที่แรกหากต้องใช้บริการในครั้งต่อไป โดยผู้ประกันตนเล่าถึงความประทับใจที่มีต่อสถานพยาบาลให้กับผู้อื่นรับรู้ และชักชวนให้ผู้อื่นมาใช้บริการสถานพยาบาลแห่งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Toung and Flowers (1978 อ้างถึงใน ชูลีพร ไกรเวียง 2531) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเมืองคึก มลรัฐฟลอริดา สหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในด้านของอุปกรณ์การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และ สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่พัก ซึ่งอยู่ในระดับมาก และคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความรู้สึกพอใจกับการได้รับบริการที่มีคุณภาพและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวนั้นทำให้นักท่องเที่ยวมีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวมีความรู้สึกอยากหาโอกาสเพื่อมาเที่ยวซ้ำหรือบ่อยกว่าที่เคยเป็น

4. การวิเคราะห์สมมติฐาน อภิปรายได้ดังนี้

1) ลักษณะทางกายภาพส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากสถานพยาบาลประกันสังคมส่วนใหญ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้งบริเวณภายในและภายนอกสถานพยาบาลมีสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปราศจากมลพิษ ที่มีความเหมาะสมแก่ผู้ป่วยหรือผู้ประกันตนในการมาติดต่อเพื่อขอรับบริการ ซึ่งปัจจุบันสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีการพัฒนาดูแลรักษา สภาพแวดล้อมมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการมีระบบกลไกการประกันคุณภาพมากำกับดูแลให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา บุญเดิม (2549) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล อรัญประเทศ ที่พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลอรัญประเทศในระดับมาก ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทนา โสพิพัฒน์ (2553) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการแพทย์ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลโดยภาพรวมดีมาก

2) ความน่าเชื่อถือในบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากสถานพยาบาลมีบริการครอบคลุมทุกด้าน มีแพทย์เฉพาะทางที่มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคโดยเฉพาะ ประกอบกับความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสถานพยาบาลประกันสังคม ทำให้ผู้ประกันเกิดความมั่นใจเมื่อได้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญพร บุญแสน (2550) ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของ

สำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎหมายของสำนักงานมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้บริการแก่ผู้ประกันตนด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว อย่างเท่าเทียมกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมกร เข็มน้อย (2554) ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าธนาคารออมสินให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรู้และด้านการกระทำมากที่สุด

3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย หรือผู้ประกันตนทุกคนย่อมคาดหวังที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ตรงกับความต้องการและตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันทั่วถึง และสามารถดูแลรักษาผู้ป่วยหรือญาติมิตรของตนให้หายจากโรคร้ายไข้เจ็บและสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณภา พุ่มกาญจน์ (2556) ศึกษาการรับรู้คุณค่าของการบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลกระทบต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ลูกค้าได้รับการตอบสนองความต้องการจากพนักงานธนาคารที่ดี ทำให้ลูกค้าพอใจเมื่อได้ใช้บริการและเกิดความรู้สึกประทับใจสนใจต่อการใช้บริการที่ธนาคารอีกเมื่อต้องทำธุรกรรมทางการเงิน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนคณิต สุขสัมฤทธิ์ (2550) ศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ภาพ ความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้การแนะนำ เข้าใจในความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4) การเข้าถึงจิตใจส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยหรือผู้ประกันตน ที่เข้ามาใช้บริการในขณะนั้นกำลังตกอยู่ในสภาวะที่ไม่ปกติทั้งร่างกายและจิตใจ มีความอ่อนแอ หวั่นวิตก หวาดกลัว หากได้รับการพูดคุย สอบถาม แนะนำหรือให้ข้อมูลจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล ที่มีความเข้าใจในสภาพของตน ย่อมทำให้ความรู้สึกดีขึ้น ความเครียดและความหวาดกลัวลดน้อยลง ซึ่งในปัจจุบัน แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลส่วนใหญ่ได้รับการอบรมพัฒนาให้ตระหนักถึงการเป็นหน่วยงานบริการตามมาตรฐานของระบบการประกันคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย วนิดา สิงห์โต (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลชัยนาท ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ให้คำปรึกษาแนะนำสร้างความน่าเชื่อถือต่อการให้บริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจต่อการขอรับบริการในแต่ละครั้งนั้นมากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสิตา สังข์อร่าม (2550) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ให้บริการด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ประกันตนเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจาก การบริการทางการแพทย์ เป็นการให้บริการบนพื้นฐานของความเสี่ยงเกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้รับบริการ ดังนั้น หากผู้รับบริการ ได้ผลตอบรับจากการรักษา การบริการจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสถานพยาบาลได้เป็นอย่างดีตามมาตรฐานของสถานพยาบาลหรือเหนือกว่าความคาดหวัง จนให้หาย

จากอาการเจ็บป่วย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นต่อการรักษาที่สถานพยาบาลแห่งนี้ และพร้อมที่จะกลับมา
รับการรักษาอีกเมื่อประสบปัญหาการเจ็บป่วย หรือเมื่อต้องการดูแลสุขภาพ นอกจากนี้ยังยินดีที่จะแนะนำผู้ป่วย
อื่นให้เข้ามาได้รับการรักษาเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Toungh and Flowers (1978 อ้างถึงใน ชุติพร
ไกรเวียง 2531) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเมืองคู้ค มลรัฐฟลอริดา
สหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว
และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ เจริมประเสริฐบุญ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่
มีต่อธนาคารกรุงเทพ สาขาในห้างสรรพสินค้า ในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคาร
บริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสร้างความประทับใจ ทั้งการแนะนำ การสร้างความสัมพันธ์ การเข้าถึงในความ
ต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สถานพยาบาลควรมุ่งเน้น ส่งเสริมนโยบายด้านลักษณะทางกายภาพให้เพิ่มสูงขึ้นเพื่อประสิทธิภาพ
ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกันตนในการรองรับจำนวนผู้ประกันตนที่เพิ่มมากขึ้นทั้งภายในอาคารและ
ภายนอกอาคาร ได้แก่ ลานจอดรถ ป้ายบอกสถานที่ ห้องบริการหรือห้องรับรองเพื่อขอใช้บริการต่างๆ
2. ส่งเสริมนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
แพทย์และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล การสร้างความน่าเชื่อถือให้การบริการจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ใน
สถานพยาบาลเพื่อสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ประกันตนได้เป็นอย่างดี
3. แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการในสถานพยาบาลควรมีนโยบายในการให้บริการที่โดดเด่น เป็น
เอกลักษณ์ในความรวดเร็วและถูกต้องได้มาตรฐานของสถานพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของ
ผู้ประกันตน เพื่อให้เกิดความประทับใจในประสบการณ์ที่ดี ซึ่งความโดดเด่นสามารถสร้างการใช้บริการได้อย่าง
ต่อเนื่องของผู้ประกันตน และบอกต่อถึงความประทับใจที่ได้รับจากการบริการ
4. ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานในสถานพยาบาล ควรส่งเสริมกิจกรรมด้านการพัฒนาทรัพยากร
เจ้าหน้าที่ด้านต่างๆ ในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและสามารถ
เข้าถึงจิตใจผู้ประกันตน เนื่องจาก การสร้างความน่าเชื่อถือของแพทย์และเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญต่อการ
ใช้บริการของผู้ประกันตน อีกทั้งการเข้าถึงจิตใจของผู้ประกันตนที่ขอรับบริการ สามารถทำให้ผู้ประกันตนสบายใจเมื่อ
ได้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน สามารถศึกษาปัจจัยด้าน
อื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การติดตามผลการรับบริการ โดยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และศึกษาข้อเสนอแนะจาก
ผู้รับบริการที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาการใช้บริการของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลอื่น นอกเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ นอกจากนี้ อาจศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการทางการแพทย์ระหว่างสถานพยาบาลของรัฐบาลและสถานพยาบาลของเอกชน โดยเปรียบเทียบในแต่ละด้านว่า มีความต่าง และเหมือนกันอย่างไร และควรแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องอย่างไรให้มีมาตรฐานมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความปลอดภัยต่อชีวิตของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549).การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ :

ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เชมกร เข็มน้อย. (2554). ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า

ธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จินตนา บุญเดิม. (2549). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

จิตตินันท์ เดชคุปต์. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยง

เด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน,

เจนคณิต สุขสัมฤทธิ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ภาพ ความพึงพอใจของ

ลูกค้าและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่.วิทยานิพนธ์ปริญญา

บริหารธุรกิจบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชูลีพร ไกรเวียง. (2531). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของ

นักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). “คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.” กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,

เพียงพร บุญแสน. (2550). คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี,

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

พรพรรณ เจริมประเสริฐบุญ และปณิศา มีจินดา.(2548). ความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ

สาขาในห้างสรรพสินค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี, วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ปทุมธานี:

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

มัทนา โสพิพัฒน์. (2553). การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา.วิทยานิพนธ์

ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รังสิตา สังขอร่าม. (2550). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

- วนิดา สิงโต. (2549). การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ
หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วรรณภา พุ่มกาญจน์. (2556). การรับรู้คุณค่าของการบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผล
ต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา,
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. “รายชื่อสถานพยาบาลประกันสังคม ปี 2560 แยกตามจังหวัด”
[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: [http://www.sso.go.th/wprp/uploads/Ayutthaya/uploadimages
/file/hospitallist2560\(2\).pdf](http://www.sso.go.th/wprp/uploads/Ayutthaya/uploadimages/file/hospitallist2560(2).pdf),13 ตุลาคม 2559.
- อาทิตย์ ภูโสภาล. (2549) “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการของ
ผู้รับบริการ : กรณีศึกษาผู้รับบริการจากหน่วยบริการสุขภาพเจ้าหน้าที่และอาชีวอนามัย คณะ
แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ภาษาต่างประเทศ

- Ghobadian, A., Speller, S. and Jones, M., (1994). Service Quality: Concept and Model,
International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.11 No.9, pp.43-66.
- Gronroos, G. T. (1990). Service management and marketing. Massachusetts: Lexington Books,
- Larrabee, J.H. (1995)The changing role of the consumer in health care quality.Journal of
Nursing Care Quality, 9 (2), 8-15.
- Rahim Mosahab . (2010). **Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of
Mediation.** PhD Candidate School of Management. Universiti Sains Malaysia.
- Taro Yamane. (1970). Statistics : An Introductory Analysis. 2nd ed. Tokyo : John Weatherhill.