

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้รับบริการ

คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่

Relationships between service quality and patient loyalty

of Special Medical Center : SMC, Hatyai Hospital

ทิพย์ธาดา จาริ¹

รศ.ดร.สมพล พุ่มหว่า²

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ 2) ศึกษาคุณภาพการบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ 3) ศึกษาความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ 4) เปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และ5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ กับความจงรักภักดีของผู้รับบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มารับบริการที่คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานใช้ Independent Sample T-Test และ One way Anova

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 61 ปีมีการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ย 10,001-30,000 บาท 2) ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 3-4 สิทธิการรักษาใช้สิทธิการรักษาบัตรทองในเขตใกล้เคียงสิทธิ์ข้าราชการ วัตถุประสงค์การบริการ คือใช้สิทธิการรักษาได้ ส่วนใช้บริการแผนกอายุรกรรมทั่วไป รับทราบข้อมูลการให้บริการด้วยตนเอง และค่าใช้จ่ายกรณีส่วนเกินสิทธิ์โดยเฉลี่ย อยู่ที่ 300 บาท 3) ด้านคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 4.43 4) ด้านความจงรักภักดีต่อการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 สมมติฐานที่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อการใช้บริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมมติฐานที่ 2) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความจงรักภักดีต่อการรับบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความจงรักภักดี, คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณบดีว่าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research has a purpose 1) study the behavior of patient who use the service of Special Medical clinic of Hatyai Hospital 2) To study the service quality of the Special Medical clinic of Hatyai Hospital 3) To study the customer's loyalty of the Special Medical clinic of Hatyai Hospital 4) Compare loyalty based on personal factor variable and 5) studied the relationships between service quality and patient loyalty of Special Medical Center, Hatyai Hospital. This study use a quantitative research method technique with a sample group of 400 sample from the Special Medical clinic of Hatyai Hospital. The research instrument used was a questionnaire and the collected data were analyzed using descriptive statistics, which included frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics, which included Independent Samples t-test and One-way Anova. The results showed that 1) Most of the respondents were male, aged 61 years of age, with the education of bachelor's degree and occupation as a government officer and have an average monthly income is 10,001-30,000 baht 2) In terms of service behavior, it was found the frequency that they used to 3-4 service, used the UCS/CSMB right, the purpose of the service was to use the right of treatment. The general medicine department was informed of the self-service service and the average cost of excess privilege was 300 baht. 3) Quality of service of the service providers in all 5 dimensions was found in the overall picture. High level had an average score of 4.43 4) Overall loyalty to service was high with a mean score of 4.60. The hypothesis testing result 1) Different personal factors had different loyalty to the use of Special Medical Clinic of Hatyai Hospital 2) The results of the relationship with service quality had a positive related to patient's loyalty with of Special Medical Clinic, Hatyai Hospital significant level 0.05.

Keywords: Quality of Service, Loyalty, Special Medical Clinic

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลหาดใหญ่ เป็น โรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ที่มีขนาดใหญ่ เก่าแก่มีชื่อเสียงและผ่านการรับรองคุณภาพจากมาตรฐานของสถานพยาบาล HA (Hospital accreditation) และผู้ป่วยจำนวนมากมารับบริการ รวมทั้งเป็น โรงพยาบาลเพื่อรองรับการส่งต่อ จึง เกิดสภาพแออัดของผู้มารับบริการในเวลาราชการ ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลได้ พยายามปรับปรุงระบบบริการต่างๆ โดยเน้นไปที่ศูนย์ความเป็นเลิศทั้งทางด้านการแพทย์ที่ทันสมัย และ การบริการที่เป็นเลิศ รวมถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ รวมถึงการตระหนักถึงความสำคัญของผู้มารับบริการ ด้วยการพัฒนาระบบบริการต่างๆ ให้มี คุณภาพการจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล ให้สะอาด สวยงาม และนำระบบ สารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ ดังนั้นเพื่อลดความแออัด ในการให้บริการในเวลาราชการ และเพิ่มการ เข้าถึงแพทย์เฉพาะทางได้รวดเร็วขึ้น ทางโรงพยาบาลหาดใหญ่จึงได้รับเลือกจากกระทรวง สาธารณสุข ให้เป็น โรงพยาบาลนำร่องในการให้บริการการจัดบริการ คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอก เวลาราชการ (SMC) ตั้งแต่ปี 2561 เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง ให้กับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกมารับ บริการในเวลาราชการ และค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก โดยได้รับคุณภาพการบริการที่ใกล้เคียงกับ โรงพยาบาลเอกชน ใกล้เคียงตลอดจนได้รับการตรวจกับแพทย์เฉพาะทางโดยตรง เพื่อการรักษาที่ รวดเร็ว คุณภาพการรักษาที่ดี

ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความ จงรักภักดีของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่สามารถนำไปดำเนินการเป็นแนวทางในการจัดการบริการแก่ผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ และนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดความจงรักภักดีในการรับบริการ การบอกต่อ และกลับมาใช้บริการซ้ำมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล หาดใหญ่
2. ศึกษาคุณภาพการบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาล หาดใหญ่
3. ศึกษาความจงรักภักดีของผู้รับบริการต่อการบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลา ราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่

4. เปรียบเทียบความจงรักภักดีของผู้รับบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ กับความจงรักภักดีของผู้รับบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่

สมมติฐานการวิจัย (HYPOTHESIS)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ มีจงรักภักดีต่อการรับบริการแตกต่างกัน
2. คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และการใส่ใจผู้ใช้บริการ (empathy) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้รับบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัยออกเป็น 4 ด้าน

1. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่
 - ด้านคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability), ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness), ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และ ด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ (Empathy)
 - ปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาเฉพาะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
 - พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ศึกษาเฉพาะจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ, สิทธิประโยชน์ในการรักษา, วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ, แผนกที่ใช้บริการ, ข้อมูลการให้บริการ และ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเมื่อมารักษา
 - ความจงรักภักดีของผู้รับบริการ ได้แก่ พฤติกรรมการบอกต่อ ความตั้งใจซื้อ ความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา และ พฤติกรรมการร้องเรียนของผู้รับบริการ
2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะผู้มาใช้บริการ หรือ ผู้ที่เคยใช้บริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ช่วงเวลา วันจันทร์ –วันศุกร์ เวลา 17.00 น- 19.00 น. และ วันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลา 9.00 – 11.00 น.
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างการวิจัย โดยการแจกแบบสอบถาม ในช่วงเดือนตั้งแต่วันที่ 10 ธันวาคม 2563 – 10 มกราคม 2564

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พาราสุรามาน,เซทแฮล์มและแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, &Berry. 1988.; อ้างจาก วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ 2552) การกำหนดคุณภาพบริการ การศึกษาคุณภาพการบริการมีเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) ปังซึ่งถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ทุกครั้งที่รับบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ ทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ คือคุณสมบัติหรือลักษณะโดยรวมของการให้บริการที่เหมาะสมกับตอบสนองความต้องการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

ความหมายของความจงรักภักดี

Oliver (1999) ได้ให้ความสำคัญของ ความจงรักภักดี (Customer loyalty) ว่าเป็นข้อผูกมัดในเชิงลึกในการซื้อซ้ำในผลิตภัณฑ์ หรือบริการอีกในอนาคต แม้ว่าจะมีอิทธิพลจากภายนอกมากระทบที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าก็ตาม โดยสามารถแบ่งได้ 4 ระดับคือ

1. Cognitive loyalty เป็นความจงรักภักดี ด้านความคิดและความรู้โดยจะเกิดความจงรักภักดีหลังจากเกิดกระบวนการซื้อแล้ว
2. Affective loyalty เป็นความจงรักภักดี ด้านความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมลูกค้าภายใต้ความรู้สึกเชิงบวกกับผลิตภัณฑ์นั้น มีส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ซึ่งเกี่ยวกับความคิดของลูกค้า
3. Cognitive loyalty ความตั้งใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก ในอนาคตโดยมีประสบการณ์ในปัจจุบันเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความพยายามในการที่จะรักษาความสัมพันธ์
4. Action loyalty เป็นความจงรักภักดีที่มั่นคง โดยมีความปรารถนาที่จะทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการในผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีความจงรักภักดี

จากข้างต้นพบว่า การวัดความจงรักภักดีของผู้รับบริการ จะต้องคำนึงถึงพฤติกรรมทัศนคติ และกระบวนการคิดของผู้รับบริการ ซึ่งทั้งหมดสามารถวัดจากมาตรวัด ซึ่งพัฒนาโดย Zeithaml, Berry, Parasuraman (1996, pp.31-46) โดยมีการวัดความตั้งใจของผู้รับบริการ (Behavior Intentions) ซึ่งสามารถนำไปใช้พิจารณาว่า ลูกค้ามีความจงรักภักดีกับองค์กรธุรกิจที่ใช้บริการอยู่มากเพียงใดประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่

1. พฤติกรรมการบอกต่อ (Word of mouth communication) คือการพูดถึงสิ่งที่ดีเกี่ยวกับผู้ให้บริการและการบริการ แนะนำ และกระตุ้นให้คนอื่นสนใจ และการใช้บริการนั้น ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ความภักดีของผู้บริโภคได้
2. ความตั้งใจที่จะซื้อ (Purchase intention) คือการเลือกการบริการนั้น ๆ เป็นตัวเลือกแรก
3. ความอ่อนไหวของปัจจัยราคา (Price sensitivity) คือการที่ผู้รับบริการไม่มีปัญหาในการให้บริการขึ้นราคา และผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ ยอมจ่ายมากกว่าที่อื่น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ
4. พฤติกรรมร้องเรียน (Complaining Behavior) คือการร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาอาจจะร้องเรียนกับผู้ให้บริการ บอกต่อคนอื่น ส่งเรื่องไปยังหนังสือพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ ส่วนนี้วัดถึงการตอบสนองต่อปัญหาผู้บริโภค

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความจงรักภักดีหมายถึงความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อสินค้าหรือบริการการที่ลูกค้าคิดหรือพูดแต่ในสิ่งที่ดีเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการรวมถึงพูดให้คนที่รู้จักหรือผู้อื่นรับรู้ถึงสินค้าหรือบริการในทางที่ดีและที่ลูกค้าซื้อสินค้าหรือเข้ารับบริการแบบสม่ำเสมอทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นคนสำคัญและนำมาซึ่งความภักดีในที่สุดซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญของทุกองค์กร

3. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลหาดใหญ่

โรงพยาบาลหาดใหญ่ เป็นโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9002 และได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หรือ HA (Hospital Accreditation) เพื่อมุ่งมั่นพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เป็นโรงพยาบาลที่มีผู้ประกันตนเลือกเป็นสถานพยาบาลหลักมาเป็นอันดับหนึ่งในจังหวัดสงขลาไม่จำกัดจำนวน

ผู้ประกันตนเป็นโรงพยาบาลที่รับส่งผู้ป่วยประกันสังคมของโรงพยาบาลของรัฐบาลและเอกชนในเขตภาคใต้ตอนล่างมีการปรับปรุงระบบบริการต่างๆ ทั้งงานผู้ป่วยนอกและงานผู้ป่วยใน โดยเน้นไปที่ ศูนย์ความเป็นเลิศทั้งทางด้านการแพทย์ที่ทันสมัย และการบริการที่เป็นเลิศ

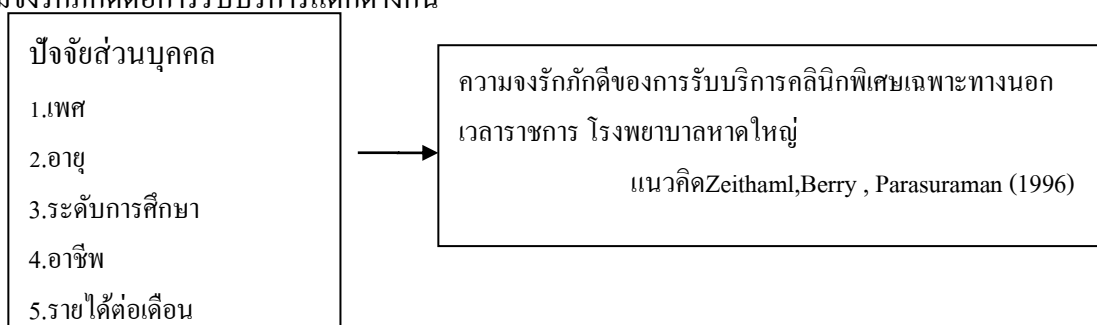
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิติวรดา บุตรนนท์ (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน : กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภาคเอกชน และ โรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยให้การสนับสนุนว่าโรงพยาบาล ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ของผู้รับบริการ ผลการวิจัย ยืนยันว่าทั้งโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน (Partial mediator) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ

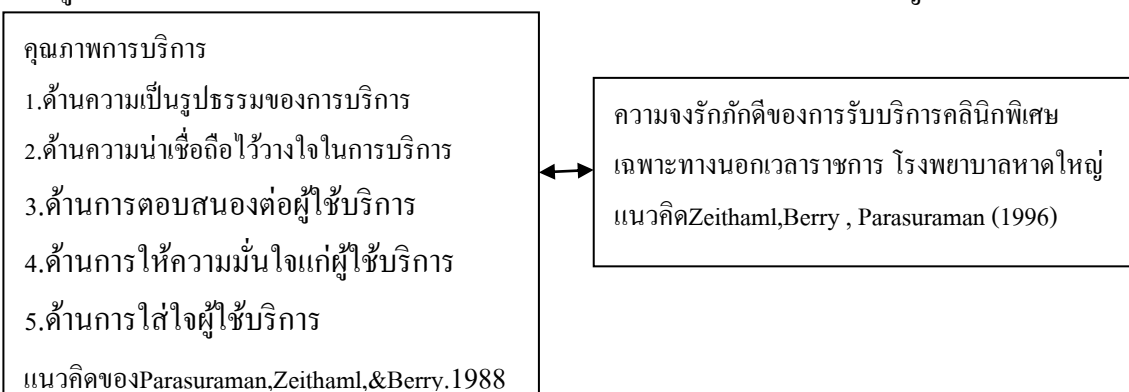
โตริจจะราช เถระพันธ์ (2561) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์ของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่คุณภาพบริการด้านมั่นใจ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจและความพึงพอใจ

5.กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ มีจงรักภักดีต่อการรับบริการแตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 2 :คุณภาพการบริการแต่ละด้าน 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้รับบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่



วิธีดำเนินการวิจัย(METHODOLOGY)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ (Systematic sampling) คือ ผู้รับบริการที่มารับบริการ ลำดับเลขคู่ของแพทย์แต่ละสาขา ที่คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 17.00 น- 19.00 น. และวันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเวลา 9.00 -11.00 น. โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane1967) ได้ประมาณ 359 คน ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์สถิติต่าง ๆ ได้แก่การแจกแจงความถี่(Frequency), ค่าร้อยละ(percent), ค่าเฉลี่ย (mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และ Independent sample T-Test , One way Anova และสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 ซึ่งใกล้เคียงกับเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ ตั้งแต่ 61 ปีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และมีรายได้เฉลี่ย 10,001-30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 59.3

2. สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ 3-4 ครั้ง จำนวน 136 คนคิดเป็นร้อยละ 34 สิทธิการรักษาในการรับบริการครั้งนี้ใช้สิทธิการรักษาบัตรทองในเขต(หรือกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)จำนวน 177 คนคิดเป็นร้อยละ 44.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการส่วนใหญ่ เลือกใช้สิทธิการรักษาได้ จำนวน 362 คนคิดเป็นร้อยละ 39.1 แผนกที่ใช้บริการ(เลือกได้มากกว่า 1ข้อ) ส่วนใหญ่มาใช้บริการแผนกอายุรกรรมทั่วไป จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ข้อมูลการให้บริการคลินิก

พิเศษนอกเวลาราชการส่วนใหญ่ ทราบด้วยตนเอง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ค่าใช้จ่ายกรณีส่วนเกินสิทธิเฉลี่ยอยู่ที่ 300 บาท จำนวน 272 คนคิดเป็น ร้อยละ 68

3. สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านคุณภาพบริการแต่ละด้าน

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
ด้านรูปธรรมการบริการ	400	4.43	.411	มากที่สุด(4)
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	400	4.60	.391	มากที่สุด(1)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	400	4.60	.391	มากที่สุด(1)
ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	400	4.45	.425	มากที่สุด(3)
ด้านการใส่ใจต่อผู้รับบริการ	400	4.52	.512	มากที่สุด(2)
รวมคุณภาพการบริการ	400	4.51	0.237	มากที่สุด

มุมมองของระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการ ของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการทั้ง 5 มิติ พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) และมีมิติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้านคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ ($\bar{X}=4.60$) ได้แก่การมีแพทย์เฉพาะทางครอบคลุมหลายสาขาการอธิบายขั้นตอนการบริการ/สิทธิการรักษา / ค่าใช้จ่ายส่วนเกินสิทธิเป็นต้น และมีมิติด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.60$) ได้แก่ การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวกและถูกต้องหรือการให้ข้อมูลรวมถึง แพทย์อธิบายผลตรวจหรือผลการรักษา และรวมถึงการมี call center หรือ line official สำหรับสอบถามข้อมูล ตารางออกตรวจของแพทย์ การยืนยันนัด/การเลื่อนนัด การส่งยาทางไปรษณีย์ เป็นต้น

4. สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความจงรักภักดีของผู้รับบริการ

มุมมองของระดับความคิดเห็น ด้านความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า มิติด้านความจงรักภักดีที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ($\bar{X}=4.60$) รองลงมาคือด้านความตั้งใจซื้อ(รับบริการ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.55$) น้อยที่สุดคือความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1.ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	400	4.60	.491	มากที่สุด (1)
2.ด้านความตั้งใจซื้อ(รับบริการ)	400	4.55	.523	มากที่สุด (2)
3.ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	400	4.08	.561	มาก (4)
4.ด้านตอบสนองการร้องเรียน	400	4.53	.538	มากที่สุด (3)

5.ค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีรวม 400 4.45 .253 มากที่สุด

5. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ รายได้ ที่แตกต่างกันของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ มีความจงรักภักดีต่อการรับบริการ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความตั้งใจซื้อ และ ด้านความจงรักภักดีรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความอ่อนไหวต่อ ราคา และ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล และด้านระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อการรับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทาง ที่ไม่แตกต่างกัน

ความจงรักภักดี	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้
ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	แตกต่าง	-	-	แตกต่าง	แตกต่าง
ด้านความตั้งใจซื้อ	-	แตกต่าง	-	แตกต่าง	แตกต่าง
ด้านอ่อนไหวต่อราคา	-	-	-	-	-
ด้านการตอบสนองต่อการร้องเรียน	-	-	-	-	-
ด้านความจงรักภักดีรวม	-	-	-	แตกต่าง	-

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และ ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ กับความจงรักภักดีต่อการรับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ อย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความจงรักภักดีต่อการรับบริการ คลินิกพิเศษเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่หาดใหญ่ อย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ กับความจงรักภักดีของผู้รับบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่” ดังนี้

1. ผลการศึกษา เกี่ยวกับ ความระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการ แต่ละด้านของคลินิกพิเศษเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ อยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับ ธิติวรดา บุตรนนท์ (2559) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ และความจงรักภักดีของ

ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวส่งผ่าน พบว่าระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพบริการ และความจงรักภักดี อยู่ในระดับมากทั้งคู่ และ คุณภาพบริการ ทั้งโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐ สามารถทำนาย ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการได้

2. ผลการศึกษา เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของความจงรักภักดี ของคลินิกพิเศษเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ อยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้อง กับงานวิจัยของ กิรติ บันดาลสิน (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการกับความจงรักภักดี ในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความจงรักภักดี ในการใช้บริการของลูกค้าโดยรวมทั้งใน อยู่ในระดับมาก

จะเห็นได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลต้องคำนึงถึงพร้อมให้ความสำคัญและหาแนวทางที่พัฒนาให้มีคุณภาพอยู่เสมอ เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ การรักษาพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) เพื่อเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า โรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความปลอดภัยและให้ความสำคัญเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อการบริการนั้น (Berry&Parasuramann,1997: Zeithmal,2000: Taylor 2001)

3. ผลการศึกษา เปรียบเทียบความจงรักภักดี กับ ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดี ต่อการรับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ แตกต่างกันในด้านพฤติกรรมกรบอกรต่อ ด้านความตั้งใจซื้อ และ ด้านความจงรักภักดีรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ กับ ณัฐกานต์ อติชัยรัตนกุล และ สุพิศ ฤทธิ์แก้ว (2560) เรื่องความภักดีของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการ อินเทอร์เน็ต ประเภท FTTx ของบริษัท ที โอ ที (มหาชน) ในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า ที โอ ที สาขาสุราษฎร์ธานี พบว่าความภักดีของลูกค้าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านความตั้งใจซื้ออยู่ในระดับมาก และ ลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อการใช้บริการแตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดี ต่อการรับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทาง ที่ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับ สุกัญญา ทิพย์ไสยาสน์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อสินค้า Apple ของผู้ใช้โทรศัพท์ Iphone ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ไว้ เนื่องจาก คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น จึงไม่เป็นปัจจัยที่ผลต่อความจงรักภักดีต่อการบริการ

4. ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ กับความจงรักภักดี ของผู้รับบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ดังนี้

4.1 คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ (Tangible) มีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความจงรักภักดีในการรับบริการ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก โรงพยาบาลมีสถานที่ที่สะอาด การมีป้ายบอกทางและป้ายบอกแผนกที่ชัดเจน มีเอกสารแนะนำการปฏิบัติตัวก่อน-หลังการรักษาเป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี ชรรณสุรัตน์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.2 คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ในระดับต่ำกับความจงรักภักดีต่อการรับบริการ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การมีแพทย์เฉพาะทางครอบคลุมหลายสาขา การมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ การได้รับการดูแลด้วยมาตรฐานวิชาชีพ สอดคล้องกับ สำเร็จ งามสม (2558) ได้ทำการศึกษา เรื่องการรับรู้คุณภาพบริการทางการแพทย์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดี ของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลในเขตพระนครศรีอยุธยา พบว่า การรับรู้ด้านคุณภาพการบริการ ด้านรูปธรรมการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และ การตอบสนองต่อการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ เมื่อเกิดความพึงพอใจจึงส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกันตนต่อไป

4.3 คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsibility) มีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับต่ำ กับความจงรักภักดีต่อการรับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก มีการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา รวมทั้ง การมี call center หรือ line official สำหรับการสอบถามข้อมูล ตารางการออกตรวจของแพทย์ การยืนยันนัด / เลื่อนนัด การส่งยาทางไปรษณีย์ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัย ของ กิรติ บันดาลสิน (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการกับความจงรักภักดี ในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน ว่า การรับรู้คุณภาพบริการทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความจงรักภักดีในการใช้บริการ โดยรวม โดยความใส่ใจลูกค้ามีความสัมพันธ์มากที่สุด และการรับรู้คุณภาพบริการด้านความใส่ใจลูกค้า ความเป็นรูปธรรมการบริการ และการตอบสนองลูกค้าส่งผลต่อความจงรักภักดี ในการใช้บริการในทิศทางบวกที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4.4 คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อการบริการ (Assurance) มีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีในการรับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก มีความถูกต้องในการวินิจฉัยโรค สามารถติดต่อรับคำปรึกษาจากผู้ให้บริการทุกครั้ง สอดคล้องกับ งานวิจัยของจักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ และ อร์ณัฐ นครศรี (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการ ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเอกชน และ คุณภาพความสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า โรงพยาบาลเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4.5 คุณภาพการบริการ ด้านการความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) มีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับปานกลาง กับความจงรักภักดีต่อการรับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจาก มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ การดูแลเอาใจใส่อย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ และ โรงพยาบาลและผู้ให้บริการปกปิดข้อมูลของผู้รับบริการเป็นความลับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และคณะ (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ ในระดับที่ดี โดยเฉพาะคุณภาพการบริการด้านรูปธรรม การให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจการบริการ และด้านการเอาใจใส่ดูแลของสถานบริการทางการแพทย์ ส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีของคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้รับบริการของคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลหาดใหญ่” ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ที่คาดว่าจะประโยชน์ ดังนี้

1.คุณภาพการบริการ แม้ว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานเรื่อง ความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อการรับบริการ ที่พบว่า ด้านรูปธรรมการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำกับความจงรักภักดีของการรับบริการ ควรนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการได้แก่ ควรมีห้องห้องน้ำ หรือ ที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้รับบริการ ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่จำเป็นเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การทำบัตรออนไลน์ และ ผู้ให้บริการควรรักษาคุณภาพการบริการ พร้อมทั้งปรับปรุงการบริการตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีต่อการรับบริการ

2. การวิจัยครั้งนี้ มีการศึกษาเรื่องพฤติกรรมมารับบริการ แต่ไม่ได้นำมาศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของพฤติกรรมมารับบริการ กับความจงรักภักดี ซึ่งพบว่า พฤติกรรมมารับบริการ ส่วนใหญ่ รับบริการมากกว่า 3 ครั้ง เนื่องจาก ใช้สิทธิการรักษาได้ และ ใกล้บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) กล่าวว่า ความจงรักภักดี ไม่ได้เป็นเพียงพฤติกรรมที่ซื้อซ้ำ เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงความรู้สึกรักใคร่ และความสัมพันธ์ในระยะยาว และการซื้อซ้ำของลูกค้า ไม่ได้หมายความว่ามีความจงรักภักดีเสมอไป เพราะ พฤติกรรมที่ซื้อซ้ำ อาจเกิดจากหลายปัจจัยร่วมกัน เช่น มีทำเล ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย หรือที่ทำงานของลูกค้ามีความคุ้นเคยสินค้า หรือบริการ มีราคาต่ำกว่าคู่แข่งรายอื่น เกิดจากความผิดพลาดของคู่แข่ง และ ความสัมพันธ์หรือความประทับใจในอดีตของ ดังนั้น ควรให้บริการที่มีความโดดเด่น มากกว่าในเวลาราชการ การบริการที่มี Service mind เพื่อเพิ่มทางเลือกและดึงดูดให้มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ และ ความจงรักภักดีต่อการรับบริการของคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ

ข้อเสนอสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณอย่างเดียว ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะเพิ่มในส่วน ของงานวิจัยเชิงคุณภาพมาด้วย โดยอาจจะมีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร โรงพยาบาล หรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้ศึกษาแนวทางการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
2. ควรศึกษาข้อมูลความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ กับ โรงพยาบาลของรัฐอื่นๆ หรือ โรงพยาบาลเอกชนร่วมด้วย เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ และความจงรักภักดีต่อการรับบริการ
3. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ดังนั้นควรทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ นำมาสู่ความจงรักภักดีต่อการรับบริการในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพัชร สือประดิษฐ์พงษ์.(2549).*คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.กรุงเทพมหานคร.ซี เอ็ด.ยูเคชั่น*
กิริติ บันดาลสิน.(2558).การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของ
ลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สมฤดี ชรรณสุรติ. (2554).ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดี
ต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- โสรัจจะราช เถระพันธ์.(2561).คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่
ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน
จังหวัดปทุมธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์และอรณัญญ์ นครศรี.(2560).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าต่อ
โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ฐิติวรดา บุตรนนท์.(2559).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีของ
ผู้ให้บริการโรงพยาบาล โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน:กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี.งานนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา
- ลำเริง งามสม. (2558). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความ
ภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. งานนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ
และความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ณัฐกานต์ อุดิษฐ์รัตนกุล และ สุพิศ ฤทธิ์แก้ว. (2560). ความภักดีของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการ
อินเทอร์เน็ต ประเภท FTTx ของบริษัท ที โอ ที สาขาสุราษฎร์ธานี.วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- Oliver, R. L. *Whence consumer loyalty*. Journal of Marketing, 63 (1999) :33-44
- Yamane Taro (1976).*Statistics:an Intoduction Analysis*.Tokyo:Harper
- Parasuraman, A., Zeithaml,V. A. & Berry, L. L. (1988).*Communication and control process
indelivery of service quality*. Journal of Marketing, 52 (April).