

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนใน 6 ด้าน คือ

1. เกี่ยวกับอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่
2. เกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา
3. เกี่ยวกับความเพียงพอ
4. เกี่ยวกับความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก
5. เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการไปใช้บริการ
6. เกี่ยวกับการมีคุณภาพ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ประกันตนที่อยู่ในสถานประกอบการในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 189 แห่ง และเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3,908 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณ หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 คน แล้วใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีตัวชี้วัด จำนวน 6 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการที่รวดเร็วทันเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความสะอาดและการมีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียในการไปใช้บริการ และด้านการมีคุณภาพ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) และทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ L.S.D ( L.S.D multiple comparisons)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้ คือ

### การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน

#### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามเพศ

ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

- 1.1 เกี่ยวกับอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ เพศชายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 1.2 เกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการรวดเร็วทันเวลา เพศชายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 1.3 เกี่ยวกับความเพียงพอ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอ เพศชายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 1.4 เกี่ยวกับความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก เพศชายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.5 เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป เพศชายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.6 เกี่ยวกับการมีคุณภาพ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีคุณภาพ เพศชายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

## 2. ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมาก ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้น เมื่อจำแนกความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว สรุปได้ดังนี้

2.1 เกี่ยวกับอัตราค่าของของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอัตราค่าของ เจ้าหน้าที่ สรุปดังนี้

2.1.1 ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.1.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.1.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.1.4 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.2 เกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา สรุปดังนี้

2.2.1 ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.2.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.2.3 ระดับ อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.2.4 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.3 เกี่ยวกับความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปดังนี้

2.3.1 ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.3.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปว.ช. มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.3.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมาก

2.3.4 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.4 เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก สรุปดังนี้

2.4.1 ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมาก

2.4.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.4.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.4.4 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.5 เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการไปใช้บริการทางการแพทย์ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป สรุปดังนี้

2.5.1 ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมาก

2.5.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปว.ช. มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.5.3 ระดับ อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.5.4 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.6 เกี่ยวกับการมีคุณภาพ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีคุณภาพ สรุปดังนี้

2.6.1 ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมาก

2.6.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปว.ช. มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.6.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.6.4 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

### 3. ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามระดับรายได้

จากผลการการศึกษา ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจมาก ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผู้ประกันตนที่มีรายได้ 9,001 ขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจตามระดับรายได้ สรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 3.1 เกี่ยวกับอรรถยาศัยของของเจ้าหน้าที่

3.1.1 รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.1.2 รายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.1.3 รายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.1.4 รายได้ 9,001 บาท/เดือน ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจน้อย

#### 3.2 เกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา

3.2.1 รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.2.2 รายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.2.3 รายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.2.4 รายได้ 9,001 บาท/เดือน ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

#### 3.3 เกี่ยวกับความเพียงพอ

3.3.1 รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.3.2 รายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.3.3 รายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.3.4 รายได้ 9,001 บาท/เดือน ขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อย

#### 3.4 เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก

3.4.1 รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.4.2 รายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3.4.3 รายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจน้อย

3.4.4 รายได้ 9,001 บาท/เดือน ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจปานกลาง



### 3.5 เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

- 3.5.1 รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจมาก
- 3.5.2 รายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 3.5.3 รายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 3.5.4 รายได้ 9,001 บาท/เดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

### 3.6 เกี่ยวกับการมีคุณภาพ

- 3.6.1 รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 3.6.2 รายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 3.6.3 รายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 3.6.4 รายได้ 9,001 บาท/เดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

## การเปรียบเทียบความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้ประกันตน

### 1. ความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม จำแนกตามเพศสรุปได้ว่าผู้ประกันตนที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามมากกว่าเพศชาย

### 2. ความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้ประกันตนจำแนกตามรายได้

จากการศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนจำแนกตามรายได้ 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน กลุ่มที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน กลุ่มที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน และกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 9,001 บาท/เดือน ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาสารคามแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีกลุ่มที่พบความแตกต่าง สรุปได้ดังนี้

2.1 กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์แตกต่างกับกลุ่มรายได้ทั้งสามกลุ่มที่เหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 กลุ่มที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์แตกต่างกับกลุ่มรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน และ 9,001 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 กลุ่มที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์แตกต่างกับกลุ่มรายได้ 9,001 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

เป็นการสอบถามเรื่องของปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ จากการศึกษาวิจัยได้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 1. ปัญหาในการบริการทางการแพทย์

1.2 พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ต้อนรับใช้วาจา กริยา ท่าทาง ไม่ค่อยสุภาพต่อผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา

1.3 กระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่ทำบัตร ถึง เข้ารับการตรวจและวินิจฉัยจากแพทย์ ซ้ำมากใช้เวลาประมาณครึ่งวัน

1.4 ต้องการให้เปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ทั้งระบบด้านการบริการและด้านคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 โรงพยาบาลอยู่ห่างจากบ้านพักอาศัยมาก ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่สูงและยุ่งยาก

1.6 การสนทนาระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยรวดเร็วเกินไปทำให้การวินิจฉัยผิดพลาด

1.7 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลยังไม่เข้าใจระบบประกันสังคมที่ดีพอ ทำให้ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาเกิดความสับสน

1.8 ห้องตรวจผู้ป่วยฉุกเฉินผู้ป่วยต้องเสียเวลาในการแพทย์นานเนื่องจากแพทย์ไม่มีการผลัดเปลี่ยนกันเข้าเวรเพื่อตรวจรักษาผู้ป่วย

#### 2 ข้อเสนอแนะเพื่อให้โรงพยาบาลมีการบริการที่ดีขึ้น

2.1 ให้มีการตรวจสอบคุณภาพภายในเพื่อให้มีมาตรฐานตลอดเวลา เช่นมีการตรวจประเมินผลทุกเดือน

