

คุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพที่ส่งผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มวัยทำงาน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Service Quality and Perceived Benefits of Health Insurance Affecting
Working People's Decision to Use Services of Private hospital
in Bangkok District Area

ธัญรัตน์ เทิดศิริธรรม¹ และ ผศ.ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์²
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thanyarat Thuedkeereetham¹ and Dr.Kasemson Pipatsirisak²

E-mail: 6214070044@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคนวัยทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพและการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ One - Way ANOVA และ Multiple Regression

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อความเห็นทุกด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประโยชน์ของการประกัน และการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชน ในการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ประโยชน์ของการประกันสุขภาพและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ โรงพยาบาลเอกชนเรียงตามลำดับอิทธิพล อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05*

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ, การตัดสินใจใช้บริการ ,โรงพยาบาลเอกชน

ABSTRACT

The purposes of this study were toward investigate working people's opinion to wanted service quality, perceived benefits of health insurance and decision to use services of private hospital in Bangkok district area; analyze the impacts service quality and perceived benefits of health insurance on to use services of private hospital in Bangkok district area. The instrument for data collection was questionnaire approved by the expert. It's alpha coefficient value of reliability was 0.90. The 200 samples were randomly selected from working people's in Bangkok district area. The descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as the inferential statistics in terms of multiple regression analysis were applied to analyze the data selected. The hypothesis testing were proved. At statistically significant level of 0.05

The research findings were found that most respondents most strongly agreed toward all opinion including the service quality, the perceived benefits of health insurance, and the decision to use services of private hospital in Bangkok. According to the hypothesis testing, it was proved that the perceived benefit of health insurance and the service quality differently affected the decision to use the services of private hospital in Bangkok respectively, regarding the effect value at 0.05 of the statistically significant level.

Key word: Service quality, Perceived benefits of health insurance, Decision to use services, Private hospital

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันเราสนใจ ใส่ใจ และตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการดูแลสุขภาพสุขภาพกัน รวมไปถึงเรื่องการดูแลป้องกันสุขภาพจากโรคภัยไข้เจ็บแต่เนิ่น ๆ และเข้ารับการรักษาเมื่อเจ็บป่วยเร็วขึ้น นอกจากนี้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป ต้องการบริการบริการที่สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่าย ทั้งนี้ปัจจุบันผู้ให้บริการเพิ่ม

มากขึ้นโรงพยาบาลรัฐบาลอาจจะไม่เพียงพอสำหรับการบริการ ซึ่งผู้ป่วยหรือผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้นเนื่องจากการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลรัฐมีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับกำลังการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัดของโรงพยาบาลรัฐ ส่งผลให้การเข้ารับบริการใช้เวลานานและไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง จากความต้องการบริการทางการแพทย์ที่เพิ่มขึ้นจึงเป็นเหตุให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการที่มีกำลังทรัพย์บางส่วนหรือมีระบบประกันสุขภาพหันมาเลือกใช้บริการการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นทางเลือกอีกทางให้ประชาชน โดยโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญด้านบริการและคุณภาพด้านการแพทย์ มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่าโรงพยาบาลรัฐ แม้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลรัฐแล้ว จะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่ามากก็ตาม แต่ยังมีผู้ใช้บริการบางส่วนที่ถือบัตรประกันสุขภาพที่สามารถเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนได้ตามสิทธิการคุ้มครองของประกันที่ตนเองถืออยู่

ผลการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ.2560 พบว่าจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนในปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 61.64 ล้านราย เป็นผู้ป่วยนอกประมาณ 58.84 ล้านราย หรือร้อยละ 95.5 ที่เหลือเป็นผู้ป่วยในประมาณ 2.80 ล้านราย หรือร้อยละ 4.5 ของ จำนวนผู้ป่วยทั้งสิ้น เป็นที่เห็นได้ชัดว่ากรุงเทพมหานครจังหวัดเดียว มีจำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนมากที่สุด และมีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุด คือประมาณ 32.17 ล้านราย หรือ ร้อยละ 52.2 ของจำนวนผู้ป่วยทั่วประเทศสืบค้นวันที่ 13 มีนาคม 2564 จาก www.nso.go.th

จากเหตุผลข้างต้นนี้ธุรกิจโรงพยาบาลมีการแข่งขันที่สูงค่อนข้างมาก โดยต่างก็พัฒนากลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านบริการและคุณภาพการรักษา หรือการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ และผูกพันลูกค้าเดิมให้มาใช้บริการ ทำให้ในปัจจุบันผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น นอกจากนี้โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งยังให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือทางการแพทย์ มีการลงทุนเทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆ และความพร้อมของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความครอบคลุมและทันสมัย

ดังนั้นผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” นอกจากจะได้รับความเห็นของประชากรที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในเรื่องนี้ยังทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนำไปสู่การวางแผนในเรื่องคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพอันจะเป็นแนวทางสำคัญสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ธุรกิจที่ดำเนินการในด้านการบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มโรงพยาบาลจะได้ใช้ผลการศึกษาดังกล่าวในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่
1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคนวัยทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ และการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
 2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มคนวัยทำงานที่มีต่อเรื่องการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพของกลุ่มคนวัยทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระตัวที่ 1 คือ คุณภาพการให้บริการ ความหมาย และนิยามของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) Zeithaml, et al., (1990) ได้อธิบายองค์ประกอบของ SERVQUAL ดังนี้
 - มิติที่ 1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) หมายถึง การมองเห็นได้ถึงลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และลักษณะของบุคลากร
 - มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่เชื่อถือได้และความสามารถในการให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รับบริการได้อย่างทันที่
 - มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีความมุ่งมั่น และมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้ารวมถึงให้บริการที่รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 - มิติที่ 4 ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงทักษะความรู้ ความอนุเคราะห์จากพนักงาน และความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจให้มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

มิติที่ 5 ความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้ความสะดวก สบาย การจัดหรือส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสม ทั้งด้านรูปแบบการปฏิบัติ สถานที่ ระยะเวลา ให้กับผู้รับบริการอย่างมืออาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการได้ตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง รวมทั้งสร้างความประทับใจและเกิดความพึงพอใจในสูงสุดจากการได้รับบริการ

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระตัวที่ 2 คือ การรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องการประกันสุขภาพ (Private Health Insurance) (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

<https://www.oic.or.th/th/education/insurance/health> สืบค้นวันที่ 9 มีนาคม 2564

การประกันสุขภาพ คือ การประกันภัยที่บริษัทประกันภัยตกลงที่จะชดเชยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของผู้เอาประกันภัย ไม่ว่าค่ารักษาพยาบาลนั้นจะเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วยจากโรคภัย หรือการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุให้แก่ผู้เอาประกันภัย

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าการประกันสุขภาพ คือ การประกันภัยทั้งสุขภาพและอุบัติเหตุที่บริษัทประกันภัยตกลงที่จะชดเชยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาล ค่ายา ค่าบริการของผู้เอาประกันภัย ไม่ว่าค่ารักษาพยาบาลนั้นจะเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วยจากโรคภัย หรือการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุให้แก่ผู้เอาประกันภัย

3. แนวคิดและทฤษฎีตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ

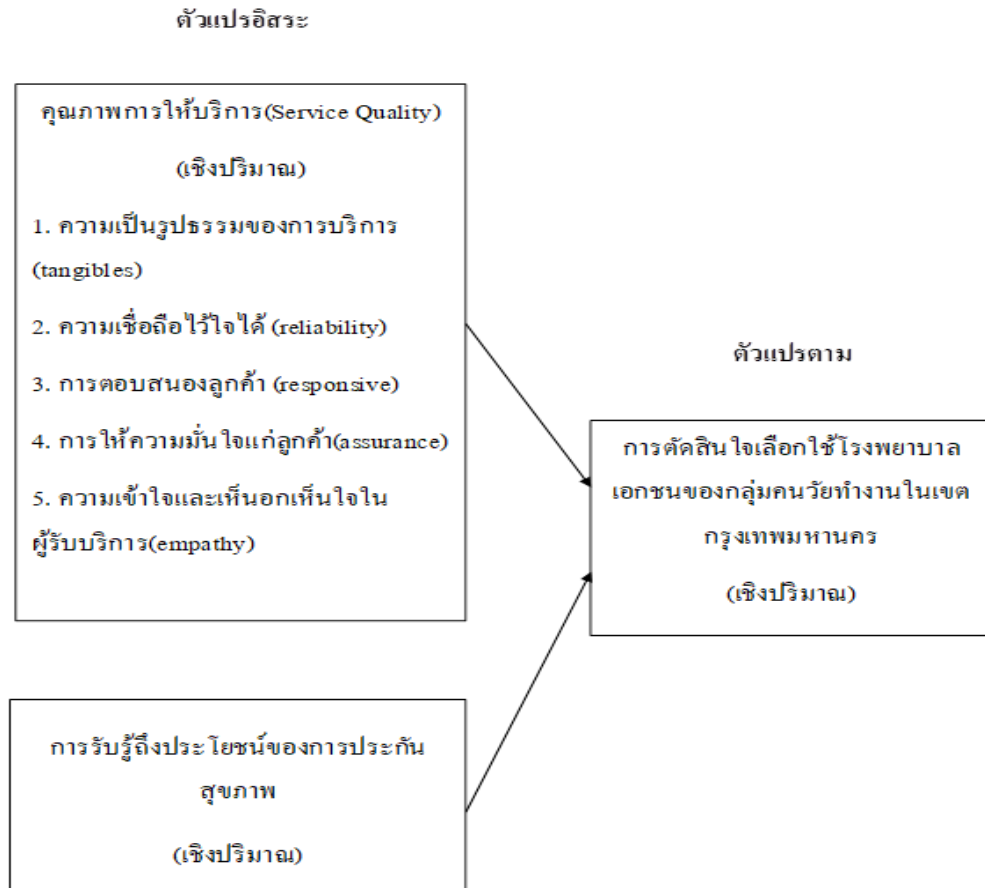
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับการตัดสินใจไว้หลายความหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

Gibson & Ivancevich (1970) อ้างถึงใน อรจิรา แคนวิวัฒน์เดชา, สุภาวดี คุ่มราษฎร์ และ อรุพงษ์ ไสยรัตน์, (2560) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า เป็นกระบวนการสำคัญขององค์กรที่มีผู้บริหารจะต้องกระทำอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสาร (information) ซึ่งได้รับมาจากโครงสร้างองค์กร พฤติกรรมบุคคลและกลุ่มในองค์กร

Barnard (1938) อ้างถึงใน อรจิรา แคนวิวัฒน์เดชา, สุภาวดี คุ่มราษฎร์ และ อรุพงษ์ ไสยรัตน์, (2560) ให้ความหมายของการตัดสินใจ คือ การพิจารณาทางเลือก จากทางเลือกหลายทางเลือกให้เหลือเพียงทางเลือกเดียว

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง การใช้หลักการและเหตุผลในกระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสมที่สุดในการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกเข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ใช้ตัวอย่าง 200 ตัวอย่างและใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการ วิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามในการ เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์

ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแปรเรื่องคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1) สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับ เพศ อาชีพ ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ William Seally Cossett, (1908) และ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ซึ่งใช้มาตรวัดจัดอันดับ Sir Ronald A. Fisher, (1912)

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่องคุณภาพการให้บริการ การรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ และการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค Likert, (1932) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ที่ศึกษาไว้

2) สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่าเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) (Aiken, LS, & West, SG1991)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 คุณสมบัติทางประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64 มีอายุระหว่างระหว่าง 31 – 40 คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับรายได้อยู่ที่ 15,000 บาท– 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 53.50 นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.50

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับความความคิดเห็นที่มากที่สุด ($X = 4.365, SD = 0.53241$) ที่จะตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($X = 4.421, SD = 0.54943$) ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ($X = 4.3713, SD = 0.57370$) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($X = 4.3663, SD = 0.66209$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($X = 4.3363, SD = 0.64902$) และสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($X = 4.3075, SD = 0.62139$) ตามลำดับ

2.2 ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับความความคิดเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ ($X = 4.4075, SD$

= 0.56213) และเมื่อพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดในหัวข้อเรื่องการถือประกันสุขภาพช่วยคลายกังวลเรื่องค่ารักษาพยาบาลที่สูง ($X=4.5850$, $SD=0.6518$)

2.3 ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในทุกข้อคำถามในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ($X = 4.5300$, $SD = 0.4770$) และหากพิจารณารายละเอียดแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด 2 เรื่องเท่ากัน คือเรื่องความสามารถในการรักษาและให้บริการทางการแพทย์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ($X = 4.6250$, $SD = 0.5797$) และความรวดเร็วในการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ($X = 4.6250$, $SD = 0.5797$)

ส่วนที่ 3 การนำเสนอเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

โดยภาพรวมตัวแปรอิทธิพลทั้งสองตัวคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ รวมกันจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 53 ($R^2 = 0.530$) อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.00^* โดยที่ตัวแปรอิทธิพลทั้งสองตัวเป็นอิสระต่อกัน ($F=111.251$, $P < 0.00^*$) ทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแยกเป็นตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวยังพบอีกว่า ตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00^*

สรุปผล และอภิปรายผล

1. สรุปผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่างระหว่าง 31 – 40 ปีระดับรายได้อยู่ที่ 15,000 บาท– 25,000 บาท และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด

2. สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และการทดสอบสมมติฐานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.1 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคนวัยทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ และการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อเรื่องคุณภาพการให้บริการและการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด ส่วนในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ เรื่องความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เห็นด้วยมากที่สุดทุกด้านด้วยเช่นกัน

2.2 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่าคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้เรื่องประโยชน์ของประกันสุขภาพส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับความความเห็นด้วยอยู่สูงที่สุดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพ ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลของการศึกษาในที่นี่ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษามาอธิบายถึงความสอดคล้องระหว่างผลการศึกษาที่ได้กับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาใช้กับการศึกษาครั้งนี้สมมติฐานทั้งหมดที่นำเสนอสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี

1. คุณภาพการให้บริการมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml, et al., (1990) เรื่องคุณภาพการให้บริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

1.1 สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2558) ที่ได้อธิบายว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และการประกันสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.2 ผลการศึกษาของ วศิน อวิรุทธ์นันท์, ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, (2560) ที่ได้ทำการศึกษาและพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ปัจจัยการมีประกันสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. การรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่ได้อธิบายว่าการประกันสุขภาพ คือ การประกันภัยที่บริษัทประกันภัยตกลงที่จะชดเชยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของผู้เอาประกันภัย ไม่ว่าจะค่ารักษาพยาบาลนั้นจะเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วยจากโรคร้าย หรือการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุให้แก่ผู้เอาประกันภัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับผลการศึกษาได้แก่

2.1 สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์,(2558) ที่ได้อธิบายว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และการประกันสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 วศิน อวิรุทธ์นันท์, ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, (2560) ที่ได้ทำการศึกษาและพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ปัจจัยการมีประกันสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. การที่จะเกิดการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนนั้นต้องคำนึงถึงการรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพและคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนตามลำดับ
2. การรับรู้ประโยชน์ของการประกันสุขภาพที่องค์กรต้องนำมาพัฒนาและวางกลยุทธ์คือ การถือประกันสุขภาพช่วยคลายกังวลเรื่องค่ารักษาพยาบาลที่สูง ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว และสามารถเข้าใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนได้
3. คุณภาพการให้บริการที่ต้องคำนึงถึงที่องค์กรต้องพัฒนาแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้า คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการตามลำดับ
4. ประเด็นที่ผู้รับบริการสนใจที่จะมาเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนคือความสามารถในการรักษาและให้บริการทางการแพทย์ สิ่งอำนวยความสะดวกสบายภายในโรงพยาบาล และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อขยายผลการศึกษากว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนนี้ ได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นกว่าประชากรกลุ่มใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนอย่างไร
2. ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่
 - 2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น
 - 2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษางานบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี้
3. ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่น ๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2558). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กมนวรรณ มั่นมาก และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3(1), 256-274.

- วิชัย อูระอิต. (2562). **คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์.** วารสารบริหารธุรกิจ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(1), 107-119
- วศิน อวีรุทธ์นันท์, ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนในนครสวรรค์.**การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต.คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สมฤดี ธรรมสุรัต. (2554). **ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดี ต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.** การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรจิรา แตนวิวัฒน์เดชา, สุภาวดี คุ่มราชภูร์ และ อรุพงษ์ ไสยรัตน์, (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท 2 ของลูกค้าชาวจีน.**บทความการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- ทิพย์พร ออรุ่งวิไล. (2562). **กระบวนการตัดสินใจท่องเที่ยวเมื่อรองของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.**บทความวิชาการ.คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2.**การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V . A. & Berry, L. L. (1988). “SERQUAL : A Multi-items scale for measuring consumer perception of service quality” Journal of retailing 64(1) : 12-40
- Kotler, P. (1997). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (14th Global ed.).** Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L., (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York: Free Press
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). **คุณภาพการให้บริการ.**สืบค้นจาก
https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). **การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2559.**สืบค้นจาก
www.nso.go.th
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.).**การประกันสุขภาพ.** สืบค้นจาก
<https://www.oic.or.th/th/education/insurance/health>