- ยิ่งขึ้น รวมทั้งความรวดเร็วแม่นยำในการรักษาให้ทันกับผู้ป่วยที่มีมาก
- 2.4 เจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มความกระตือรือร้นในการบริการ กระจับกระจ่าง  
คล่องตัว
- 2.5 การวินิจฉัยของแพทย์ไม่ตรงควรให้มีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น
- 2.6 ต้องการให้รัฐบาลมีการประกันสุขภาพเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเข้ารับ  
บริการ

### อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ  
โรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ผลจากการวิจัย  
พบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. โดยภาพรวมผู้ประกันตนในจังหวัดมหาสารคามมีความพึงพอใจต่อการเข้า  
รับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ประกันตนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน  
กลางเท่ากัน
3. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่แบ่งตามระดับการศึกษาของผู้ประกัน  
ตนออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับอนุปริญญา/ปวส.  
และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน
4. ผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้มี  
รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน 3,001-6,000 บาท/เดือน 6,001-9,000 บาท/เดือน และรายได้  
9,001 บาท/เดือน ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
5. ในด้านความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้ประกันตน ที่จำแนกตามเพศ  
นั้น ปรากฏว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนที่จำแนกตามรายได้นั้น  
ปรากฏว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน



จากผลการศึกษาวิจัยที่ได้ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนทั้งหมดไม่ว่าจะ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้แล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน กลาง ทั้งสิ้นไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ สมมติฐานของการวิจัยตั้งไว้ว่า ความพึง พพอใจของผู้ประกันตนที่อยู่ในสถานประกอบการจังหวัดมหาสารคามที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลมหาสารคามในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม อยู่ในระดับ มาก เนื่องจากความคาดหวังของผู้ไปใช้บริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง จึงทำให้มีความพึง พพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สาเหตุที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจจะเป็นเนื่องจากความคาดหวังในการได้รับบริการ ของผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนิรมล กิริตสิทธิกุล (2538 : 9) ที่ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการว่าการ บริการคือ การมีน้ำใจและให้ไมตรีแก่กันโดยไม่หวังผลตอบแทน การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความ ช่วยเหลือ ทำให้ลูกค้าคิดใจ พอใจและประทับใจ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น คอยเอา ใจใส่ลูกค้าด้วยความสุภาพ รอยยิ้ม และระบบงานที่ถูกต้อง ขอบคุณและคอยต้อนรับหรือไม่กัป ฎิเสรอย่างสุภาพและจัดการกับปัญหาทันทีที่มีอะไรผิดปกติ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นายแพทย์สำลี เปลีียนบางช้าง (2540 : 547) อเดย์ และ แอนเดอร์สัน (Aday and Anderson, 1978 : 28 อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ .2535 : 18) และบราวน์ (Brown, 1969 : 100-105. เล่มเดียวกัน : 19) ที่กล่าวว่า สถานพยาบาลควรให้ผู้ป่วยได้รับการบริการหลายๆ ด้านอย่างจริงจัง ทั้งทางร่างกายจิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยมีเครื่องมือเครื่องมือที่ทันสมัยให้เพียงพอ และให้เจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของสถานพยาบาลเข้าใจถึงการปฏิบัติดังกล่าว รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการของ ผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจให้มากอีกด้วย

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ถ้าการบริการของโรงพยาบาลดี ผู้ประกันตนที่ไปใช้บริการจะ เกิดความพึงพอใจมาก แต่ถ้าการบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้ความพึงพอใจเปลี่ยน ไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลถึงการมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีจากการรับบริการที่ผ่านมา ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่ว่าด้วยแรงจูงใจในการเลือกเข้ารับบริการจาก โรงพยาบาล ครั้งต่อไป คือ ถ้าผู้ประกันตนย้ายไปเลือกสถานพยาบาลอื่นเป็นสถานพยาบาลตามบัตรแล้ว จะทำ ให้โรงพยาบาลต้องสูญเสียรายได้จากการเหมาจ่ายรายหัวลง

จากผลวิเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการเข้ารับบริการแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมที่ไปใช้บริการทางการแพทย์มาแล้ว มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม น้อยกว่าความเป็นจริงที่ตั้งไว้ จึงต้องมีการปรับปรุงเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในบริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมหาสารคามในระดับที่มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนน้อยกว่าระดับของสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั้นแสดงว่าสถานพยาบาลที่รับผิดชอบในการรักษาผู้ประกันตนควรมีการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการในการรักษาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น

1. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ต้อนรับใช้วาจา กริยา ท่าทาง ไม่ค่อยสุภาพต่อผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา
2. กระบวนและขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่ทำบัตร ถึง เข้ารับการตรวจและวินิจฉัยจากแพทย์ ใช้มากใช้เวลาประมาณครึ่งวัน
3. ต้องการให้เปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ทั้งระบบด้านการบริการและด้านคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. โรงพยาบาลอยู่ห่างจากบ้านพักอาศัยมาก ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่สูง และ ยุ่งยาก
5. การสนทนาระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยรวดเร็วเกินไปทำให้การวินิจฉัยผิดพลาด
6. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลยังไม่เข้าใจระบบประกันสังคมที่ดีพอ ทำให้ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาเกิดความสับสน
7. ห้องตรวจผู้ป่วยฉุกเฉินผู้ป่วยต้องเสียเวลาในการรพพช้นานเนื่องจากแพทย์ไม่มีการผลัดเปลี่ยนกันเข้าเวรเพื่อตรวจรักษาผู้ป่วย

## ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบข้อค้นพบที่ควรจะทำการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างในการให้บริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร
2. ควรศึกษาวิธีดำเนินการที่จะก่อให้เกิดของความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการทางการแพทย์
3. ควรศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการให้บริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมและทั่วถึงทุกโรค



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY