

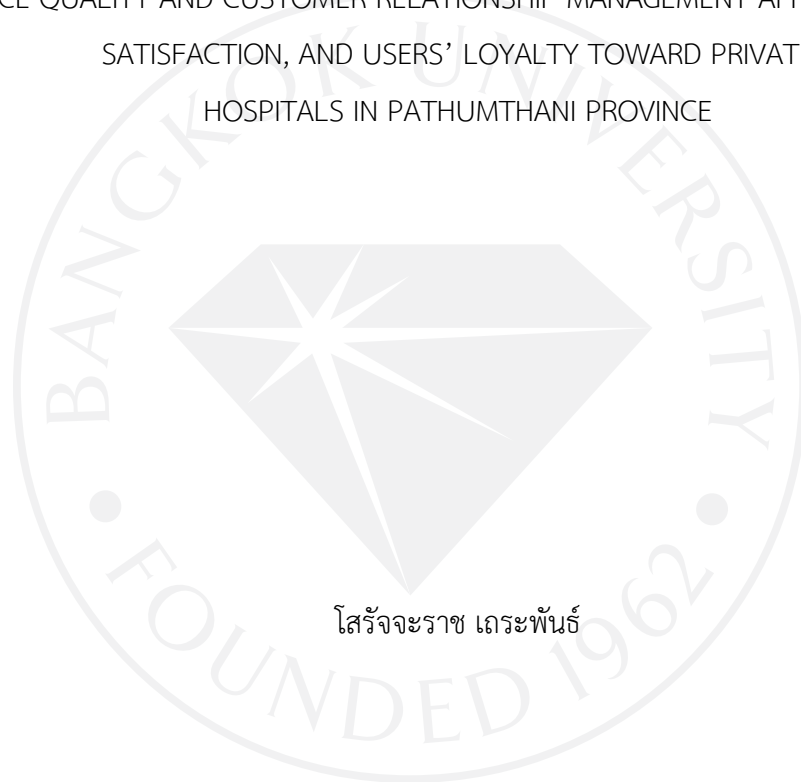
คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ
ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในจังหวัดปทุมธานี

SERVICE QUALITY AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AFFECTING
TRUST, SATISFACTION, AND USERS' LOYALTY TOWARD PRIVATE
HOSPITALS IN PATHUMTHANI PROVINCE



คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ
ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในจังหวัดปทุมธานี

SERVICE QUALITY AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AFFECTING TRUST,
SATISFACTION, AND USERS' LOYALTY TOWARD PRIVATE
HOSPITALS IN PATHUMTHANI PROVINCE



โสรัจจะราช เถระพันธ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2561



© 2561

โสรัจจะราช เถระพันธ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง คุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ
ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัย โสรัจจะราช เถระพันธ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



(ดร.นิตนา ฐานิตชนกร)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิพรรณ สุภาพรรณ)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ)



(ดร.สุชาติา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 29 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

โสรัจจะราช เถระพันธ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พุทธศักราช 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี (143 หน้า).

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถามปลายปิดที่มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อถือเท่ากับ 0.962 ในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 220 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนและแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ก) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ข) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และปัจจัยความไว้วางใจ ค) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจและความพึงพอใจ โดยรวมปัจจัยคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

อนุมัติ :

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Tharapan, S. M.B.A., November 2018, Graduate School, Bangkok University.

Service Quality and Customer Relationship Management Affecting Trust, Satisfaction, and Users' Loyalty toward Private Hospitals in Pathumthani Province (143 pp.)

Thesis Advisor: Asst. Prof. Kasemson Piphatsirisak, Ph.D.

ABSTRACT

The study was aimed to analyze the service quality and customer relationship management affecting trust, satisfaction, and users' loyalty toward private hospitals in Pathumthani province. The study was the mixed method design using the semi-structured interviews and close-ended questionnaires with the content validity and reliability of 0.962. The proportional sampling and convenience sampling was implemented to gather data from 220 patients of private hospitals in Pathumthani province. The statistical analysis was conducted by using percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results showed that the majority of respondents were females with 30-40 years of age. Most of them completed a bachelor's degree, worked for private companies, and earned average monthly income of 25,001-35,000 baths. In addition, the results revealed that 1) the service quality and customer relationship management affected the users' trust toward private hospitals in Pathumthani province; 2) the service quality and trust affected the users' satisfaction toward private hospitals in Pathumthani; and 3) the service quality, customer relationship management, trust and satisfaction affected the users' loyalty of private hospital in Pathumthani province.

Approve: _____


Thesis Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และดร.นิตนา ฐานิถนกร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำความรู้ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ ในการดำเนินการวิจัย รวมถึงการตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ตลอดจนแนวทางข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมถึงการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาที่ได้อบรม สันนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและความปรารถนาโดยตลอดมา และขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อนทุกท่านที่คอยดูแลและเป็นกำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้รับจากวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

โสรัจจะราช เถระพันธ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	10
1.3 ขอบเขตการศึกษา	11
1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา	12
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	12
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	15
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์	23
2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความไว้วางใจ	26
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	28
2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความภักดี	31
2.6 สมมติฐานการวิจัย	34
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	36
3.1 งานวิจัยเชิงคุณภาพ	36
3.2 งานวิจัยเชิงปริมาณ	51
3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	71
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	78
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์	80

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจ	82
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ	82
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดี	83
4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	85
4.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	103
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	106
5.1 สรุปผลการศึกษา	106
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	107
5.3 การอภิปรายผล	108
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	112
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	114
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	123
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง	124
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	126
ภาคผนวก ค จดหมายขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์	135
ภาคผนวก ง จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ	140
ประวัติเจ้าของผลงาน	143
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในวิทยานิพนธ์	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ โดยมีค่ายา และค่ารักษาโรคต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมด (GDP) ของประเทศไทยปี พ.ศ. 2555 - 2559	2
ตารางที่ 1.2: จำนวนประชากรที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สำคัญในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2555 - 2559	3
ตารางที่ 1.3: สถานพยาบาลในจังหวัดปทุมธานีที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยไว้ค้างคืนและรายละเอียดการบริการ ปี พ.ศ. 2559	5
ตารางที่ 1.4: รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ปีพ.ศ. 2559	7
ตารางที่ 2.1: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประเมินคุณภาพการบริการที่ปรับปรุงจาก 10 มิติยุบรวมเป็น 5 มิติ	17
ตารางที่ 2.2: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)	21
ตารางที่ 2.3: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)	25
ตารางที่ 2.4: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust)	28
ตารางที่ 2.5: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)	30
ตารางที่ 2.6: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี (Loyalty)	33
ตารางที่ 3.1: ตำแหน่งผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	38
ตารางที่ 3.2: สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ	39
ตารางที่ 3.3: สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นคุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน	40
ตารางที่ 3.4: สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน	46
ตารางที่ 3.5: พื้นที่ในการลงสนทนเก็บแบบสอบถาม และจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 3.6: ตัวแปร ประเภทของมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลของแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ตารางที่ 3.7: ตัวแปร ประเภทมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลของแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลของแต่ละตัวแปร	58
ตารางที่ 3.8: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านคุณภาพการบริการ	61
ตารางที่ 3.9: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ	63
ตารางที่ 3.10: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านความไว้วางใจ	64
ตารางที่ 3.11: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านความพึงพอใจ	65
ตารางที่ 3.12: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านความภักดี	66
ตารางที่ 3.13: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	67
ตารางที่ 3.14: สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	70
ตารางที่ 4.1: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 4.2: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	72
ตารางที่ 4.3: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	73
ตารางที่ 4.4: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	73
ตารางที่ 4.5: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	74
ตารางที่ 4.6: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทโรคที่ เจ็บป่วย และเข้ารับการรักษา	74
ตารางที่ 4.7: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ผู้ตอบ แบบสอบถามใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชนที่ใช้เป็นประจำ	75
ตารางที่ 4.8: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน	75
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องนี้นึกถึง โรงพยาบาลเอกชน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน	77
ตารางที่ 4.11: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน	78
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยคุณภาพการบริการที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีควรจะต้องจัดให้ผู้รับบริการ	78
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	81
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	82
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	83
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	84
ตารางที่ 4.17: คุณภาพการบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	85
ตารางที่ 4.18: คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	87
ตารางที่ 4.19: คุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	89
ตารางที่ 4.20: คุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	91
ตารางที่ 4.21: ความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	93
ตารางที่ 4.22: ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	94
ตารางที่ 4.23: ความไว้วางใจ และความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24: ความไว้วางใจ และความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	96
ตารางที่ 4.25: คุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	98
ตารางที่ 4.26: คุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนในจังหวัดปทุมธานี	99
ตารางที่ 4.27: การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของ ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	100
ตารางที่ 4.28: การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของ ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	101
ตารางที่ 4.29: คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความ ภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	101
ตารางที่ 4.30: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการ บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	104

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: การเปลี่ยนแปลงของจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้นจากทะเบียน จังหวัดปทุมธานี ปี พ.ศ. 2554 – 2559	4
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิดงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการ บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความ ภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	35
ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัย คุณภาพการบริการส่งผลต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	88
ภาพที่ 4.2: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัย คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความ ไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	90
ภาพที่ 4.3: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัย คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความพึง พอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	92
ภาพที่ 4.4: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัย ความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด ปทุมธานี	94
ภาพที่ 4.5: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัย ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนในจังหวัดปทุมธานี	97
ภาพที่ 4.6: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัย คุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความ ภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	102
ภาพที่ 4.7: สรุปผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความ ไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดปทุมธานี	103

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

สุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงไม่มีโรคภัยไข้เจ็บทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเป็นปกติ และมีประสิทธิภาพด้วยความคล่องแคล่วเป็นสิ่งที่บุคคลทุกคนปรารถนา ซึ่งการมีสุขภาพที่สมบูรณ์นั้นประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) สุขภาพทางกาย (Physical Health) เป็นสภาพของร่างกายที่ดี ปราศจากโรคภัย มีความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายทั้งภายในและภายนอก 2) สุขภาพทางจิต (Mental Health) เป็นการมีสภาพจิตปกติ สามารถปรับตัวและควบคุมอารมณ์ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมได้ดี และ 3) สุขภาพทางสังคม (Social Health) เป็นการมีสภาพของความเป็นอยู่หรือการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข (อรวรรณ น้อยวัฒน์, 2555)

ทั้งนี้ รัฐบาลไทยได้ประกาศนโยบายในการพัฒนาด้านสุขภาพของประเทศไทยเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางการแพทย์แห่งเอเชีย (Medical Hub of Asia) อีกทั้งกระทรวงสาธารณสุขร่วมมือกับกระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้จัดทำแผนพัฒนาด้านสุขภาพภายใต้กรอบยุทธศาสตร์สุขภาพโลกของประเทศไทย พ.ศ. 2559-2563 เพื่อบูรณาการการดำเนินงานด้านสุขภาพของประเทศไทยในการส่งเสริมให้ประเทศไทยมีความมั่นคงด้านสุขภาพและปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านสุขภาพ เป็นการส่งเสริมให้เศรษฐกิจและสังคมในประเทศไทยพัฒนาได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งมีบทบาทในการร่วมกำหนดนโยบายสุขภาพในประชาคมระดับโลก และมีความรับผิดชอบที่สร้างสรรค์เป็นที่ยอมรับของประชาคมโลก (กระทรวงสาธารณสุข, 2559) นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้แสดงรายงานสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพโดยมีค่ายา และค่ารักษาโรคต่าง ๆ ต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมด (GDP) ของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2555 – 2559 ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1: สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ โดยมีค่ายา และค่ารักษาโรคต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมด (GDP) ของประเทศไทยปี พ.ศ. 2555 - 2559

รายการ	หน่วย: ล้านบาท				
	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
ค่ายา	120,623	135,322	144,994	153,697	162,917
ค่ารักษาโรค	191,781	196,381	201,395	207,373	218,470
รวมค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ	312,404	331,703	346,389	361,070	381,387
ร้อยละค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ	4.8	4.9	5.0	5.1	5.2

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559 ก). *สัดส่วนค่าใช้จ่ายสุขภาพต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนปี 2559*. สืบค้นจาก <http://social.nesdb.go.th>.

จากสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพในตารางที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่า ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประชากรไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นค่ายาและค่ารักษาโรค เนื่องจากโรคร้ายในปัจจุบันมีลักษณะเรื้อรังและซับซ้อนต้องมีการรักษาที่ถูกต้อง ประชาชนในประเทศไทยจึงเข้ารับการรักษาโรคร้ายต่าง ๆ โดยผ่านการรักษาจากบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางตามสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนเพิ่มขึ้น เช่น การเข้ารับการรักษาโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหลอดเลือดสมอง โรคมะเร็ง และโรคเนื้องอกทุกชนิด ฯลฯ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้แสดงจำนวนประชากรที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สำคัญซึ่งเป็นโรคไม่ติดต่อในประเทศไทย ตามตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2: จำนวนประชากรที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สำคัญในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2555 – 2559

รายการโรคที่สำคัญ	จำนวนประชากร: แสนคน				
	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559
ผู้ป่วยจากโรครวมทั้งหมด 298 กลุ่มโรค	124.45	179.99	164.26	191.26	197.41
ความดันโลหิตสูง	10.09	10.48	11.11	12.36	13.06
หัวใจ (รูห์มาติก ขาดเลือด โรคหัวใจฯ)	5.60	5.73	5.49	6.58	6.67
เบาหวาน	6.75	6.99	6.71	8.02	8.40
ปอดอักเสบ	3.30	3.92	3.87	4.57	5.15
โรคหลอดเลือดสมอง	2.28	2.37	2.29	2.80	2.93
มะเร็ง และเนื้องอกทุกชนิด	5.54	5.83	5.39	6.67	7.04
ภูมิคุ้มกันบกพร่อง (เอชไอวี)	0.70	0.75	0.65	0.71	0.69
ความผิดปกติทางจิต จิตเภท และประสาท หลอน	0.37	0.53	0.51	0.60	0.62
ความผิดปกติทางอารมณ์ (สะเทือนอารมณ์)	0.20	0.28	0.10	0.36	0.37
ความผิดปกติจากโรคประสาท ความเครียด	0.31	0.30	0.29	0.28	0.27
ภาวะแปรปรวนทางจิตและพฤติกรรม	36.53	35.23	30.09	42.80	45.37

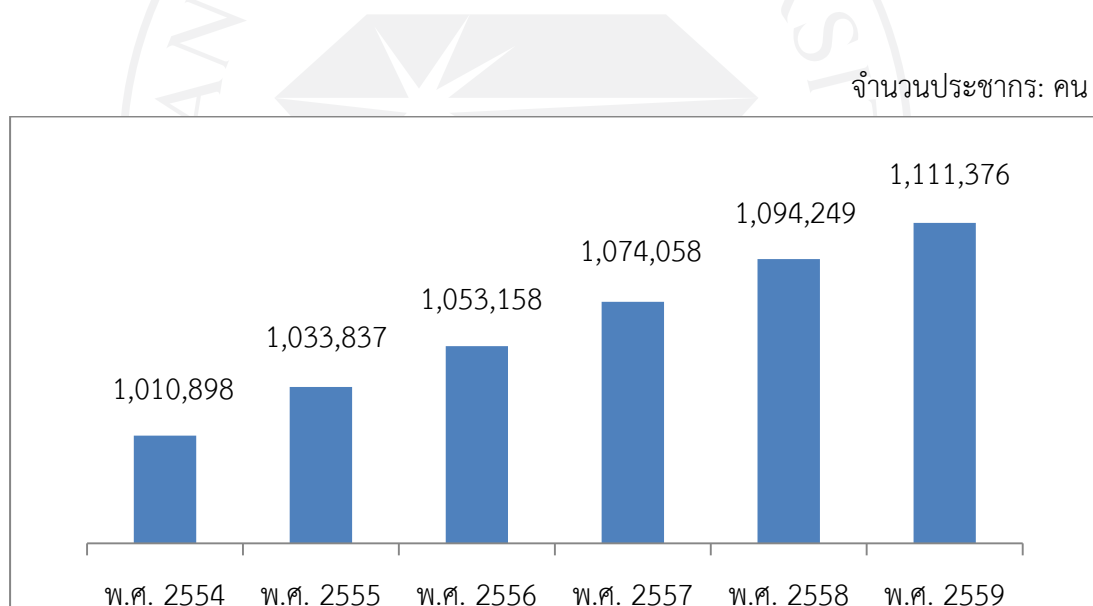
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559 ข). *จำนวนการเจ็บป่วย ด้วยโรคสำคัญ (ไม่ติดต่อกัน) ปี 2559*. สืบค้นจาก <http://social.nesdb.go.th>.

จากจำนวนประชากรที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สำคัญซึ่งเป็นโรคไม่ติดต่อ ในตารางที่ 1.2 แสดงให้เห็นว่า จำนวนประชากรที่เจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จึงส่งผลให้ประชากรภายในประเทศไทยมีปริมาณการใช้บริการด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น การบริการจึงมีบทบาทสำคัญในวงการธุรกิจสุขภาพในปัจจุบัน และมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จากความสำคัญของการบริการดังกล่าว สถานพยาบาลเอกชนในทุกจังหวัดของประเทศไทยจึงมีการพัฒนาระบบบริการให้มีความเป็นเลิศเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ เพื่อการนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจและความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว ดังนั้น โรงพยาบาลเอกชนที่มี

หน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และต้องการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนในครั้งต่อไป (มรกต เหลืองอำนวยศิริ และอารีย์วรรณ อ่วมตานี, 2557)

จังหวัดปทุมธานีมีความเจริญรุ่งเรืองและมีการเติบโตด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว โดยมีการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเดิมเป็นสังคมชนบทได้มีความเจริญในทุกด้านทั้งการมีหมู่บ้านจัดสรรเกิดขึ้นจึงมีการพัฒนากลายเป็นสังคมเมือง ส่วนการผลิตเดิมเป็นภาคเกษตรกรรม เปลี่ยนเป็นการผลิตในภาคอุตสาหกรรม (สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี, 2560) นอกจากนี้ อัตราประชากรมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยสำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานีได้รายงานการเปลี่ยนแปลงของจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้นจากทะเบียนจังหวัดปทุมธานี ปี พ.ศ. 2554 - 2559 ตามภาพที่ 1.1 ดังนี้

ภาพที่ 1.1: การเปลี่ยนแปลงของจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้นจากทะเบียน จังหวัดปทุมธานี
ปี พ.ศ. 2554 – 2559



ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี. (2560). รายงานสถิติจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2560. สืบค้นจาก <http://pathumthani.nso.go.th>.

จากภาพที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่า ประชากรมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในทุกปี เนื่องจากปทุมธานีเป็นจังหวัดที่กำลังพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรม จากความหนาแน่นของประชากรที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว จึงทำให้เกิดปัญหาการเจ็บป่วยจากสารเคมีอันตราย การปนเปื้อน มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ และ

มลพิษทางดิน ซึ่งมลพิษเหล่านี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการเจ็บป่วยและการเสียชีวิตก่อนวัยอันควร (โครงการสุขภาพคนไทย, 2560)

จากสาเหตุการเจ็บป่วยดังกล่าวประชาชนจึงมีความต้องการเข้ารับบริการด้านสุขภาพกับสถานพยาบาลต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเช่นกัน ส่งผลให้โรงพยาบาลต่าง ๆ ของภาครัฐมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ในระดับกลางและระดับสูงได้หันมาเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากมีความต้องการที่จะได้รับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด ทั้งนี้โรงพยาบาลของภาครัฐและเอกชนในจังหวัดปทุมธานีในปัจจุบันที่เปิดให้บริการมีดังนี้

ตารางที่ 1.3: สถานพยาบาลในจังหวัดปทุมธานีที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยไว้ค้างคืนและรายละเอียดการบริการ ปี พ.ศ. 2559

โรงพยาบาล	จำนวน (เตียง)	รายละเอียดการบริการ
โรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 9 แห่ง	1,202	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการรักษาโรคทั่วไปและเฉพาะโรค - มีเครื่องมือทางการแพทย์ไม่ครบวงจร และไม่ทันสมัยเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเอกชน - มีค่าใช้จ่ายในการรักษาสูงกว่าโรงพยาบาลเอกชน - มีผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์เฉพาะทางไม่เพียงพอ - ให้บริการล่าช้า - มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการเข้ารับการรักษา
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 78 แห่ง	620	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการรักษาในอาการเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงหรือไม่ใช่โรคร้ายแรง - ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น - ให้บริการกับประชาชนที่มีรายได้น้อย - ไม่มีผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์เฉพาะทาง - เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาไม่เพียงพอ
คลินิกทุกประเภท จำนวน 431 แห่ง	582	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นคลินิกที่ให้บริการรักษาเฉพาะทาง เช่น คลินิกทันตกรรม คลินิกความงาม เป็นต้น

(ตารางมีต่อ)





ตารางที่ 1.3 (ต่อ): สถานพยาบาลในจังหวัดปทุมธานีที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยไว้ค้างคืน และรายละเอียดการบริการ ปี พ.ศ. 2559

โรงพยาบาล	จำนวน (เตียง)	รายละเอียดการบริการ
		<ul style="list-style-type: none"> - มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เปิดบริการ - มีเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาเฉพาะโรคที่เปิดบริการ
โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 7 แห่ง	1,350	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการรักษาโรคทั่วไปและเฉพาะโรค - มีเครื่องมือในการรักษาที่ทันสมัย - มีกำลังในการจัดหาผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - มีค่าใช้จ่ายในการรักษาสูงกว่าโรงพยาบาลของภาครัฐ

ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี. (2560). รายงานสถิติจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2560. สืบค้นจาก <http://pathumthani.nso.go.th>.




จากตารางที่ 1.3 ในปี 2559 จังหวัดปทุมธานี มีโรงพยาบาลของรัฐบาล 9 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 78 แห่ง คลินิก 431 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 7 แห่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานพยาบาลในจังหวัดปทุมธานีมีสัดส่วนของโรงพยาบาลเอกชนที่เปิดให้บริการมีจำนวนน้อยที่สุดจากปัญหาจำนวนประชากรที่เจ็บป่วยเพิ่มขึ้นทุกปีตามที่ได้กล่าวข้างต้น โรงพยาบาลเอกชนจึงให้ความสำคัญในธุรกิจด้านสุขภาพมากขึ้น มีการพัฒนาคุณภาพการบริการ สร้างความแตกต่างในการให้บริการเพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการในจังหวัดปทุมธานีและพื้นที่ใกล้เคียง ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมีจำนวน 7 แห่ง ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.4

ตารางที่ 1.4: รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ปีพ.ศ. 2559

โรงพยาบาล	จำนวน (เตียง)	รายละเอียดการบริการ	ที่มา
 โรงพยาบาลภัทรธนบุรี	100	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นโรงพยาบาลที่มีเครื่องมือที่ทันสมัยมีความน่าเชื่อถือ - มีศูนย์การแพทย์ที่ด้านหัวใจที่มีผู้เชี่ยวชาญ - ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว - รองรับสวัสดิการของหน่วยงานหรือบริษัท เช่น ประกันสังคม ประกันด้านสุขภาพ เป็นต้น 	โรงพยาบาล ภัทร-ธนบุรี (2559)
 โรงพยาบาลบางปะกอก-รังสิต 2	100	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นโรงพยาบาลที่มีศูนย์การแพทย์ต่าง ๆ ที่มีผู้เชี่ยวชาญควบคุมเครื่องมือที่ทันสมัย และมีคุณภาพ - ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล - ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้าตามความต้องการของลูกค้า - รองรับสวัสดิการของหน่วยงานหรือบริษัท เช่น ประกันสังคม ประกันด้านสุขภาพ เป็นต้น 	โรงพยาบาล บางปะกอก รังสิต 2 (2559)
 โรงพยาบาลการุญเวช	200	<ul style="list-style-type: none"> - มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐานสากล - ให้บริการเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วย - ให้บริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและคุณภาพการให้บริการ - รองรับสวัสดิการของหน่วยงานหรือบริษัท เช่น ประกันสังคม ประกันด้านสุขภาพ เป็นต้น 	โรงพยาบาล การุญเวช (2559)
 โรงพยาบาลปทุมเวช	200	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน - แพทย์และพยาบาลดูแลอย่างใกล้ชิดและให้บริการที่รวดเร็ว - มีหน่วยบริการลูกค้าสัมพันธ์ 	โรงพยาบาล ปทุมเวช (2559)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.4 (ต่อ): รายชื่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ปีพ.ศ. 2559

โรงพยาบาล	จำนวน (เตียง)	รายละเอียดการบริการ	ที่มา
 patRangsit HOSPITAL	200	<ul style="list-style-type: none"> - มีศูนย์บริการทางการแพทย์รักษาโรคเฉพาะทางหลายด้าน - มีทีมแพทย์เฉพาะทางสำหรับรักษาโรคที่มีความรู้ความสามารถ - มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย - ให้บริการโดยการเน้นความสะดวกของลูกค้า - รองรับสวัสดิการของหน่วยงานหรือบริษัท เช่น ประกันสังคม ประกันด้านสุขภาพ 	โรงพยาบาล แพทย์รังสิต (2559)
 Paolo Hospital โรงพยาบาลเปาโล	250	<ul style="list-style-type: none"> - มีการสร้างความใกล้ชิดกับผู้รับบริการโดยการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ออนไลน์ - มีศูนย์บริการทางการแพทย์รักษาโรคเฉพาะทางที่มีมาตรฐานด้านบริการ - รองรับสวัสดิการของหน่วยงานหรือบริษัท เช่น ประกันสังคม ประกันด้านสุขภาพ เป็นต้น 	โรงพยาบาล เปาโล รังสิต (2559)
 โรงพยาบาลกรุงสยาม เซนต์คาร์ลอส Krung Siam St. Carlos Medical Centre	300	<ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์อยู่ประจำโรงพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง - มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย - การให้บริการที่รวดเร็ว - เอาใจใส่ลูกค้าทุกคน โดยเน้นบริการตามความต้องการของลูกค้า - มีการจัดกิจกรรมด้านการตลาด เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิตผ่อน 0% เป็นต้น - รองรับสวัสดิการของหน่วยงานหรือบริษัท เช่น ประกันสังคม ประกันด้านสุขภาพ เป็นต้น 	โรงพยาบาล กรุงสยาม เซนต์คาร์ลอส (2559)

จากตารางที่ 1.4 แสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลเอกชนหรือศูนย์การแพทย์ดังกล่าว เป็นสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นการส่งเสริม การป้องกัน การรักษา และการฟื้นฟู ภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่ต้องศึกษาเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชน ดังนี้

1. โรงพยาบาลเอกชนมีส่วนของสถานพยาบาลที่เปิดบริการมีจำนวนน้อยกว่าโรงพยาบาลของรัฐบาล ส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนมีรายได้น้อยตามขนาดของโรงพยาบาล จึงเป็นสาเหตุให้โรงพยาบาลเอกชนมุ่งเน้นในด้านคุณภาพการบริการที่มีความน่าเชื่อถือทางการแพทย์ที่มีเทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ ๆ และความพร้อมของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความครอบคลุมและทันสมัย รวมถึงกลยุทธ์ทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน เช่น การจกกิจกรรมสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ การจัดโปรโมชั่น และแพ็คเกจราคาพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น (มัลลิกา สุปงกฏ, วิโรจน์ เจริญลักษณ์ และจันทนา แสนสุข, 2559)

2. ผู้ใช้บริการมีความเต็มใจที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกำลังการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีอย่างจำกัดของโรงพยาบาลรัฐมีผู้เข้ารับบริการจำนวนมาก ส่งผลให้การเข้ารับบริการใช้เวลานาน จึงเป็นเหตุให้ผู้มีกำลังทรัพย์บางส่วนหันมาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน (นเรศ ล้วนไพรินทร์ และทิพมาศ รัตนพิทักษ์, 2561)

3. การให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและการแพทย์ที่มีคุณภาพสู่ระดับสากลของโรงพยาบาลเอกชน จึงทำให้ผู้ที่มีกำลังทรัพย์ที่เป็นคนไทยและคนต่างชาติหันมาเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น (ปรารธนา แซ่ลิ้ม, 2559)

4. โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งในประเทศไทยเริ่มมีการมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานการดูแลรักษาพยาบาลและการแพทย์เฉพาะทางในระดับสากลเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับผู้ป่วยต่างชาติที่เข้ามารับการรักษาที่ประเทศไทย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มีการพัฒนาด้านสุขภาพของประเทศไทยเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางการแพทย์แห่งเอเชีย (Medical Hub of Asia) (ปฎนยาภา พวงทับทิม, 2560)

ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งต่างปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการให้กลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดด้านการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในความสำเร็จของโรงพยาบาลเอกชนในระยะยาวไม่ได้อยู่ที่จำนวนของผู้ที่มาใช้บริการ แต่อยู่ที่จำนวนของผู้ที่ใช้บริการเป็นประจำและอย่างต่อเนื่องกับโรงพยาบาลเอกชน (Jacoby & Chestnut, 1978) ส่งผลให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลเอกชนหันมาให้ความสำคัญกับความภักดีของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลดังกล่าว กลยุทธ์ที่น่าสนใจในการนำมาใช้ในเชิงปฏิบัติ คือ การมุ่งเน้น

พัฒนาด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยมีการดำเนินงานที่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้หรือสูงกว่า ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไว้วางใจ (Trust) ในความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เป็นผลให้ผู้รับบริการที่มาใช้บริการเกิดความภักดี (Loyalty) ต่อโรงพยาบาลเอกชน (Huang, 2017) และยังมีการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หรือ Customer Relationship Management (CRM) เนื่องจากกลยุทธ์นี้มีความสำคัญต่อการสร้างความภักดีของผู้รับบริการ (Kim, Morris, & Swait, 2008) ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกประทับใจและมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน (Yoo, Arnold, & Frankwick, 2012) นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการและความภักดีต่อโรงพยาบาล (Sansook & Ussahawanitchakit, 2010) นำไปสู่ผลการดำเนินงานทางการตลาดเป็นการจัดการกิจกรรมด้านสุขภาพที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการให้เกิดเป็นความผูกพันในระยะยาว (Bahri-Ammari & Soliman, 2016) ซึ่งความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ ซึ่งในด้านพฤติกรรมสามารถพิจารณาจากพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้พฤติกรรมการใช้บริการเป็นผลจากการที่ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาลเมื่อมีการเจ็บป่วยผู้รับบริการคิดถึงโรงพยาบาลเอกชนเป็นอันดับแรก (Singh & Saini, 2016)

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาในข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาผลความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวไปปรับใช้สำหรับการวางแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดเพื่อสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นและพัฒนาสู่ความภักดีที่แท้จริงในโรงพยาบาลเอกชนอันจะส่งผลดีต่อโรงพยาบาลเอกชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1.2.4 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1.2.5 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1.3.2 ขอบเขตด้านการใช้ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาผู้วิจัยได้เลือกจากประชากรที่เป็นผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) และใช้โปรแกรม G*Power ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างสำรวจรวมทั้งสิ้นจำนวน 220 ตัวอย่าง

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประเด็นการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด รวมถึงใช้เครื่องมือทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งประกอบด้วย ก) ตัวแปรตาม คือ ความภักดี ข) ตัวแปรต้นกลาง คือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจ และ ค) ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

1.3.4 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณโรงพยาบาลเอกชนและสถานที่ใกล้เคียงโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1.3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2560 ถึงเดือน สิงหาคม

1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา

ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องทางวิชาการและการปฏิบัติการ ดังนี้

1.4.1 การได้รับทราบถึงผลสรุปจากการศึกษา (Output) ได้แก่

1.4.1.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ บุคลากรทางการแพทย์ หรือผู้ให้บริการทางสุขภาพทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการส่งผลต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจ ที่สามารถนำไปประยุกต์ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการเพื่อการตัดสินใจเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1.4.1.2 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ บุคลากรทางการแพทย์ หรือผู้ให้บริการทางสุขภาพทราบถึงปัจจัยความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจ ที่สามารถนำไปประยุกต์ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการเพื่อการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน รวมถึงนำไปปรับปรุงกลยุทธ์ของความภาคภูมิใจของผู้รับบริการให้สอดคล้องกับการตัดสินใจของผู้รับบริการที่ต้องการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1.4.2 การนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน (Outcome) ด้านการวางนโยบาย และแนวทางการจัดการ ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.4.2.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ บุคลากรทางการแพทย์ หรือผู้ให้บริการทางสุขภาพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนกลยุทธ์และปรับใช้ในการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชน

1.4.2.2 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ที่ต้องการศึกษาเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณภาพการบริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในธุรกิจด้านบริการจากผลงานของพาราซูรามาน, ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ต่อมาได้พัฒนาปรับปรุง โดย ซีแธมล์, พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990) เป็นตัวแบบ SERVQUAL ได้กำหนดมิติใหม่ที่จะใช้วัดคุณภาพการบริการให้เหลือเพียง 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 สิ่งที่มีมองเห็นได้ (Tangibility) หมายถึง โรงพยาบาลมีระบบการให้บริการที่มีความทันสมัยด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการของพนักงานมีความเป็นมืออาชีพจึงบริการได้สะดวกรวดเร็วและมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพมากมาย

มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การรับรู้ได้เกี่ยวกับการให้บริการที่ตรงต่อเวลามีความจริงใจในการแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยให้แก่ผู้รับบริการโดยดำเนินการให้บริการได้ทันทีทันใด หากมีความจำเป็นต้องยกเลิกนัดผู้ป่วยจะกำหนดเวลาใหม่ได้ทันที และบุคลากรให้การบริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดใด ๆ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนมีการติดตามดูแลหลังการเข้ารับบริการซึ่งมีการสอบถามผู้เข้ารับบริการด้วยความเต็มใจโดยพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีและตามที่ผู้รับบริการต้องการ

มิติที่ 4 ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับรู้ถึงความรู้สึกมั่นใจในการบริการที่มีความปลอดภัยในการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชน และรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของพนักงานรวมถึงมั่นใจในความรู้ของพนักงานในการตอบคำถาม

มิติที่ 5 ความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการได้รับความสนใจจากโรงพยาบาลเอกชนเป็นอย่างดีโดยการจัดช่วงเวลาในการให้บริการที่สะดวกกับผู้รับบริการ รวมถึงการติดตามผลการบริการภายหลังการให้บริการด้วยความสนใจผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และได้ทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ

การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Customer Relationship Management: CRM) หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนมีการจัดกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ อันได้แก่ การติดตามอาการเจ็บป่วยรวมถึงแจกเอกสารวิธีการดูแลตนเองภายหลังการรักษา มีการเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับโรงพยาบาลเอกชนให้มีความหลากหลายโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและใช้ในการจัดการระบบฐานข้อมูลของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความรู้ให้แก่ผู้รับบริการโดยการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมด้านสุขภาพให้กับชุมชนและสังคม ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวเป็นกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าเดิมไว้โดยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เข้ารับบริการให้เกิดความประทับใจ ไว้วางใจ พึงพอใจ และกลับมาใช้บริการครั้งต่อไปในระยะยาว เป็นการลดต้นทุนทางการตลาดในการหาลูกค้าใหม่หากผู้รับบริการได้มีการแนะนำบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการเข้ารับบริการให้แก่คนใกล้ชิดและบุคคลทั่วไปให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชน นอกจากนี้ โรงพยาบาลเอกชนมีการให้ร้านค้าเข้ามาเปิดให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อโรงพยาบาล

ความไว้วางใจ (Trust) ต่อโรงพยาบาลเอกชน หมายถึง ความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชนของผู้รับบริการที่เกิดจากความสัมพันธ์ที่ตรงระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นถึงความรู้สึกที่มาจากความเชื่อมั่น และความน่าเชื่อถือต่อความความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์ ยาและ

อุปกรณ์ที่ทันสมัย รวมถึงสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวกสบายและทันสมัย มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมีความรวดเร็ว และการกำหนดค่าใช้จ่ายในการรักษาที่เป็นธรรม

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อโรงพยาบาลเอกชน หมายถึง ความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชนเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่ตรงตามต้องการหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้จึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนที่มีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ที่เท่าเทียมกันโดยมีกระบวนการรักษาที่เป็นแบบมืออาชีพ และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความภักดี (Loyalty) ต่อโรงพยาบาลเอกชน หมายถึง ความยึดมั่นและความเต็มใจของผู้รับบริการที่ยังคงใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชน และเป็นที่แรกในการตัดสินใจเข้ารับการรักษา จะนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาวได้ ซึ่งผลที่เกิดจากความภักดีนั้นเป็นสิ่งที่เกิดจากองค์ประกอบ 2 ด้าน อันได้แก่ 1) ด้านพฤติกรรม (Behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่ผู้รับบริการยังคงใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนต่อไป และมีการแนะนำคนใกล้ชิดหรือคนในหน่วยงานที่ทำงานให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนโดยการบอกเล่าถึงประสบการณ์ที่มาใช้บริการให้บุคคลทั่วไปได้รู้จัก และ 2) ด้านทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน เช่น เมื่อเจ็บป่วยผู้รับบริการมักจะนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนเป็นที่แรกและมีความคิดว่าจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐบาล เนื่องจากมีความมั่นใจและรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งในบทนี้เป็นกรนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดสมมติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาของบทนี้เป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความไว้วางใจ
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความภักดี
- 2.6 สมมติฐานการวิจัย
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.1 ความหมาย และนิยามของ คุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ในด้านของคุณภาพการบริการ ด้วยความสามารถที่ดีกว่าของสินค้าหรือบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ (Lee, Lee & Yoon, 2009) นอกจากนี้พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1985) ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า และกำหนดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ โดยมีองค์ประกอบหลัก 10 มิติ ที่ใช้วัดคุณภาพการบริการดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการบริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาที่ให้กับลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา และถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่โดยทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) หมายถึง การเอาใจใส่และทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจในความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 10 มิติ ได้มีการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติ โดย ซีเทมล์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1990) ได้อธิบายองค์ประกอบของ SERVQUAL ดังนี้

มิติที่ 1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) หมายถึง การมองเห็นได้ถึงลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์ และลักษณะของบุคลากร ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ต่าง ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับความสะดวกสบาย และมีการดูแลเอาใจใส่ด้วยความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ซึ่งจากสิ่งที่รับรู้ได้ดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจนเพิ่มขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่เชื่อถือได้และความสามารถในการให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รับบริการได้อย่างทันท่วงที

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีความมุ่งมั่น และมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้ารวมถึงให้บริการที่รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

มิติที่ 4 ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงทักษะ ความรู้ ความอนุเคราะห์จากพนักงาน และความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจให้มีความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

มิติที่ 5 ความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่อง และได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

ดังนั้นการศึกษาเครื่องมือการประเมินคุณภาพของการให้บริการทั้ง 10 มิติ ที่มีการปรับปรุง ใหม่โดยการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติ จึงมีความสัมพันธ์ตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประเมินคุณภาพการบริการที่ปรับปรุงจาก 10 มิติ
ยุบรวมเป็น 5 มิติ

ประเมินคุณภาพการบริการเดิม 10 มิติ (Dimension of Service Quality)	ประเมินคุณภาพการบริการปรับปรุงใหม่ 5 มิติ (SERVQUAL)
มิติที่ 1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility)	มิติที่ 1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility)
มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability)	มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability)
มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness)	มิติที่ 3 การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness)
มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence)	มิติที่ 4 ความมั่นใจ (Assurance)
มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy)	
มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	
มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security)	
มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access)	มิติที่ 5 ความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)
มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication)	
มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer)	

ที่มา: Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Retrieved from <https://books.google.co.th>.

ได้มีผู้วิจัยศึกษานำเครื่องมือตัวแบบ SERVQUAL ที่ปรับปรุงแล้วข้างต้น ประกอบด้วย 5 มิติ ซึ่งเป็นที่นิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลาย และนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ และมีผู้กล่าวถึงนิยามความหมายคุณภาพการบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 เรจากูรู (Rajaguru, 2016) อธิบายว่า สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) หมายถึง การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนคิตซ์ซี, อัคตอแกน และดอร์ทียอล (Kitapci, Akdogan & Dortyol, 2014) ได้อธิบายว่า สิ่งที่ผู้รับบริการมองเห็นได้เมื่อเข้ารับบริการ เช่น การมีรูปแบบการให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพหลากหลาย มีเครื่องมือที่ทันสมัย พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น นอกจากนี้ ซู, สวันซัน และเชน (Su, Swanson & Chen, 2016) ได้อธิบายว่า สิ่งที่ผู้รับบริการมองเห็นได้จากการเข้ารับบริการ คือ การมองเห็นได้ถึงลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ระบบการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย เป็นต้น

การศึกษาความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) มีผู้กล่าวเหมือนกัน ประกอบด้วย ระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีการกล่าวไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง การมองเห็นถึงลักษณะของกระบวนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพมากมาย พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย

มิติที่ 2 เรจากูรู (Rajaguru, 2016) ได้อธิบายว่า ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการของพนักงานที่เป็นมืออาชีพ เช่น การมีความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลาแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ทันทีทันใด เป็นต้น ส่วนคิตซ์ซี และคณะ (Kitapci, et al., 2014) ได้อธิบายว่า การให้บริการที่เชื่อถือได้ หมายถึง การมีความจริงใจ ให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีการให้บริการได้ทันทีทันใด นอกจากนี้ ซู และคณะ (Su, et al., 2016) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีความเชื่อถือได้ หมายถึง ให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีความจริงใจในการแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ทันทีทันใด และพนักงานให้บริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

การศึกษาความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น ความเชื่อถือได้ (Reliability) มีผู้กล่าวเหมือนกัน ประกอบด้วย การให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีความจริงใจในการแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยให้แก่ผู้รับบริการและมีการดำเนินการให้บริการได้ทันทีทันใด ส่วนที่กล่าวไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย ถ้าการยกเลิกนัดลูกค้าจะกำหนดเวลาใหม่ได้ทันที และบุคลากรให้การบริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถเกี่ยวกับการให้บริการที่เชื่อถือได้มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีความจริงใจในการแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยให้แก่

ผู้รับบริการโดยจะดำเนินการให้บริการได้ทันทีทันใด เมื่อมีการยกเลิกนัดลูกค้าผู้ให้บริการสามารถที่จะกำหนดเวลาใหม่ได้ทันที และบุคลากรให้การบริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดใด ๆ

มิติที่ 3 เรจากูรู (Rajaguru, 2016) ได้อธิบายว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การที่พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีในการให้บริการด้วยความเต็มใจตามความต้องการของผู้รับบริการ มีการติดตามดูแลหลังจากการเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนคิตัปซี และคณะ (Kitapci, et al., 2014) ได้อธิบายว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความจริงใจ ให้บริการได้ทันที และพร้อมที่จะให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการ เป็นต้น นอกจากนี้ ซู และคณะ (Su, et al., 2016) ได้อธิบายว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการมีการตอบคำถามผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที และให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการ

การศึกษาความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีผู้กล่าวเหมือนกัน ประกอบด้วย บุคลากรที่ให้บริการโดยมีการสอบถามผู้เข้ารับบริการด้วยความเต็มใจ การมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที และมีความพร้อมที่จะให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ ส่วนที่มีผู้กล่าวไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย บุคลากรมีการติดตามดูแลข้อมูลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคลากรมีความพร้อมในการติดตามดูแลข้อมูลการให้บริการให้มีความทันสมัยอยู่ตลอด มีการสอบถามผู้เข้ารับบริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที และตามที่ต้องการ

มิติที่ 4 เรจากูรู (Rajaguru, 2016) ได้อธิบายว่า ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะปลอดภัยทุกครั้งเมื่อเข้ารับบริการ มีความพอใจกับพนักงานที่มีความสุภาพในการให้บริการ มีความเต็มใจในการตอบคำถาม และแก้ปัญหา ส่วนคิตัปซี และคณะ (Kitapci, et al., 2014) ได้อธิบายว่า การให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจในการให้บริการที่มีความปลอดภัยเมื่อเข้ารับบริการทุกครั้ง มีความพึงพอใจกับความสุภาพของพนักงานที่ให้บริการด้วยความสุภาพในการตอบปัญหาข้อสงสัย นอกจากนี้ ซู และคณะ (Su, et al., 2016) ได้อธิบายว่า ความมั่นใจ หมายถึง เป็นการมั่นใจในความปลอดภัยในการเข้ารับบริการทุกครั้ง

การศึกษาความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น ความมั่นใจ (Assurance) มีผู้กล่าวเหมือนกัน ประกอบด้วย ความรู้สึกมั่นใจว่าปลอดภัยในการเข้ารับบริการ และมีผู้กล่าวไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย การรู้สึกมีความพอใจกับความสุภาพของพนักงานและความรู้ของพนักงานในการตอบคำถาม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความมั่นใจ หมายถึง ผู้รับบริการรับรู้ถึงความรู้สึกมั่นใจในความ

ปลอดภัยเมื่อเข้ารับบริการและรู้สึกเกิดความพึงพอใจกับคุณภาพของพนักงานรวมถึงมั่นใจในความรู้ของพนักงานในการตอบคำถาม

มิติที่ 5 เรจากูรู (Rajaguru, 2016) ได้อธิบายว่า การเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับความสนใจจากพนักงานเป็นอย่างดี การเลือกเวลาที่ให้บริการที่สะดวกตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการ และการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ ส่วนคิตัปซี และคณะ (Kitapci, et al., 2014) ได้อธิบายว่า การเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ หมายถึง การได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดีโดยผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้เข้ารับบริการอย่างสม่ำเสมอใส่ใจเรื่องเวลาที่ให้บริการที่สะดวกกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการด้วยความจริงใจและตั้งใจ นอกจากนี้ ซู และคณะ (Su, et al., 2016) ได้อธิบายว่า การเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ หมายถึง การได้รับความสนใจจากพนักงานด้วยความเต็มใจในการเอาใจใส่เรื่องกำหนดเวลาที่ให้บริการที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยให้บริการด้วยความสนใจและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ

การศึกษาความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น ความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ (Empathy) มีผู้กล่าวเหมือนกัน ประกอบด้วย การได้รับความสนใจจากบุคลากรเป็นอย่างดีในการกำหนดเวลาการให้บริการที่สะดวกแก่ผู้รับบริการรวมทั้งยังทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ ซึ่งมีผู้กล่าวไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย การให้บริการด้วยความสนใจผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า ความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ หมายถึง การได้รับความสนใจจากบุคลากรเป็นอย่างดีในการกำหนดช่วงเวลาที่ให้บริการที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการให้บริการด้วยความสนใจผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และได้ทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความตั้งใจ ทั้งนี้คุณภาพการบริการยังมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในระยะยาว โดยมีผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยข้างต้น ดังนี้

จากผลการศึกษาโดย วัฒนะ เพชรสุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการจริง ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความไว้วางใจของลูกค้าที่ใช้บริการ โดยพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลในทางบวกต่อความไว้วางใจ (Park, Lee, Lee & Truex, 2012) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาโดยอู, ชิ, เฉิน และวัง (Ou, Shih, Chen & Wang, 2011) พบว่า คุณภาพการบริการมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพความสัมพันธ์ และความไว้วางใจ ส่วนความไว้วางใจมีผลกระทบเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า ซึ่งยังพบอีกว่าปัจจัยของคุณภาพการบริการยังส่งผลต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ อีก โดยพบจากงานวิจัยของจิโอวานนี (Giovanis, 2016) เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และคุณค่าที่มองเห็นได้ในตราสินค้าของ

ลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือ ผลวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการส่งผลโดยตรงต่อความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ส่วนความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และคุณค่าที่มองเห็นได้ของตราสินค้าส่งผลต่อความภักดีของตราสินค้าเป็นอย่างมาก ส่วนผลการศึกษางานวิจัยของอิตมาดิฟาร์ด, คะฟาส์ทพัวร์ และเซนเดเดว (Etemadifard, Kafashpoor & Zendehtedel, 2013) พบว่า การสื่อสารตราสินค้า และส่งผลโดยตรงต่อความไว้วางใจในตราสินค้า ส่วนความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการ การสื่อสารตราสินค้า และความไว้วางใจส่งผลต่อความภักดีของตราสินค้าเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ผลการศึกษาโดยบุทที และอาฟแทบ (Butt & Aftab, 2013) และคุนคู และดัตตา (Kundu & Datta, 2015) พบว่า คุณภาพการบริการมีผลโดยตรงต่อความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ส่วนความไว้วางใจ และความพึงพอใจมีผลโดยตรงต่อความภักดี

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นโดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ (Service Quality)	Rajaguru (2016)	Kitapci et al. (2014)	Su et al. (2016)	Zeithaml et al. (1990)
สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibility)				
1. ระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและทันสมัย	✓	✓	✓	✓
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพมากมาย	✓	✓	✓	✓
3. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	✓	✓		✓
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	✓	✓		✓

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ): สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ (Service Quality)	Rajaguru (2016)	Kitapciet al. (2014)	Su et al. (2016)	Zeithaml et al. (1990)
ความเชื่อถือได้ (Reliability)				
1. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	✓	✓	✓	✓
2. มีความจริงใจในการแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยให้แก่ผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓
3. ดำเนินการให้บริการได้ทันทีทันใด	✓	✓	✓	✓
4. ในกรณีที่มิได้มีการยกเลิกนัดลูกค้าพนักงานจะกำหนดเวลาใหม่ได้ทันทีในการรับบริการครั้งหน้า	✓			✓
5. บุคลากรให้การบริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด	✓		✓	✓
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)				
1. บุคลากรมีการติดตามดูแลข้อมูลการให้บริการให้มีความทันสมัย	✓			✓
2. บุคลากรที่ให้บริการมีการสอบถามผู้เข้ารับบริการด้วยความเต็มใจ	✓	✓	✓	✓
3. บุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที	✓	✓	✓	✓
4. บุคลากรพร้อมที่จะให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ	✓	✓	✓	✓
ความมั่นใจ (Assurance)				
1. รู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	✓	✓	✓	✓
2. รู้สึกปลอดภัยในการเข้ารับบริการ	✓	✓	✓	✓
3. รู้สึกมีความพอใจกับความสุภาพของพนักงาน	✓	✓		✓
4. รู้สึกมีความพอใจกับความรู้ของพนักงานในการตอบคำถาม	✓	✓		✓
ความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ (Empathy)				
1. ได้รับความสนใจจากบุคลากรเป็นอย่างดี	✓	✓	✓	✓
2. เวลาที่ให้การบริการที่สะดวกกับผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓
3. ให้บริการด้วยความสนใจผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	✓			✓
4. ทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความตั้งใจ	✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 2.2 ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการในงานวิจัยของเราจากกูรู (Rajaguru, 2016) มาประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีตามกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งนำทฤษฎี และเครื่องมือตัวแบบ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่โดยมีองค์ประกอบ 5 มิติ ของ ซีแธมล์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1990) ตามที่ได้กล่าวข้างต้น

2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์

2.2.1 ความหมาย และนิยามของการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Customer Relationship Management: CRM)

แอมมารี และโซลิมาน (Ammari & Soliman, 2016) ได้กล่าวว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง การจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการในระยะยาว โดยมีการวางแผนตามนโยบาย มีการจัดอบรมตามสถานที่ต่าง ๆ มีระบบฐานข้อมูลลูกค้า และช่องทางที่เข้าถึงผู้รับบริการหลากหลายในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่จัดขึ้น ส่วน เวลา และคาร์รูน่า (Vella & Caruana, 2012) ได้นิยามว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง การแสวงหาความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวจึงมีการกระทำใด ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วม มีการรับรู้ข่าวสารได้อย่างสะดวกรวดเร็วจากช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการได้จัดไว้ เพื่อให้ทราบในนโยบายของกิจกรรมที่ผู้ให้บริการได้จัดขึ้น มีส่วนสอดคล้องกับ สารมานีโอติส, แอสซิมาโกปูลอส และปาปอไอโน (Sarmaniotis, Assimakopoulos & Papaioannou, 2013) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง การสร้างกิจกรรมสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ แจกเอกสาร จัดอบรมต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ให้กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการอันยาวนานต่อไป ซึ่งมีความหมายคล้ายกับซิงห์ และเซนต์ (Singh & Saini, 2016) ได้อธิบายว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง การบริหารความสัมพันธ์อันดีต่อผู้รับบริการในการกระบวนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการจึงทำให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงนโยบายที่สร้างความสัมพันธ์อันดีจากช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การแจกเอกสาร การจัดอบรมในรูปแบบใหม่ ๆ มีการติดตามผลภายหลัง เป็นต้น ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นการสร้างความผูกพันที่ยาวนานต่อไป นอกจากนี้ยังมีความหมายสอดคล้องกับเวลลา, คาร์รูน่า และพิตต์ (Vella, Caruana & Pitt, 2012) ได้อธิบายว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง การจัดกิจกรรมและการใช้เทคโนโลยีประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรม การแจกเอกสาร การจัดอบรมหลากหลายรูปแบบ และเพิ่มช่องทางโดยใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงการติดตามผลภายหลังการรับบริการ เพื่อให้มั่นใจถึงความ

พึงพอใจของผู้รับบริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการในระยะยาว

การศึกษาความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (CRM) มีผู้กล่าวนิยามความหมายเหมือนกัน ประกอบด้วย การวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ การสื่อสารไปยังบุคคล และสถานที่ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคม การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ และการทำกิจกรรมรูปแบบใหม่ ๆ มีการจัดการระบบฐานข้อมูลที่ดีสามารถจัดทำเอกสารการตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผู้ที่กล่าวไม่เหมือนกัน ซึ่งประกอบด้วย การติดตามดูแลภายหลังการรับบริการ มีช่องทางที่หลากหลายที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์โดยการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ อันเกิดจากกิจกรรมใด ๆ ที่สร้างความสนใจตามความต้องการของผู้รับบริการมีการแนะนำผู้รับบริการที่มาใช้บริการให้เหมาะสมตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในระยะยาว ซึ่งการมีระบบการจัดการที่เน้นในเรื่องการสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการด้วยความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้นนั้นจะทำให้องค์กรไม่สูญเสียต้นทุนในการดึงลูกค้าให้กลับมาใช้บริการซ้ำได้ จึงสามารถลดต้นทุนในการบริหารจัดการได้ด้วย ทั้งนี้การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหลายปัจจัยที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าไว้ในระยะยาว จากผลการศึกษาดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาโดยเวลลา และคารูนา (Vella & Caruana, 2012) เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า การใช้เทคโนโลยีในระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานมาก จากความตั้งใจในการใช้ระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีมากขึ้น ส่งผลต่อความไว้วางใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คล้ายผลการศึกษาโดยซาร์มานิโอดีส และคณะ (Sarmaniotis, et al., 2013) ผลการศึกษาพบว่า ระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยใช้กลยุทธ์การสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ส่วนผลการศึกษาโดยหวัง (Wang, 2013) พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ คุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพของบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้ผลจากการศึกษาของแอมมารี และโซลิมาน (Ammari & Soliman, 2016) ยังพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการรับรู้ ความพึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นโดยผู้วิจัยสามารถสรุปการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังกล่าวได้ดังตารางที่ 2.3 ดังนี้

ตารางที่ 2.3: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)

การบริหารความสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)	Ammari & Soliman, (2016)	Vella & Caruana (2012)	Sarmaniotis et al. (2013)	Singh & Saini (2016)	Vella et al. (2012)
1. มีการวางแผนและนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
2. การสื่อสารไปยังบุคคลและสถานที่ทั่วไป เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมความสัมพันธ์กับชุมชน	✓	✓	✓	✓	✓
3. การติดตามอาการภายหลังการรับบริการ				✓	✓
4. การแจกเอกสารให้ข้อมูลผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวภายหลังการรับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
5. การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ	✓	✓	✓	✓	✓
6. มีระบบฐานข้อมูลที่ดีสามารถจัดทำเอกสารการตรวจรับบริการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	✓	✓	✓	✓	✓
7. ช่องทางที่หลากหลายที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	✓	✓			✓
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ					✓
9. การจัดกิจกรรมตามสถานที่และหน่วยงานต่าง ๆ	✓	✓	✓	✓	✓
10. การทำกิจกรรมด้านแบบใหม่ ๆ ให้กับชุมชน และสังคม	✓	✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 2.3 การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (CRM) เป็นการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่นำมาเลือกใช้ในแต่ละกิจกรรมให้มีความหลากหลายที่เหมาะสมกับธุรกิจบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาระบบฐานข้อมูลที่ดีและสามารถจัดทำเอกสารการตรวจรับบริการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วเพื่อทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี จึงทำให้มีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำเพื่อใช้ในการวางแผนและนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ โดยการสื่อสารไปยังบุคคลและสถานที่ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ซึ่งมีช่องทางที่หลากหลายที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น การแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับ วารสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวภายหลังการรับบริการ และการจัดกิจกรรมตอบคำถามออนไลน์ เป็นต้น เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้กิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่จัดขึ้นมีผลต่อความไว้วางใจและเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผลกระทบในกระบวนการดังกล่าวจึงมีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (Kuester, 2012)

2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความไว้วางใจ

2.3.1 ความหมาย และนิยามของความไว้วางใจ (Trust)

หวง (Huang, 2017) ได้อธิบายว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกในการให้บริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา มีความเหมาะสม และทำอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจในความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่ให้บริการโดยมีอุปสรรคในการให้บริการที่ทันสมัยทำให้มีชื่อเสียงของคุณภาพการบริการ และมีความสะดวกสบายของสถานที่ในการให้บริการ ส่วนปาร์ค, คิม และควอน (Park, Kim & Kwon, 2017) ได้นิยามว่า ความไว้วางใจ หมายถึง เป็นความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกไว้วางใจต่อการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไว้วางใจในการให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญของบุคลากรโดยมีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็วเนื่องจากมีอุปสรรคในการให้บริการมีความทันสมัยรวมถึงการมีสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกสบายทำให้มีชื่อเสียงของคุณภาพการบริการ ความหมายดังกล่าวพบว่ามีผลสอดคล้องกับเฮอร์, คัง และคิม (Hur, Kang & Kim, 2015) ได้อธิบายว่า ความไว้วางใจ หมายถึง เป็นค่านิยมที่มีความเชื่อมั่น ความไว้วางใจที่ผู้รับบริการได้รับ และรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นเป็นไปตามคำสัญญาที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้โดยการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในความเชี่ยวชาญของบุคลากรด้วยการมีอุปสรรคใช้ในการบริการที่ทันสมัยจึงทำให้ขั้นตอนในการให้บริการรวดเร็วทำให้มีชื่อเสียงของคุณภาพการบริการรวมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ในการ

ให้บริการ และยังมีการตั้งราคาค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ ซูมาเอ็ดดี (Sumaedi, et al., 2014) ได้อธิบายว่า ความไว้วางใจ หมายถึง เป็นบทบาทที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจต่อความสามารถของผู้ให้บริการในการแสดงออกถึงการให้บริการที่ตรงตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่มีขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินการในการให้บริการที่รวดเร็วโดยมีอุปกรณ์ที่ใช้บริการต่าง ๆ มีความทันสมัย มีการกำหนดราคาค่าใช้จ่ายที่มีความเป็นธรรมต่อผู้รับบริการรวมถึงการจัดสถานที่ในการให้บริการที่มีความสะอาดสบายส่งผลให้มีชื่อเสียงของคุณภาพการบริการ

การศึกษานิยามความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความไว้วางใจที่ (Trust) กล่าวเหมือนกัน ประกอบด้วย ผู้รับบริการมีความไว้วางใจในความเชี่ยวชาญของบุคลากร ชื่อเสียงของคุณภาพการบริการ คุณภาพของการให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย ผู้รับบริการมีความไว้วางใจต่ออุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย และมีการกำหนดราคาที่เป็นธรรม ดังนั้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นเชื่อถือได้หรือไว้วางใจได้ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่ตรงตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม และสม่ำเสมอ โดยการให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญของบุคลากรในขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการที่มีความทันสมัย อีกทั้งมีการจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดสบาย มีการกำหนดราคาที่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการจึงเป็นที่ยอมรับในด้ายชื่อเสียงของคุณภาพการบริการ จากนิยามที่ใช้วัดความไว้วางใจดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอื่นด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่สามารถสร้างความผูกพันอันดีกับลูกค้าต่อไป จึงมีผลจากศึกษาความสัมพันธ์ดังนี้

จากผลการศึกษาโดยซิงห์ และเซนต์ (Singh & Saini, 2016) เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ ความภักดี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลทางบวกต่อความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ส่วนความไว้วางใจ และความพึงพอใจส่งผลต่อความจงรักภักดีในทัศนคติและพฤติกรรม คล้ายกับการศึกษาของแจน และอับดุลลาห์ (Jan & Abdullah, 2014) พบว่า ความไว้วางใจส่งผลกระทบบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นโดยผู้วิจัยสามารถสรุปความไว้วางใจดังกล่าวได้ดังตารางที่ 2.4 ดังนี้

ตารางที่ 2.4: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจ (Trust)	Huang (2017)	Park et al. (2017)	Hur et al. (2015)	Sumaedi et al. (2014)
1. ความไว้วางใจต่อความเชี่ยวชาญของบุคลากร	✓	✓	✓	✓
2. ความไว้วางใจต่ออุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย	✓		✓	✓
3. ความไว้วางใจต่อราคาที่เป็นธรรม			✓	✓
4. ความไว้วางใจต่อชื่อเสียงของคุณภาพการบริการ	✓	✓	✓	✓
5. ความไว้วางใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	✓	✓	✓	✓
6. ความไว้วางใจต่อความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์	✓	✓	✓	✓
7. ความไว้วางใจต่อขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว	✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 2.4 กล่าวโดยสรุปว่า ความไว้วางใจ วัดจากการให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญของบุคลากร การให้บริการที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย มีอุปกรณ์ที่ให้บริการที่มีความทันสมัย มีการกำหนดราคาที่เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับในชื่อเสียงของคุณภาพการบริการ จึงมีความน่าเชื่อถือมีความไว้วางใจนั้น ๆ

2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมาย และนิยามของความพึงพอใจ (Satisfaction)

ยู และคณะ (Yoo, et al., 2012) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการนั้นตรงตามที่ได้รับบริการมีความปรารถนาที่จะได้รับจากบริการนั้น ๆ เช่น การให้บริการที่เท่าเทียมกัน มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการที่มีความจริงใจในการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการด้วยความสะอาดรวดเร็ว และมีความเป็นมืออาชีพทุกครั้งในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ความหมายดังกล่าวมีส่วนคล้ายกับนิยามของจาลีแวนด์, วู, ชมิท และซวิก (Jalilvand, Wu, Schmid & Zwick, 2014) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับบริการทุกครั้งนั้นตรงตามที่ได้รับบริการคาดหวังไว้ เช่น การให้บริการที่เท่าเทียมกันด้วยความเอาใจใส่

ดูแลเป็นอย่างดี ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว การให้บริการที่มีความเป็นแบบมืออาชีพ เป็นต้น โดยปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของอีโอ, ทาย และโรส (Yeo, Thai & Roh, 2015) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติในทางบวกของแต่ละบุคคลที่มีต่อการเข้ารับบริการทุกครั้ง ได้แก่ การมีความพึงพอใจในการให้บริการที่มีความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี ให้บริการที่รวดเร็ว และมีความเป็นมืออาชีพทุกครั้งที่ได้รับบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เมื่อตรงตามที่คุณคาดหวังไว้ก็จะสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ และยังสอดคล้องกับนิยามที่ปาร์ค และคณะ (Park, et al., 2017) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดความชอบหรือความพอใจในการเข้ารับบริการในทุกครั้งที่ตรงตามความคาดหวังไว้ จึงสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้ เช่น การมีความพอใจในการให้บริการที่เท่าเทียมกัน การเอาใจใส่ดูแลอย่างดีด้วยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการที่เป็นมืออาชีพ เป็นต้น นอกจากนี้ ชูมาเอ็ดดี และคณะ (Sumaedi, et al., 2014) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากการเข้ารับบริการนั้น ๆ ที่มีความพึงพอใจ เนื่องจากตรงตามที่คุณรับบริการได้คาดหวังไว้หรือสูงกว่า ในความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการที่เท่าเทียมกันมีการเอาใจใส่ดูแลอย่างดีในการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วรวมถึงการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพทุกครั้ง และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การศึกษาความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ที่มีความเหมือนกัน ประกอบด้วย พึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ การให้บริการที่เท่าเทียมกันของบุคลากร การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพ นอกจากนี้ มีผู้กล่าวไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย พึงพอใจกับการบริการที่มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติทางบวกของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการหรือที่คาดหวังไว้ เมื่อเข้ารับบริการจึงรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการที่มีความเอาใจใส่อย่างจริงจัง ให้บริการที่รวดเร็วตามที่ต้องการเพราะเป็นการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพทุกครั้งที่ได้รับจากการเข้ารับบริการ ซึ่งปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตามผลการศึกษาดังนี้

จากผลการศึกษาในอดีตโดย สับรอมห์มานยัม (Subrahmanyam, 2017) พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ส่วนความพึงพอใจ และแรงจูงใจ ส่งผลในทางบวกต่อความจงรักภักดีจริง มีผลคล้ายกับผลการศึกษาของคอนดาซานิ และแพนดา (Kondasani & Panda, 2015) พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของเรจากูรู (Rajaguru, 2016) สสำรวจลูกค้าที่มาใช้บริการของสายการบิน,

คิตัปซี และคณะ (Kitapci, et al., 2014) เก็บข้อมูลจากผู้ป่วยที่ใช้บริการโรงพยาบาล, ฮัน และฮยอน (Han & Hyun, 2017) ศึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมภัตตาคารในประเทศเกาหลี, ซู และคณะ (Su, et al., 2016) เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศจีน กะซีรี, เซง, สัมบาไซแวน และสิดิน (Kasiri, Cheng, Sambasivan & Sidin, 2017) สํารวจลูกค้าของ 3 อุตสาหกรรมการบริการ ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การต้อนรับ และการศึกษา ฮุสเซน, อัลนัสเซอร์ และฮุสเซน (Hussain, Al Nasser & Hussain, 2015) เก็บข้อมูลที่สำรวจจากผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศบินดูไบ และ ยีโอ และคณะ (Yeo, et al., 2015) มีการสำรวจสมาคมท่าเรือขนส่งเกาหลี ซึ่งผู้ศึกษาดังกล่าวได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่า ความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ของตราสินค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยของความพึงพอใจส่งผลโดยตรงต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ และการแนะนำบอกต่อปาก ซึ่งหมายถึงความภักดี นอกจากนี้ผลในการสำรวจผู้อยู่อาศัยในสถานพยาบาลในประเทศได้หันจากศึกษาโดยหวัง (Wang, 2013) พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ คุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจ

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นโดยผู้วิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจ ดังกล่าวได้ดังตารางที่ 2.5 ดังนี้

ตารางที่ 2.5: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ (Satisfaction)	Yoo et al. (2012)	Jalilvand et al. (2014)	Yeo et al. (2015)	Park et al. (2017)	Sumaedi et al. (2014)
1. พึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
2. พึงพอใจกับการบริการที่เท่าเทียมกันของบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓
3. พึงพอใจกับการบริการที่มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	✓			✓	✓
4. พึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี	✓	✓	✓	✓	✓
5. พึงพอใจต่อการให้บริการที่รวดเร็วสะดวกไม่ต้องรอนาน	✓	✓	✓	✓	✓
6. พึงพอใจที่จะใช้บริการเพราะการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 2.5 กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยที่แสดงความรู้สึกว่ามีความพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ คือ การให้บริการที่เท่าเทียมกันของบุคลากร มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีด้วยความสะดวกรวดเร็ว และการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพ

2.5. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความภักดี

2.5.1 ความหมาย และนิยามของความภักดี (Loyalty)

ซิงห์ และเซนต์ (Singh & Saini, 2016) ได้อธิบายว่า ความภักดี หมายถึง พฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการที่เกิดความผูกพันในระยะยาวโดยกลับมาใช้บริการซ้ำ และการมีทัศนคติที่ดีโดยนึกถึงเป็นอันดับแรก เมื่อมีโอกาสจะบอกเล่าแนะนำให้คนใกล้ชิดและผู้อื่นได้ทราบเกี่ยวกับประสบการณ์ที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างความภักดีของผู้รับบริการ มีส่วนคล้ายกับนิยามของจาลีแวนด์ และคณะ (Jalilvand, et al., 2014) ได้อธิบายว่า ความภักดี หมายถึง การมีพฤติกรรมยังคงใช้บริการต่อไป มีการแนะนำคนใกล้ชิดมาใช้บริการ และมีทัศนคติที่ดีโดยมีการนึกถึงเป็นที่แรกในการเข้ารับบริการเนื่องจากมีความมั่นใจ พึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาวที่จะมาใช้บริการเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับการให้นิยามของปาร์ค และคณะ (Park, et al., 2017) ได้อธิบายว่า ความภักดี หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ซึ่งมีพฤติกรรมที่ยังคงใช้บริการต่อไป มีการแนะนำให้คนใกล้ชิดหรือคนที่รักมาใช้บริการ มีการบอกเล่าประสบการณ์ที่เคยเข้ารับบริการให้แก่ผู้อื่นได้รู้จัก และทัศนคติที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยมีการนึกถึงเป็นที่แรกในการเข้ารับบริการ ไม่คิดจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น มีความมั่นใจ และพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาว ซึ่งความหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ เฮอร์ และคณะ (Hur, et al., 2015) ได้อธิบายว่า ความภักดี หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการส่งผลต่อความสัมพันธ์ในระยะยาว มีพฤติกรรมที่ยังคงใช้บริการต่อไป มีการแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการ มีการบอกเล่าประสบการณ์ที่เคยเข้ารับบริการให้แก่ผู้อื่นได้รู้จัก และมีทัศนคติที่ดีโดยมีการนึกถึงเป็นที่แรกในการเข้ารับบริการไม่คิดจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น มีความไว้วางใจ และพึงพอใจในการบริการ นอกจากนี้ ซูมาเอ็ดิ และคณะ (Sumaedi, et al., 2014) ได้อธิบายว่า ความภักดี หมายถึง ข้อผูกมัดที่ลึกซึ้งของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการนำไปสู่ความผูกพันอันยาวนาน ซึ่งมีพฤติกรรมที่ยังคงใช้บริการเป็นประจำ มีการแนะนำให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการ มีการบอกเล่าประสบการณ์ที่เคยเข้ารับบริการให้แก่ผู้อื่นได้รู้จัก และมีทัศนคติที่ดีโดยมีการนึกถึงเป็นที่แรกในการเข้ารับบริการ มีความมั่นใจ และพึงพอใจในการบริการ

การศึกษาความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความภักดีดังกล่าวที่นักวิชาการได้นำเสนอ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม (Behavior) และด้านทัศนคติ

(Attitude) ซึ่งมีผู้กล่าวเกี่ยวกับความภักดีที่เหมือนกัน ด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย คือ ยังคงใช้บริการต่อไป มีการแนะนำให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการ มักจะมีการบอกเล่าประสบการณ์ในการมาใช้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ที่รู้จัก และเมื่อมีโอกาสจะแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการ ส่วนด้านทัศนคติ ประกอบด้วย การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการโดยมีการนึกถึงเป็นที่แรกในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป เนื่องจากมีความไว้วางใจที่สุด และพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อไป จากการศึกษาความหมายดังกล่าวยังมีผู้กล่าวเกี่ยวกับความภักดีที่มีความไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ที่มีต่อผู้ให้บริการโดยคิดว่าจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นแม้จะมีการบอกเล่าว่าดีกว่า ดังนั้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า ความภักดีหมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจอย่างสม่าเสมอในการเข้ารับบริการนั้น ๆ ที่มีพฤติกรรมยังคงใช้บริการต่อไปเป็นประจำอย่างต่อเนื่องรวมถึงมีการแนะนำผู้อื่นให้รู้จักได้มาใช้บริการ โดยผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในระยะยาว โดยผู้รับบริการมีความพอใจ มีการนึกถึง และไม่คิดจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น ซึ่งการที่ลูกค้าจะเกิดความภักดีนั้นต้องมีความสัมพันธ์ของปัจจัยหลากหลายปัจจัยที่จะส่งผลต่อความภักดี จึงมีผู้ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดี โดยมีผลจากการศึกษาดังนี้

จากผลการศึกษาโดยอีโอ และคณะ (Yeo, et al., 2015) พบว่า ความพึงพอใจส่งผลโดยตรงต่อความภักดีจริง ส่วนผลการศึกษาโดยเฮอร์ และคณะ (Hur, et al., 2015) และนิวแซท, แอมกา, ทาโนวา และอเมกา (Nevzat, Amca, Tanova, & Amca, 2016) พบว่า ปัจจัยของค่านิยม และความไว้วางใจในตราสินค้ามีผลกระทบในทางบวกต่อความภักดีของตราสินค้า ซึ่งความภักดีมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ มีผลคล้ายกับผลการศึกษาโดยหวง (Huang, 2017) พบว่า ความไว้วางใจ และความรักตราสินค้าส่งผลต่อความภักดีในเชิงพฤติกรรม และทัศนคติของลูกค้า นอกจากนี้ มีผลการศึกษาโดยจาลีแวนด์ และคณะ (Jalilvand, et al., 2014), มุนเฮอร์รัน, ซีบาลักค์ และไนดู (Munhurrun, Seebaluck & Naidoo, 2015) และซูมาเอตี และคณะ (Sumaedi, et al., 2014) พบว่า อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพ และการรับรู้คุณค่าส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ส่วนความพึงพอใจส่งผลโดยตรงต่อความภักดี และความไว้วางใจมีผลดีต่อความภักดีเป็นอย่างมาก

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นโดยผู้วิจัยสามารถสรุปความภักดีดังกล่าวได้ดังตารางที่ 2.6 ดังนี้

ตารางที่ 2.6: สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี (Loyalty)

ความภักดี (Loyalty)	Singh & Saini (2016)	Jalilvand et al. (2014)	Park et al. (2017)	Hur et al. (2015)	Sumaedi et al. (2014)
ด้านพฤติกรรม (Behavior)					
1. ลูกค้ายังคงใช้บริการต่อไป	✓	✓	✓	✓	✓
2. แนะนำให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
3. มักจะมีการบอกเล่าประสบการณ์ในการมาใช้บริการแก่บุคคลต่างๆ ที่รู้จัก	✓	✓	✓	✓	✓
4. เมื่อมีโอกาสจะแนะนำให้หน่วยงานของท่านทำสัญญาการใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านทัศนคติ (Attitude)					
1. มีการนึกถึงบริษัทหรือหน่วยงานที่เคยเข้ารับบริการก่อนเมื่อต้องการใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
2. คิดว่าจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการที่บริษัทอื่นแม้จะมีการบอกเล่าว่าดีกว่า	✓		✓	✓	
3. มั่นใจว่าบริษัทหรือหน่วยงานนี้ดีที่สุด	✓	✓	✓	✓	✓
4. พอใจที่จะใช้บริการของบริษัทหรือหน่วยงานนี้ต่อไป	✓	✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 2.6 กล่าวโดยสรุปว่า องค์ประกอบในการใช้วัดความภักดีของนักวิชาการแต่ละท่านดังกล่าวข้างต้น ซึ่งแบ่งความภักดีออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม (Behavior) คือ ลูกค้ายังคงใช้บริการต่อไป มีการแนะนำให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการโดยการบอกเล่าประสบการณ์ในการมาใช้บริการแก่บุคคลต่างๆ ที่รู้จัก ส่วนด้านทัศนคติ (Attitude) คือ มีการนึกถึงบริษัทหรือหน่วยงานที่เคยเข้ารับบริการก่อนเมื่อต้องการใช้บริการ ไม่คิดเปลี่ยนไปใช้บริการที่บริษัทอื่นแม้จะมีการบอกเล่าว่าดีกว่า เนื่องจากมีความมั่นใจ และมีความพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อไป

2.6 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี โดยสรุปสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

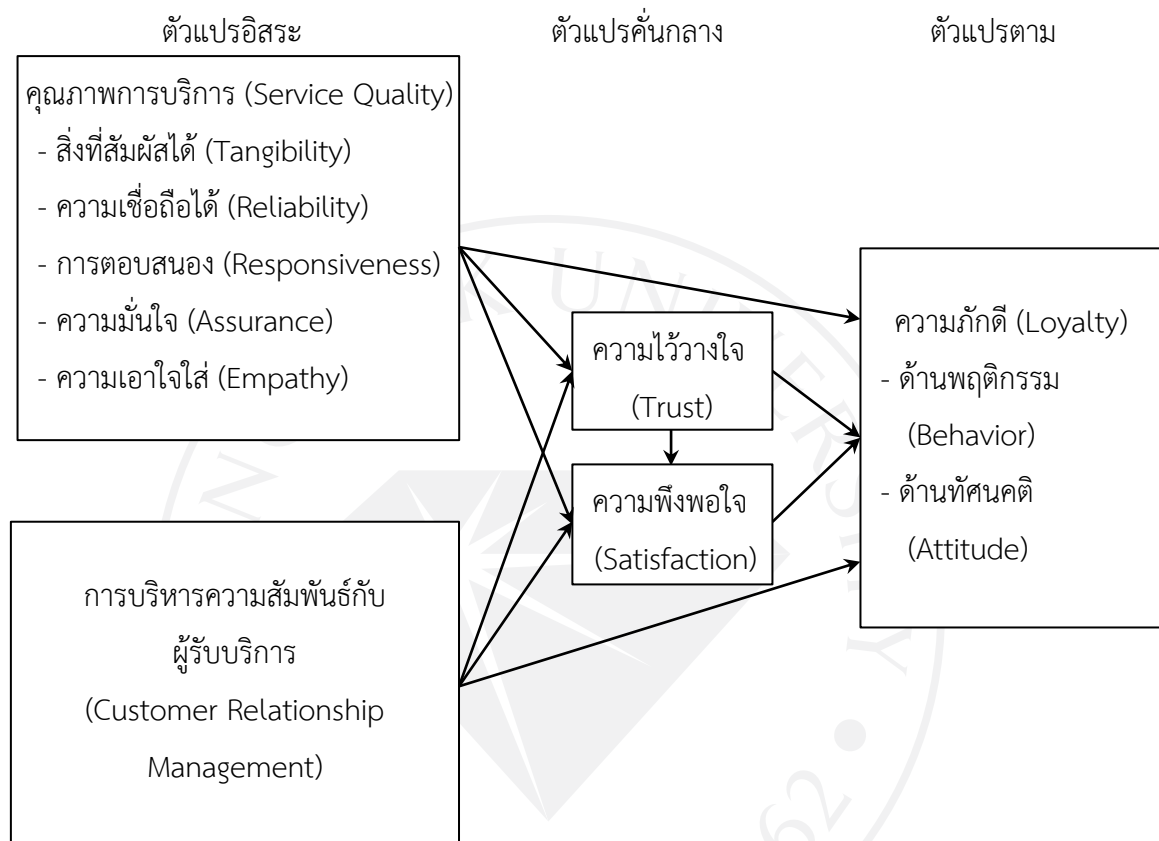
สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี มีกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ภายใต้แนวคิดของเราจูรู (Rajaguru, 2016) และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ภายใต้แนวคิดของแอมมารี และโซลิมาน (Ammari & Soliman, 2016) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ ความไว้วางใจ ภายใต้แนวคิดของหวง (Huang, 2017) และความพึงพอใจ ภายใต้แนวคิดของยู และคณะ (Yoo, et al., 2012) ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความภักดี ภายใต้แนวคิดของซิงห์ และเซนดี (Singh & Saini, 2016) ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับ
 ผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ
 โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เนื้อหาของบทนี้เป็นการอธิบายถึงวิธีการดำเนินการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งใช้รูปแบบของการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำผลการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมาสรุปรวมกันให้ได้ผลการศึกษาสัมบูรณ์ที่สุด และเป็นที่น่าเชื่อถือ (Creswell, 2015) ได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการ วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย และข้อคำถามในแบบสอบถามของการวิจัยเชิงปริมาณ และระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 ตัวอย่างตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 งานวิจัยเชิงคุณภาพ
- 3.2 งานวิจัยเชิงปริมาณ
- 3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 งานวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยและข้อคำถามในแบบสอบถามของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี โดยโรงพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นโรงพยาบาลที่มีนโยบายในด้านของคุณภาพบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและมีบุคลากรดูแลรับผิดชอบนโยบายดังกล่าวอย่างชัดเจน จากการสืบค้นทางเว็บไซต์ของแต่ละโรงพยาบาล มี 5 โรงพยาบาลที่มีนโยบายดังกล่าว ได้แก่ โรงพยาบาลปทุมเวช โรงพยาบาลการุญเวช โรงพยาบาลเปาโลรังสิต โรงพยาบาลแพทย์รังสิต และโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อผู้ให้ข้อมูล เพศ อายุ ตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ทำงาน ชื่อโรงพยาบาลที่สังกัดอยู่

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามถามปลายเปิด เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกในรายละเอียดของตัวแปร ได้แก่ คุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหารของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีตามข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

- ท่านคิดว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
- ท่านคิดว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
- ท่านคิดว่า ความไว้วางใจในการใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอย่างไร
- ท่านคิดว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนอย่างไร
- ท่านคิดว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญและส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนของผู้ใช้บริการอย่างไร
- ท่านคิดว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญและส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนของผู้ใช้บริการอย่างไร

3.1.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สืบค้นข้อมูลรายชื่อและตำแหน่งของผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ที่ดูแลรับผิดชอบนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจากเว็บไซต์ของแต่ละโรงพยาบาล เพื่อจัดทำจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสามารถสรุปรายละเอียดข้อมูลของผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ดังนี้

ตารางที่ 3.1: ตำแหน่งผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตำแหน่งผู้บริหาร	นโยบายที่เกี่ยวกับงานวิจัย	ที่มา
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลการุญเวช	- คุณภาพการบริการ - การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	โรงพยาบาลการุญ เวช (2559)
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมเวช	- คุณภาพการบริการ - การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	โรงพยาบาลปทุม เวช (2559)
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพทย์ รังสิต	- คุณภาพการบริการ - การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	โรงพยาบาลแพทย์ รังสิต (2559)
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต	- คุณภาพการบริการ - การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	โรงพยาบาลเปาโล รังสิต (2559)
- ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงสยาม เซนต์คาร์ลอส	- คุณภาพการบริการ - การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	โรงพยาบาลกรุง สยาม เซนต์ คาร์ลอส (2559)

โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีตามตารางที่ 3.1 เป็นเวลา 20-30 นาที ต่อ 1 ท่าน ซึ่งได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นแนะนำตัว ผู้วิจัยได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และยื่นหนังสือขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์นัดหมายสัมภาษณ์ข้อมูล พร้อมแจ้งผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์และการวิจัยในครั้งนี้

2. ขั้นสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร โดยใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งได้จัดเตรียมไว้ ซึ่งในขณะที่สัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ขออนุญาตทำการบันทึกเสียงลงโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระหว่างการทำสัมภาษณ์ทุกครั้ง

3. ขั้นเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ หลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการถอดคำสัมภาษณ์ที่บันทึกไว้และทำการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร


จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2: สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ



ท่านที่	ชื่อผู้บริหารและตำแหน่ง	เพศ	อายุ (ปี)	ประสบการณ์ (ปี)
1	นายแพทย์ยิ่งเกียรติ ไพศาลอัชพงษ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลการุญเวช	ชาย	66	40
2	นายแพทย์สุธีร์ สหุมถิระ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมเวช	ชาย	56	30
3	นายแพทย์กฤษรัตน์ ตระกูลช่าง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพทย์รังสิต	ชาย	55	30
4	นายแพทย์สยาม พิเชฐสินธุ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต	ชาย	59	34
5	นายแพทย์สุชัย หยองอนุกุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส	ชาย	61	35

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 ท่าน เป็นผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานในด้านการบริหารคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถสรุปประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.3: สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นคุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน


ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจากสัมภาษณ์
<p>ท่านที่ 1</p> 	<p>คุณภาพการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลการุญเวชมุ่งเน้นการให้บริการผู้ป่วยให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ - มีการจัดอบรมการบริการที่เป็นเลิศให้แก่พนักงาน - มุ่งเน้นส่งเสริมกิจกรรมการล้างมือ 6 ขั้นตอนให้กับพนักงานก่อนสัมผัสผู้ป่วย หลังสัมผัสผู้ป่วย และหลังสัมผัสเลือดหรือสารหลังของผู้ป่วย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในความปลอดภัยจากการติดเชื้อ - ปรับปรุงสถานที่ของโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ - มีบริการห้องพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ห้องพักรักษาพิเศษ และห้องพักพิเศษสำหรับผู้ป่วยที่เป็นสมาชิกพิเศษกับโรงพยาบาล - สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการจากการได้รับรางวัลมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ HA Re-Accreditation Thailand ชั้นที่ 3 โดย สถาบันรับรองคุณภาพแห่งประเทศไทย (สรพ.) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งได้รับการรับรองระบบคุณภาพด้านบริการสุขภาพและการป้องกันโรคจากการตรวจประเมินของสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ <p>ความไว้วางใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับวินิจฉัยโรคที่ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อให้การรักษาผู้ป่วยที่มีความปลอดภัยและเน้นผลลัพธ์จากการรักษาเป็นหลักจึงทำให้เกิดความไว้วางใจในการเข้ารับการรักษา <p>ความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยมุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในด้านการรักษา พร้อมทั้งมีนวัตกรรมอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีเครื่องมือที่ทันสมัย การแต่งกายและพฤติกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่รวมถึงการรักษาของแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญการรักษาเฉพาะด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นคุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจากสัมภาษณ์
ท่านที่ 1 (ต่อ) ความภักดี	 <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลมีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเป็นเลิศด้วยความเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการโดยมีคณะแพทย์ที่ชำนาญการสามารถวินิจฉัยโรคได้ถูกต้องและมีผลการรักษาที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจเมื่อเข้ารับการรักษาจึงเป็นผลให้ผู้ป่วยมีความยินดีที่จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
ท่านที่ 2	 <p>คุณภาพการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลปทุมเวชมีมาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ Hospital Accreditation (HA) เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการในการรักษา - ได้รับรางวัล Excellent Check Up Award (Group B) ของบริษัท อลิอันซ์ออยุธยา ประกันชีวิต จำกัด เพื่อแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการบริการตรวจสุขภาพแก่ผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ <p>ความไว้วางใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลให้บริการด้านสุขภาพที่มุ่งเน้นความต้องการของผู้ป่วยและมีขั้นตอนการรักษาที่มีประสิทธิภาพด้วยความเป็นมืออาชีพของพนักงานเป็นการสร้างความไว้วางใจในการเข้ารับบริการทุกครั้ง <p>ความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลมีนโยบายให้ความสำคัญด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศโดยมุ่งเน้นในกระบวนการรักษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จึงมีผลให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด <p>ความภักดี</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้วยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการรักษามุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้ใช้บริการในการรักษา ทำให้เกิดความไว้วางใจในการใช้บริการจึงมีผลให้ผู้ป่วยกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง


(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็น
คุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึง
พอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจาก การสัมภาษณ์
ท่านที่ 3 	<p>คุณภาพการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลแพทย์รังสิต มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความชำนาญด้านบริการทาง การแพทย์เฉพาะทางเพียงพอต่อความต้องการรักษาของผู้ป่วย - มีคลินิกเฉพาะทางที่ได้มาตรฐานและมีจำนวนมากที่สุดในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 31 คลินิก เช่น คลินิกศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท คลินิกศัลยกรรมกระดูกและข้อ คลินิกสูติ นารีเวชกรรม คลินิกกุมารระบบประสาท คลินิกอายุรกรรมโรคไตเด็ก เป็นต้น <p>ความไว้วางใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลได้ตั้งเป้าหมายที่จะทำให้ประชาชนศรัทธาต่อบริการที่มีคุณภาพ และ เจ้าหน้าที่ร่วมมือกันทำงานอย่างมีความสุข โดยส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจ ต่อการใช้บริการที่โรงพยาบาล <p>ความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลสร้างคุณค่าการบริการ โดยมุ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก จึงเปิดบริการคลินิกรักษาโรคเฉพาะทางหลากหลาย มีความสะดวกรวดเร็วใน ขั้นตอนการรักษา จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ <p>ความภักดี</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลังจากที่ผู้ใช้บริการได้เกิดความไว้วางใจต่อคุณภาพการบริการที่มีบุคลากรทาง การแพทย์และมีคลินิกเปิดให้บริการที่มีความหลากหลายตรงตามผู้ใช้บริการ ต้องการที่จะเข้ารับการรักษาด้วยโรคเฉพาะทาง จึงมีผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้ บริการที่โรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง


(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นคุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจากสัมภาษณ์
ท่านที่ 4	<p data-bbox="448 577 660 622">คุณภาพการบริการ</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 636 1378 846">- โรงพยาบาลเปาโลรังสิตมีความพร้อมให้บริการโดยทีมแพทย์ พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทางด้านโรคหัวใจ ระบบประสาทและสมอง กระดูกและข้อ ระบบทางเดินอาหาร โรคตับ ผู้หญิง เด็ก และผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ <li data-bbox="448 860 1378 1070">- โรงพยาบาลใช้เทคโนโลยีในการบริการออนไลน์เกี่ยวกับการปรึกษาแพทย์ ปรึกษาการใช้สิทธิประกันต่าง ๆ ตรวจสอบตารางการออกตรวจของแพทย์เพื่อนัดหมาย ตรวจสุขภาพ และสอบถามเรื่องอื่น ๆ เป็นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ป่วยที่ชอบใช้เทคโนโลยี <li data-bbox="448 1084 1378 1240">- มีห้องพักผู้ป่วยที่สะอาดและมีความทันสมัย ซึ่งอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ให้บริการ ความไว้วางใจ <li data-bbox="448 1254 1378 1411">- โรงพยาบาลมีคณะแพทย์ที่ให้บริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการรักษา โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ จึงทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการทุกครั้ง ความพึงพอใจ <li data-bbox="448 1424 1378 1693">- โรงพยาบาลมีระบบสารสนเทศในการสื่อสารกับผู้ให้บริการเพื่อขอคำปรึกษาและนัดหมายตรวจกับโรงพยาบาลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเบื้องต้นของผู้ป่วย จนถึงการเข้ารับการรักษาและการฟื้นฟูร่างกาย จึงทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกประทับใจและเกิดความพึงพอใจทุกครั้งเมื่อใช้บริการ ความภักดี <li data-bbox="448 1706 1378 1982">- โรงพยาบาลมีคณะแพทย์ที่ให้การรักษาด้วยความเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย จึงมีความสำคัญต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ และมีผลทำให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลในครั้งต่อไปอย่างต่อเนื่อง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็น
คุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึง
พอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจากสัมภาษณ์
<p>ท่านที่ 5</p>  <p>คุณภาพการบริการ</p>	<p>คุณภาพการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ และโรงพยาบาลได้ให้บริการควบคู่ไปกับการให้บริการด้านธรรมชาติบำบัดในรูปแบบของเมดิคัลสปา - มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย และความปลอดภัยสูงสุด ได้แก่ ห้องพักผู้ป่วยในที่มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มีความทันสมัยได้มาตรฐานการแพทย์และสะอาด มีห้องที่เหมาะสมเป็นพื้นที่สำหรับผู้ป่วยที่ต้องการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ห้องอาหารเบญจรงค์ ศูนย์วิทยาศาสตร์ธรรมชาติ บำบัด พิเศษสคลับ สระว่ายน้ำ อ่างจากุซซี่ และยังมีห้องชานาไวให้ใช้บริการ ฯลฯ - มีศูนย์รักษาโรคและคลินิกเฉพาะทางที่มีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาโดยให้บริการด้วยความจริงใจเอาใจใส่ผู้ป่วย ตั้งแต่เริ่มวินิจฉัยโรครักษาด้วยวิธีการต่าง ๆ จนถึงการพักฟื้นที่บ้าน ได้แก่ ศูนย์กุมารเวช ศูนย์สุขภาพสตรี ศูนย์ความงาม ศูนย์ไตเทียม ศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉิน ศูนย์สมองและระบบประสาท ศูนย์ตรวจสุขภาพ ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์ตาหูคอและจมูก คลินิกศัลยกรรมทั่วไป คลินิก ศัลยกรรมกระดูกและข้อ คลินิกกายภาพบำบัด และแผนผู้สูงวัย เป็นต้น - ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดวันเวลานัดหมายออนไลน์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เพื่อเข้ารับการรักษาได้ตามเวลาที่สะดวก โดยมีตารางการทำงานของคณะแพทย์ที่ระบุไว้ใน เว็บไซต์ของโรงพยาบาล <p>ความไว้วางใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านความรู้ความสามารถของคณะแพทย์ที่สามารถวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง - มีเทคโนโลยีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยใช้ในการรักษา เพื่อให้ผู้ป่วยมีความปลอดภัยในการรักษาและทำให้ผู้ป่วยเกิดความไว้วางใจในการเข้ารับการรักษา


(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นคุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจาก การสัมภาษณ์
ท่านที่ 5 (ต่อ) ความพึงพอใจ	<div data-bbox="331 636 424 712" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="459 633 1369 842">- โรงพยาบาลมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ เช่น ฟิตเนสคลับ สระว่ายน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกอีกมากมายที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกผ่อนคลาย และเป็นการฟื้นฟูทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ป่วย จึงมีผลให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาล</p> <p data-bbox="459 864 576 898">ความภักดี</p> <p data-bbox="459 920 1369 1070">- ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจในความปลอดภัยในการเข้ารับการรักษาและเกิดความพึงพอใจในด้านสถานที่ของโรงพยาบาลที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก จึงทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเป็นประจำ</p>


ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า โรงพยาบาลเอกชนมีทีมแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้บริการตรวจ วินิจฉัยและให้การรักษาผู้ป่วย โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยในการรักษา มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพมากมาย รวมถึงมีพนักงานที่ให้บริการมุ่งเน้นการบริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกมั่นใจและเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 3.4: สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจาก การสัมภาษณ์
<p>ท่านที่ 1</p> 	<p>การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลกาญจนาเวชใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพ เช่น วิธีป้องกันโรคอุจจาระร่วงจากไวรัสโรต้า วิธีป้องกันไข้หวัดใหญ่ ประโยชน์ของการวิ่ง การป้องกันวันโรคโดยทั่วไป และคำแนะนำการปฏิบัติตัว สำหรับหญิงตั้งครรภ์ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เป็นต้น <p>ความไว้วางใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพออนไลน์โดย มุ่งเน้นให้ผู้ป่วยได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว - มีผู้ป่วยสนใจปรึกษาเรื่องสุขภาพผ่านระบบออนไลน์มากขึ้นจึงทำให้ผู้ป่วยเชื่อมั่นใน ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ <p>ความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาการจัดกิจกรรมส่งเสริมการบริหารความสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ มุ่งเน้นให้ผู้ป่วยเกิดความประทับใจเมื่อร่วมทำกิจกรรมกับทาง โรงพยาบาล เช่น กิจกรรมการออกกำลังกายเบา ๆ กิจกรรมบำบัดผู้ป่วยด้วย เสียงเพลง จัดอบรมให้ความรู้คุณแม่หลังคลอดเกี่ยวกับการดูแลตัวเองและลูก เป็นต้น <p>ความภักดี</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ป่วยมีความเชื่อมั่นและมีความไว้วางใจกับ ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับความรู้ที่ได้รับ จากการเข้าร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาล จึงมีผลทำให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเป็นประจำ


(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจากการสัมภาษณ์
ท่านที่ 2	<p data-bbox="448 633 874 678">การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 689 1386 1014">- โรงพยาบาลปทุมเวชจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ โดยพนักงานมีการแต่งตัวในชุดแฟนซีการ์ตูนต่าง ๆ และมอบของขวัญสำหรับผู้ป่วยเด็ก การมอบของขวัญให้คุณแม่ที่คลอดภายในวันที่ 11 - 13 สิงหาคม เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย <li data-bbox="448 869 1386 1014">- มีการจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพให้กับผู้ป่วย เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเบื้องต้น การตรวจสุขภาพเบื้องต้น เป็นต้น เพื่อให้ผู้ป่วยที่เข้าร่วมกิจกรรมตระหนักถึงประโยชน์จากการมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง <li data-bbox="448 1037 1386 1294">- มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยและการป้องกันโรคที่จะเกิดขึ้นในช่วงฤดูร้อน เช่น โรคอุจจาระร่วง โรคความดันที่เกิดจากอุณหภูมิในร่างกายสูง เป็นต้น และเป็นการสืบสานประเพณีวันสงกรานต์พนักงานร่วมใจกันแต่งตัวด้วยผ้าไทยเดินแจกแผ่นพับและพูดคุยให้คำแนะนำผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล <p data-bbox="448 1317 807 1361">ความไว้วางใจและความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 1373 1386 1585">- กิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลได้จัดขึ้นเป็นการรักษาแบบธรรมชาติบำบัด การให้กำลังใจผู้ป่วยด้วยความจริงใจเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ จึงทำให้ผู้ป่วยที่ร่วมทำกิจกรรมเกิดความประทับใจและไว้วางใจในประโยชน์ที่จะได้รับจากกิจกรรมที่โรงพยาบาลที่จัดขึ้น <li data-bbox="448 1597 1386 1753">- โรงพยาบาลจัดกิจกรรมมอบของขวัญในวันสำคัญให้กับผู้ป่วย ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างความประทับใจและความรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลของผู้ป่วย <p data-bbox="448 1776 563 1821">ความภักดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 1832 1386 1982">- โรงพยาบาลให้ความสำคัญกิจกรรมสัมพันธ์ที่จัดขึ้น โดยมุ่งเน้นกิจกรรมที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ป่วยที่ใช้บริการของโรงพยาบาลเพื่อดึงดูดให้กลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเป็นประจำ


(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจากการสัมภาษณ์
ท่านที่ 3	<p data-bbox="448 629 874 683">การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ</p> <div data-bbox="288 689 400 757">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 689 1382 846">- โรงพยาบาลแพทย์รังสิตมีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับผู้ป่วยที่มีบัตรสมาชิกได้รับส่วนลดร้อยละ 10 สำหรับค่ายา ค่าห้องพัก และค่าอาหาร เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการสมัครสมาชิกเพื่อที่จะได้รับส่วนลดสำหรับการตรวจสุขภาพกับโรงพยาบาล <li data-bbox="448 853 1382 1122">- มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กับการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น การฟอกฟันขาว ตรวจสุขภาพก่อนสมรส ภายภาพบำบัด โพรแกรมคลอดเหมาจ่าย ฉีดน้ำหล่อลื่นช่องเขา เป็นต้น โดยมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ การแจกเอกสาร ซึ่งในคลินิกเฉพาะทางจะมีผู้ให้คำแนะนำให้กับผู้ที่มาใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้ป่วย ความไว้วางใจ <li data-bbox="448 1128 1382 1352">- โรงพยาบาลจัดกิจกรรมให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น สื่อออนไลน์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการโทรแจ้งผู้ป่วยโดยตรงกรณีเร่งด่วน เป็นต้น จึงทำให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการเกิดความไว้วางใจในข้อมูลที่ได้รับ <p data-bbox="448 1359 608 1413">ความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 1420 1382 1688">- โรงพยาบาลมีการจัดกิจกรรมพิเศษสำหรับผู้ป่วยที่มีบัตรสมาชิกได้รับส่วนลดร้อยละ 10 เกี่ยวกับค่ายา ค่าห้องพัก และค่าอาหาร ทำให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการรู้สึกคลายความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในระหว่างเข้ารับการรักษา และได้รับข้อมูลข่าวสารเรื่องสุขภาพได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีหลากหลายช่องทางในการรับข้อมูล จึงเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล <p data-bbox="448 1695 560 1749">ความภักดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 1756 1382 1973">- โรงพยาบาลจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการสมัครสมาชิก เพื่อได้รับส่วนลดพิเศษของค่าใช้จ่ายในการรักษาและการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านสุขภาพทำให้ผู้ที่มาใช้บริการประทับใจในข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ จึงส่งผลให้กลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเป็นประจำ


(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจากการสัมภาษณ์
ท่านที่ 4	<p data-bbox="451 633 874 678">การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ</p> <div data-bbox="288 689 427 763">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="451 689 1401 790">- โรงพยาบาลเปาโลรังสิต ได้จัดงานเสวนาเรื่อง สุขภาพลูกรักกับนมแม่หลังคลอด เพื่อให้ความรู้ทุกปัญหาด้านสุขภาพของผู้ป่วยเด็กหลังคลอด <li data-bbox="451 801 1401 958">- โรงพยาบาลมีการจัดกิจกรรมค่ายเบาหวาน สำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวานโดยให้ความรู้เกี่ยวกับโรคเบาหวาน และวิถีดูแลตัวเองเพื่อชะลอความเสื่อมถอยของร่างกาย <li data-bbox="451 969 1401 1126">- โรงพยาบาลโครงการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กเป็นกิจกรรมกระตุ้นและส่งเสริมทักษะสังคมของเด็กอายุ 3 - 7 ปี ที่มีเวลาว่างช่วงปิดเทอมมาทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน <p data-bbox="451 1093 603 1126">ความไว้วางใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="451 1149 1401 1305">- โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับกิจกรรมสัมพันธ์กับผู้ป่วยโรคเบาหวานเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตัวเองได้อย่างถูกวิธี จะมีผลทำให้ผู้ป่วยเกิดความไว้วางใจในข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น <p data-bbox="451 1317 603 1350">ความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="451 1373 1401 1529">- โรงพยาบาลจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วยมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับการได้รับความรู้ด้านสุขภาพและได้ถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับให้คนต่อไป <p data-bbox="451 1541 563 1574">ความภักดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="451 1597 1401 1814">- โรงพยาบาลมีการบริหารจัดการระบบการจัดกิจกรรมสัมพันธ์กับผู้ป่วยเพื่อสร้างความไว้วางใจและเกิดความพึงพอใจในประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการร่วมกิจกรรมของโรงพยาบาล จึงมีผลให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเป็นประจำ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นคำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประเด็นการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นคำตอบที่มาจากการสัมภาษณ์
ท่านที่ 5	<p data-bbox="448 633 874 678">การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 689 1380 846">- โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส มีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น งานวันเด็กแห่งชาติ งานสืบสารประเพณีสงกรานต์ และงานวันปีใหม่ เป็นต้น เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มาใช้บริการ <li data-bbox="448 857 1380 1081">- มีการจัดอบรมให้ความรู้และสร้างเสริมด้านสุขภาพให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น สัมมนาเปิดโลกสเต็มเซลล์ และงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอสร่วมสานสัมพันธ์สร้างสุขภาพดีเพื่อผู้ถือกรรมธรรม์กับโครงการอุ้มใจกับไทยประกัน เป็นต้น เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพให้กับผู้ที่มาใช้บริการ <p data-bbox="448 1093 603 1126">ความไว้วางใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 1137 1380 1417">- โรงพยาบาลจัดกิจกรรมสัมพันธ์กับผู้ป่วยด้านสุขภาพเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้ป่วยใส่ใจในการรักษาสุขภาพของตนเองให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ จึงนำความรู้ที่ได้ไปดูแลตัวเองในช่วงพักผ่อนอีกทั้งยังสามารถแนะนำคนอื่นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีความสำคัญต่อความไว้วางใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเป็นอย่างมาก <p data-bbox="448 1429 603 1462">ความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 1473 1380 1697">- โรงพยาบาลมีการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ที่มาใช้บริการด้วยการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น โดยมีโปรแกรมชั้นส่วนลดพิเศษในการตรวจรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น โปรแกรมตรวจก่อนแต่งงาน โปรแกรมคลอดเหมาจ่าย วัคซีนเด็กแรกเกิด เป็นต้น จึงมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ <p data-bbox="448 1709 563 1742">ความภักดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 1753 1380 2027">- โรงพยาบาลใช้กลยุทธ์ในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยจัดกิจกรรมสายสัมพันธ์ในงานวันสำคัญของประเทศไทยและการมอบสิทธิพิเศษในเข้ารับการรักษาการแพทย์เฉพาะทางให้กับผู้ใช้บริการ จึงมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจและพึงพอใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเป็นประจำต่อไป

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่กล่าวข้างต้น พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า โรงพยาบาลเอกชนเอกชนมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยให้ความรู้ด้านสุขภาพ มีกิจกรรมมอบของขวัญในโอกาสวันพิเศษเพื่อให้กำลังใจผู้ป่วยในช่วงพักฟื้น อีกทั้งยังมีโปรโมชั่นส่วนลดพิเศษค่าใช้จ่ายในการรักษาสำหรับผู้ป่วยที่เป็นสมาชิก และให้สิทธิประโยชน์ในการเข้ารับการรักษาอื่น ๆ ที่เหนือความคาดหวังเป็นการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ จึงมีผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง

3.2 งานวิจัยเชิงปริมาณ

ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลผลข้อมูล วิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ และการทดสอบสมมติฐานเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น โดยมีลำดับดังนี้

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี โดยโรงพยาบาลที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นโรงพยาบาลที่มีจัดทำนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและมีบุคลากรดูแลเกี่ยวกับนโยบายดังกล่าวอย่างชัดเจน จำนวน 5 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลปทุมเวช โรงพยาบาลการุณเวช โรงพยาบาลเปาโลรังสิต โรงพยาบาลแพทย์รังสิต และโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส เนื่องจากประชากรในกลุ่มดังกล่าวเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลดังกล่าวเป็นประจำจึงสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

3.2.2 ขนาดตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการทดสอบจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และคำนวณหาค่า Partial R^2 เพื่อนำค่าไปตรวจสอบขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power เป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ โคเฮน (Cohen, 1977) โดยผ่านการตรวจสอบ และเป็นที่ยอมรับจากนักวิจัยจำนวนมากในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010 และนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณค่าตัวอย่างได้ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.0858 โดยคำนวณจากค่าตัวอย่าง 40 ชุด ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง (α) เท่ากับ 0.1 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 8 อำนาจการทดสอบ (1- β) เท่ากับ 0.9 (Cohen, 1962) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างสำรองเพิ่มรวมทั้งสิ้นจำนวน 220 ตัวอย่าง เพื่อสำรองข้อมูล

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) เป็นการแบ่งสัดส่วนจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละโรงพยาบาล โดยแบ่งตามขนาดของโรงพยาบาลซึ่งใช้เกณฑ์จำนวนเตียงผู้ป่วยค้างคืนในแต่ละโรงพยาบาลที่เป็นเกณฑ์ในการกำหนดสัดส่วนตัวอย่างของแต่ละโรงพยาบาล จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 220 ตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} & \text{วิธีการคำนวณ} \quad \frac{\text{จำนวนตัวอย่าง}}{\text{จำนวนเตียงทั้งหมด}} \times \text{จำนวนเตียงแต่ละโรงพยาบาล} \\ & \text{แทนค่าได้เท่ากับ} \quad \frac{220}{1,150} \times \text{จำนวนเตียงแต่ละโรงพยาบาล} \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.5: พื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถาม และจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่

โรงพยาบาลที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวน (เตียง)	จำนวนตัวอย่าง (ชุด)
1. โรงพยาบาลปทุมเวช ¹	200	$(200 \times 220) \div 1,150 = 38$
2. โรงพยาบาลการุญเวช ²	200	$(200 \times 220) \div 1,150 = 38$
3. โรงพยาบาลแพทย์รังสิต ³	200	$(200 \times 220) \div 1,150 = 38$
4. โรงพยาบาลเปาโลรังสิต ⁴	250	$(250 \times 220) \div 1,150 = 48$
5. โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส ⁵	300	$(300 \times 220) \div 1,150 = 58$
รวม	1,150	220

ที่มา: ¹โรงพยาบาลปทุมเวช. (2560). จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน. สืบค้นจาก

<http://www.pathumvech.com>.

²โรงพยาบาลการุญเวช. (2560). จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน. สืบค้นจาก

<http://www.karunvej.com/rattanatibeth/th/site/home>.

³โรงพยาบาลแพทย์รังสิต. (2560). จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน. สืบค้นจาก

<http://www.patransit.com/content/about.aspx?lang=en>.

⁴โรงพยาบาลเปาโลรังสิต. (2560). จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน. สืบค้นจาก

<http://www.paolohospital.com/phahol/about-us>.

⁵โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส. (2560). สถานพยาบาลที่มีเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืนจำนวน

เตียง. สืบค้นจาก <http://www.stcarlos.com/About-us/factsheet.php>.

หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเลือกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการจัดเก็บข้อมูลตามโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจำนวนข้อมูลที่จัดเก็บตามการแบ่งสัดส่วนที่คำนวณได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดกรองตัวอย่างโดยการสอบถามด้วยคำถามคัดกรอง (Screening Question) เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้อย่างเฉพาะเจาะจงแล้ว โดยการสอบถามตัวอย่างเบื้องต้นว่า “ท่านเป็นผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนหรือไม่” หากได้รับคำตอบว่า “ใช่” ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามจนครบจำนวน 220 ตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้

3.2.4 ประเภทของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการศึกษา ผู้วิจัยทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยอาศัยเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมซึ่งในที่นี้ คือ แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ได้แก่ คำถามเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีต่อผู้ใช้บริการ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถอ้างอิงได้และมีความน่าเชื่อถือได้ เช่น ตำรา หนังสือ เอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ วารสาร และสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งที่ใช้ระบบเอกสารและระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ข้อมูลประเภทนี้เป็นข้อมูลที่นำมาใช้ในการอธิบายตัวแปรที่ศึกษา การตั้งสมมติฐาน การพิจารณาเลือกใช้ค่าสถิติ การกำหนดประชากรและตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่างการสร้างเครื่องมือในการวิจัย การอภิปรายผลการศึกษา และการเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

3.2.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.5.1 การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตัวแปรที่ศึกษา
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชน การบริหารความสัมพันธ์กับ

ผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชน ความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชน และความภักดีของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลเอกชน

4. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหา และเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข

5. ทำการปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง

6. ทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้ถูกต้อง

7. นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น และนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

8. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา อนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

9. แจกแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง

3.2.5.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน โรคที่เจ็บป่วยและเข้ารับการรักษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชน เหตุผลที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เมื่อนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนจะนึกถึงอะไรบ้าง ความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน และความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scale) ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกคำตอบที่ตรงกับตนเองมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) มีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ค่าที่น้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 52 ข้อ

3.2.6 มาตรวัดข้อมูล

ในขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดประเภทของมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทั้งหมด เพื่อกำหนดค่าสถิติที่เหมาะสมสำหรับการประมวลผล การตีความ การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และผลการศึกษางานวิจัย โดยมาตรวัดของแต่ละตัวแปรแบ่งเป็นข้อมูลมีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีประเภทของมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 11 ข้อ ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6: ตัวแปร ประเภทของมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
1) เพศ	นามบัญญัติ	1 = เพศชาย 2 = เพศหญิง
2) อายุ	จัดอันดับ	1 = ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2 = 21 - 30 ปี 3 = 31 - 40 ปี 4 = 41 - 50 ปี 5 = 51 - 60 ปี 6 = มากกว่า 61 ปี
3) ระดับการศึกษา	จัดอันดับ	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = สูงกว่าปริญญาตรี

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ): ตัวแปร ประเภทของมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลของแบบสอบถาม
เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
4) อาชีพ	นามบัญญัติ	1 = นักเรียน/นักศึกษา 2 = ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ 3 = พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน 4 = ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย 5 = อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5) ระดับรายได้ (บาท)	จัดอันดับ	1 = ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 2 = 15,001 - 25,000 3 = 25,001 - 35,000 4 = 35,001 - 45,000 5 = มากกว่า 45,000
6) โรคที่เจ็บป่วย และเข้ารับการรักษา	นามบัญญัติ	1 = โรคประจำตัว 2 = โรคทั่วไป 3 = ทั้งสองประเภทข้างต้น
7) ระยะเวลาที่ใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชนที่ท่านใช้เป็น ประจำ	จัดอันดับ	1 = ต่ำกว่า 6 เดือน 2 = 6 เดือน - 2 ปี 3 = 3 ปี - 5 ปี 4 = 6 ปี - 10 ปี 5 = มากกว่า 10 ปี

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ): ตัวแปร ประเภทของมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลของแบบสอบถาม
เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
8) เหตุผลที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	นามบัญญัติ	1 = กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 2 = อุปกรณ์ และเครื่องมือ 3 = กรณีเจ็บป่วยทั่วไป 4 = ความสะอาดของ สภาพแวดล้อม 5 = ใกล้เคียงที่อยู่อาศัย 6 = ความเหมาะสมกับฐานะ ทางสังคม 7 = การบริการที่รวดเร็ว 8 = ชื่อเสียงของโรงพยาบาล 9 = ความชำนาญของแพทย์ และบุคลากร 10 = ราคาค่าในโรงพยาบาล
9) เมื่อนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนจะนึก ถึงอะไรบ้าง 9.1 ราคาค่าบริการที่สูง 9.2 ความเชี่ยวชาญของแพทย์และ บุคลากร 9.3 การบริการที่รวดเร็ว 9.4 สภาพแวดล้อมสะอาด 9.5 อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย 9.6 ราคาค่าต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล	จัดอันดับ	1 = มากที่สุด 2 = มาก 3 = น้อย 4 = น้อยที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ): ตัวแปร ประเภทของมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
10) ความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน	จัดอันดับ	1 = พอใจมากที่สุด 2 = พอใจค่อนข้างมาก 3 = พอใจค่อนข้างน้อย 4 = พอใจน้อยที่สุด
11) ความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน	นามบัญญัติ	1 = มักจะแนะนำให้มาใช้บริการ 2 = ไม่แนะนำ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการสอบถามของแต่ละตัวแปร ประกอบด้วย 5 ตัวแปร เป็นลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) 5 ระดับ โดยแสดงได้ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.7: ตัวแปร ประเภทมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
1. คุณภาพการบริการที่โรงพยาบาลเอกชนควรจะต้องจัดให้ผู้รับบริการ	อันตรภาค	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = มาก 4 = มากที่สุด
1.1 สิ่งที่สามารถทำได้		
1.2 ความเชื่อถือได้		
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
1.4 ความมั่นใจ		
1.5 ความเอาใจใส่		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.7 (ต่อ): ตัวแปร ประเภทมาตรวัดและลักษณะของการวัดข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
2. การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน	อันตรภาค	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = มาก 4 = มากที่สุด
3. ความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชนที่เข้ารับบริการ	อันตรภาค	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = มาก 4 = มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชนที่เข้ารับบริการ	อันตรภาค	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = มาก 4 = มากที่สุด
5. ความรักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนที่เข้ารับบริการ	อันตรภาค	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = มาก 4 = มากที่สุด
5.1 ด้านพฤติกรรม		3 = มาก
5.2 ด้านทัศนคติ		4 = มากที่สุด

3.2.7 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

3.2.7.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- ดร. ชุตินาถ ทองเงิน ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- ผศ. ดร. รวิพรรณ สุภาวรรณ ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดีคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- ผศ. ดร. ศศิประภา พันธนาเสวี ตำแหน่ง รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

โดยผู้วิจัยได้กระทำการนำนิยามเชิงปฏิบัติการและข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน
พิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอกผลการพิจารณา ซึ่ง
ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์
(Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญประเมินคะแนน 3 ระดับ คือ

ให้คะแนน +1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
ให้คะแนน 0 หากไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
ให้คะแนน -1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
ทั้งนี้ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ ที่ยอมรับได้ต้องมี
ค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Polit & Beck, 2006) โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

สูตรในการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R คือ คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยสรุปผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา ตามที่ผู้วิจัยได้นำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ
จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ลงความเห็นปรากฏดังนี้

ตารางที่ 3.8: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านคุณภาพการบริการ

ข้อความ	ผลการประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC $= \frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibility)					
1. โรงพยาบาลมีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และทันสมัย	1	-1	-1	-0.33	ไม่ยอมรับ
2. โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ มากมาย	1	1	0	0.67	ยอมรับ
3. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	1	-1	-1	-0.33	ไม่ยอมรับ
4. โรงพยาบาลมีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	1	1	1	1.00	ยอมรับ
ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
1. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	1	1	0	0.67	ยอมรับ
2. มีความจริงใจในการแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยให้แก่ ผู้รับบริการ	1	-1	-1	-0.33	ไม่ยอมรับ
3. ดำเนินการให้บริการได้ทันทีทันใด	1	-1	-1	-0.33	ไม่ยอมรับ
4. ถ้าการยกเลิกนัดผู้ป่วยจะกำหนดเวลาใหม่ได้ทันที	1	-1	-1	-0.33	ไม่ยอมรับ
5. บุคลากรให้การบริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิด ข้อผิดพลาด	1	1	1	1.00	ยอมรับ
การตอบสนอง (Responsiveness)					
1. บุคลากรมีการติดตามดูแลข้อมูลการให้บริการให้มี ความทันสมัย	0	0	1	0.33	ไม่ยอมรับ
2. บุคลากรที่ให้บริการมีการสอบถามผู้เข้ารับบริการ ด้วยความเต็มใจ	1	-1	-1	-0.33	ไม่ยอมรับ
3. บุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที	1	1	1	1.00	ยอมรับ
4. บุคลากรพร้อมที่จะให้บริการตามที่ถูกคำต้องการ	1	1	1	1.00	ยอมรับ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.8 (ต่อ): ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านคุณภาพการบริการ

ข้อความ	ผลการประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC $=\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
ความมั่นใจ (Assurance)					
1. รู้สึกมั่นใจในการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชน	1	1	0	0.67	ยอมรับ
2. รู้สึกปลอดภัยในการเข้ารับบริการ	1	1	0	0.67	ยอมรับ
3. รู้สึกมีความพอใจกับความสุภาพของพนักงาน	1	-1	-1	-0.33	ไม่ยอมรับ
4. รู้สึกมีความพอใจกับความรู้ของพนักงานในการตอบ คำถาม	1	0	0	0.33	ไม่ยอมรับ
ความเอาใจใส่ (Empathy)					
1. ได้รับความสนใจจากบุคลากรเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	ยอมรับ
2. เวลาที่ให้การบริการที่สะดวกกับผู้รับบริการ	1	0	1	0.67	ยอมรับ
3. ให้บริการด้วยความสนใจผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1.00	ยอมรับ
4. ทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย ความตั้งใจ	1	1	1	1.00	ยอมรับ
รวมค่า (IOC) ด้านคุณภาพการบริการ				0.41	

จากตารางที่ 3.8 ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านคุณภาพการบริการได้คะแนน 0.41 คะแนน มีค่าน้อยกว่า 0.50 คะแนน ไม่สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้ (Polit & Beck, 2006) ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำผลไปเสนอเพื่อขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและได้ปรับแก้ไขเนื้อหาให้สอดคล้องถูกต้อง ต่อจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการต่อการทดสอบเนื้อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อไป

ตารางที่ 3.9: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน ของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC $=\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
	1. โรงพยาบาลควรมีการวางแผนและนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ	1	1	1	1.00
2. โรงพยาบาลควรมีการสื่อสารไปยังบุคคลและสถานที่ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมด้านสุขภาพที่สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน	1	1	1	1.00	ยอมรับ
3. โรงพยาบาลมีการติดตามอาการภายหลังการรักษา	1	1	1	1.00	ยอมรับ
4. โรงพยาบาลมีการแจกเอกสารให้ข้อมูลผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวภายหลังการรักษา	1	1	1	1.00	ยอมรับ
5. โรงพยาบาลมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล	1	1	1	1.00	ยอมรับ
6. โรงพยาบาลมีระบบฐานข้อมูลที่ดีสามารถจัดทำเอกสารการตรวจรับบริการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ยอมรับ
7. โรงพยาบาลมีช่องทางที่หลากหลายที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ยอมรับ
8. โรงพยาบาลมีร้านค้าประเภทต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ	1	0	0	0.33	ไม่ยอมรับ
9. โรงพยาบาลมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคตามสถานที่และหน่วยงานต่าง ๆ	0	1	1	0.67	ยอมรับ
10. โรงพยาบาลควรมีการทำกิจกรรมด้านสุขภาพแบบใหม่ ๆ ให้กับชุมชนและสังคม	1	1	1	1.00	ยอมรับ
รวมค่า (IOC) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ				0.90	

จากตารางที่ 3.9 ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการได้คะแนน 0.90 คะแนน มีค่ามากกว่า 0.50 คะแนน สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลงานวิจัยได้ (Polit & Beck, 2006)

ตารางที่ 3.10: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านความไว้วางใจ

ข้อความถาม	ผลการประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC $=\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
1. ท่านไว้วางใจต่อความเชี่ยวชาญของบุคลากรทาง การแพทย์	1	1	1	1.00	ยอมรับ
2. ท่านไว้วางใจต่ออุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย	1	1	1	1.00	ยอมรับ
3. ท่านไว้วางใจต่อคำรักษาที่เป็นธรรมชาติ	1	1	1	1.00	ยอมรับ
4. ท่านไว้วางใจต่อชื่อเสียงของคุณภาพการรักษา	1	1	1	1.00	ยอมรับ
5. ท่านไว้วางใจต่อคุณภาพของยาที่ใช้รักษา	1	1	1	1.00	ยอมรับ
6. ท่านไว้วางใจต่อความสะอาดของสถานที่และ อุปกรณ์	1	1	1	1.00	ยอมรับ
7. ท่านไว้วางใจต่อขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว	1	1	1	1.00	ยอมรับ
รวมค่า (IOC) ด้านความไว้วางใจ				1.00	

จากตารางที่ 3.10 ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านความไว้วางใจได้คะแนน 1.00 คะแนน มีค่ามากกว่า 0.50 คะแนน สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้ (Polit & Beck, 2006)

ตารางที่ 3.11: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านความพึงพอใจ

ข้อความ	ผลการประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC $= \frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
1. ท่านพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ	1	1	1	1.00	ยอมรับ
2. ท่านพึงพอใจกับการบริการที่เท่าเทียมกันของบุคลากร	1	1	1	1.00	ยอมรับ
3. ท่านพึงพอใจกับการบริการที่มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1.00	ยอมรับ
4. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	ยอมรับ
5. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการที่รวดเร็วสะดวกไม่ต้องรอนาน	1	1	1	1.00	ยอมรับ
6. ท่านพึงพอใจที่จะรักษาเพราะการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพ	1	1	1	1.00	ยอมรับ
รวมค่า (IOC) ด้านความพึงพอใจ				1.00	

จากตารางที่ 3.11 ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านความพึงพอใจได้คะแนน 1.00 คะแนน มีค่ามากกว่า 0.50 คะแนนสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้ (Polit & Beck, 2006)

ตารางที่ 3.12: ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านความภักดี

ข้อคำถาม	ผลการประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC $= \frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
ด้านพฤติกรรม (Behavior)					
1. ท่านยังคงใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนต่อไป	1	1	1	1.00	ยอมรับ
2. ท่านแนะนำให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการที่โรงพยาบาล เอกชน	1	1	1	1.00	ยอมรับ
3. ท่านมักจะบอกเล่าประสบการณ์ในการมาใช้บริการ โรงพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแก่บุคคลต่าง ๆ ที่รู้จัก	1	1	1	1.00	ยอมรับ
4. ถ้าท่านมีโอกาสท่านจะแนะนำให้หน่วยงานของท่าน ทำสัญญาการรักษากับโรงพยาบาลเอกชน	1	0	-1	0.00	ไม่ยอมรับ
ด้านทัศนคติ (Attitude)					
1. ท่านนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนก่อนเมื่อเจ็บป่วย	1	1	1	1.00	ยอมรับ
2. ท่านคิดว่าจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการที่โรงพยาบาลของ รัฐบาลแม้จะมีการบอกเล่าว่าดีกว่า	1	1	1	1.00	ยอมรับ
3. ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลเอกชนดีที่สุดสำหรับท่าน	1	1	1	1.00	ยอมรับ
4. ท่านพอใจที่จะใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ต่อไป	1	1	1	1.00	ยอมรับ
รวมค่า (IOC) ด้านความภักดี				0.88	
รวมค่า (IOC) ทั้งสิ้น				0.73	

จากตารางที่ 3.12 ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ด้านความภักดีได้คะแนน 0.88 คะแนน มีค่ามากกว่า 0.50 คะแนน ถือว่านำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้ (Polit & Beck, 2006)

สรุปผลการประเมินข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 52 ข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่าของดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ แต่ละข้อคำถามมีค่า (IOC) ระหว่าง -0.33 ถึง 1.00 คะแนน และมีค่าคะแนนโดยรวมเท่ากับ 0.73 ซึ่งมีมากกว่า 0.5 ซึ่ง

แสดงว่า คำถามเหล่านี้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรกำหนดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้ (Polit & Beck, 2006) อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้นำผลดังกล่าวเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอข้อเสนอแนะในการแก้ไขสำหรับคำถามที่ได้ค่า (IOC) ต่ำกว่า 0.50 คะแนน ภายหลังจากแก้ไขสมบรูณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

3.2.7.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบ (Pilot Test) เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกันและตอบคำถามได้ตามความเป็นจริง ทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงตรงทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้สถิติ และพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน และก่อนที่จะนำข้อมูลที่เก็บจากตัวอย่างในภาคสนามจำนวน 220 ตัวอย่าง ไปวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 3.13: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	จำนวน (ข้อ)	กลุ่ม ทดลอง (n = 40)	จำนวน (ข้อ)	กลุ่มตัวอย่าง (n = 220)
1. คุณภาพการให้บริการ	21	0.944	21	0.876
1.1 สิ่งสัมผัสได้	4	0.847	4	0.792
1.2 ความเชื่อถือ	5	0.802	5	0.832
1.3 การตอบสนอง	4	0.787	4	0.843
1.4 ความมั่นใจ	4	0.851	4	0.826
1.5 ความเอาใจใส่	4	0.886	4	0.813
2. การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	10	0.850	10	0.903

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.13 (ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	จำนวน	กลุ่ม	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
	(ข้อ)	ทดลอง	(ข้อ)	(n = 220)
		(n = 40)		
3. ความไว้วางใจ	7	0.888	7	0.862
4. ความพึงพอใจ	6	0.892	6	0.862
5. ความรักดี	8	0.887	8	0.896
5.1 ด้านพฤติกรรม	4	0.751	4	0.833
5.2 ด้านทัศนคติ	4	0.860	4	0.844
ค่าความเชื่อมั่นรวม	52	0.958	52	0.962

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) มีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าความเที่ยงสำหรับงานวิจัยประเภทต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่นูนอลลี (Nunnally, 1978) เสนอดังนี้

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.8 สำหรับงานวิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.9 สำหรับการตัดสินใจในงานวิจัยที่สำคัญ (Important Research)

จากผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นในตารางที่ 3.10 พบว่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างทดลอง (Pilot Test) จำนวน 40 ตัวอย่าง มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.958 โดยคำถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.751 ถึง 0.944 ซึ่งเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษาจำนวน 220 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.962 โดยคำถามในแต่ละตัวแปรมีระดับความเชื่อมั่นระหว่าง 0.792 ถึง 0.903 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง เป็นไปตามเกณฑ์ (Nunnally, 1978) สามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้

3.3.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

1) ตัวแปรด้านคุณสมบัติทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โรคที่เจ็บป่วย และเข้ารับการรักษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชน เหตุผลที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เมื่อนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนจะนึกถึงอะไรบ้าง ความพึงพอใจ โดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน และความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ และมาตรวัดแบบจัดอันดับ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้ และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม ได้แก่ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ เป็นต้น (Zikmund, et al., 2013)

2) ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ การบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดี ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันดับ เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวน ตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น (Zikmund, et al., 2013) โดยผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันดับสำหรับผลการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันดับขั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ตามที่ซิกมุนด์ และคณะ (Zikmund, et al., 2013) เสนอดังนี้

$$\text{อันดับภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	หมายถึง ระดับน้อย
2.62 – 3.42	หมายถึง ระดับปานกลาง
3.43 – 4.23	หมายถึง ระดับค่อนข้างมาก
4.24 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.3.2 สถิติเชิงอ้างอิงสำหรับการอธิบายผลการศึกษาคือ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะที่ส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้มาตรวัดอันตรภาค เพื่อทดสอบถึงความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระดังที่กล่าวข้างต้นในแต่ละตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ดังนั้น สถิติวิเคราะห์ที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว (ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป) กับตัวแปรตาม 1 ตัว (Zikmund, et al., 2013) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุอย่างง่าย (Simple Linear Regression) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระตัวเดียวกับตัวแปรตาม 1 ตัว มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.14: สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
1. คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression
2. คุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression
3. คุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	Simple Linear Regression
4. ความไว้วางใจ และความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression
5. คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี เนื้อหาของบทนี้เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีเก็บรวบรวมจาก แบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 220 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวน แบบสอบถามทั้งหมด 220 ชุด โดยมีค่าความเที่ยงของตัวแปรแต่ละด้าน มีค่าเท่ากับ 0.751- 0.944 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจ
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดี
- 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- 4.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นเบื้องต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคที่เจ็บป่วย และเข้ารับการรักษา ระยะเวลาที่ใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชนที่ใช้เป็นประจำ เหตุผลที่ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนเป็นประจำ เมื่อนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนจะนึกถึงอะไรบ้าง ความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน สถิติที่นำมาใช้ อันได้แก่ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ ผลดังกล่าวปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	85	38.6
หญิง	135	61.4
รวม	220	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4	1.8
21 - 30 ปี	53	24.1
31 - 40 ปี	93	42.3
41 - 50 ปี	54	24.5
51 - 60 ปี	14	6.4
มากกว่า 61 ปี	2	0.9
รวม	220	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอายุ ปี 31 - 40 ปี ซึ่งมีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา ได้แก่ อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และมากกว่า 61 ปีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	18.2
ปริญญาตรี	158	71.8
สูงกว่าปริญญาตรี	22	10.0
รวม	220	100.0

ผลการศึกษาดังกล่าวในตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมา ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	9	4.1
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	9.5
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	173	78.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	16	7.3
อื่น ๆ	1	0.5
รวม	220	100.0

ผลการศึกษาดังกล่าวในตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ซึ่งมีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมา ได้แก่ อาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000	24	10.9
15,001 - 25,000	68	30.9
25,001 - 35,000	90	40.9
35,001 - 45,000	22	10.0
มากกว่า 45,000	16	7.3
รวม	220	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 รายได้ 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และรายได้มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทโรคที่เจ็บป่วย และเข้ารับการรักษา

ประเภทโรคที่เจ็บป่วย และเข้ารับการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
โรคประจำตัว	23	10.5
โรคทั่วไป	187	85.0
ทั้งสองประเภทข้างต้น	10	4.5
รวม	220	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเข้ารับรักษาด้วยโรคทั่วไป ซึ่งมีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา ได้แก่ โรคประจำตัว มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และเข้ารับรักษาทั้งสองประเภทดังกล่าวข้างต้น มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชนที่ใช้เป็นประจำ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6 เดือน	33	15.0
6 เดือน – 2 ปี	79	35.9
3 ปี – 5 ปี	85	38.6
6 ปี – 10 ปี	13	5.9
มากกว่า 10 ปี	10	4.6
รวม	220	100.0

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชนระยะเวลาระหว่าง 3 ถึง 5 ปี ซึ่งมีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาระหว่าง 6 เดือน ถึง 2 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 ระยะเวลาดำเนินการต่ำกว่า 6 เดือน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ระยะเวลาระหว่าง 6 ปี ถึง 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และระยะเวลามากกว่า 10 ปีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
1. ใกล้ที่อยู่อาศัย	135	61.4
2. กรณีเจ็บป่วยทั่วไป	133	60.5
3. กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน	111	50.5
4. การบริการที่รวดเร็ว	105	47.7
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือ	103	46.8
6. ความชำนาญของแพทย์และบุคลากร	55	25.0
7. ความสะอาดของสภาพแวดล้อม	20	18.2
8. ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	24	10.9

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
9. ความเหมาะสมกับฐานะทางสังคม	20	9.1
10. ร้านค้าในโรงพยาบาล	1	0.5
รวม	200	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเนื่องจากใกล้ที่อยู่อาศัย ซึ่งมีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมา ได้แก่ เหตุผลกรณีเจ็บป่วยทั่วไป มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 เหตุผลกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 เหตุผลค่าบริการที่รวดเร็ว มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 เหตุผลของอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้บริการ มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 เหตุผลด้านความชำนาญของแพทย์และบุคลากร มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 เหตุผลของความสะอาดของสภาพแวดล้อม มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 เหตุผลในชื่อเสียงของโรงพยาบาล มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 เหตุผลในความเหมาะสมกับฐานะทางสังคม มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และเหตุผลการมีร้านค้าในโรงพยาบาล มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องนี้นึกถึงโรงพยาบาล
เอกชน

เรื่องนี้นึกถึงโรงพยาบาลเอกชน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ราคาค่าบริการที่สูง	3.58	0.547	มาก
2. ความเชี่ยวชาญของแพทย์ และบุคลากร	3.38	0.549	ปานกลาง
3. การบริการที่รวดเร็ว	3.36	0.568	ปานกลาง
4. มีสภาพแวดล้อมสะอาด	3.11	0.634	ปานกลาง
5. อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	3.36	0.615	ปานกลาง
6. ร้านค้าต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล	2.62	0.891	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเมื่อนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนจะนึกถึงในเรื่องของราคาค่าบริการที่มีระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.547) รองลงมาเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อนึกถึงเรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์ และบุคลากร ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.549) อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.615) การบริการที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.568) การมีสภาพแวดล้อมที่สะอาด ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.634) และการมีร้านค้าต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 0.891) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

ความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	73	33.2
พอใจค่อนข้างมาก	138	62.7
พอใจค่อนข้างน้อย	9	4.1
พอใจน้อยที่สุด	0	0.0
รวม	220	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในระดับความพอใจค่อนข้างมาก ซึ่งมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมา ได้แก่ ระดับความพอใจมากที่สุด มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และระดับความพอใจค่อนข้างน้อย มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่น
มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

ความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน	ร้อยละ
มักจะแนะนำให้มาใช้บริการ	207	94.1
ไม่แนะนำ	13	5.9
รวม	220	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนโดยมักจะแนะนำให้มาใช้บริการ ซึ่งมีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 94.1 และไม่แนะนำผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ในการศึกษาในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีควรจะต้องจัดให้ผู้รับบริการ สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลดังกล่าวปรากฏในตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยคุณภาพการบริการที่โรงพยาบาลเอกชนใน
จังหวัดปทุมธานีควรจะต้องจัดให้ผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชน สิ่งที่สัมผัสได้	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. มีสถานที่ที่ให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและทันสมัย	4.32	0.661	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพมากมาย	4.06	0.656	มาก
3. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.01	0.682	มาก
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	4.08	0.795	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยคุณภาพการบริการที่โรงพยาบาล
เอกชนในจังหวัดปทุมธานีควรจะต้องจัดให้ผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ความเชื่อถือได้			
1. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	4.11	0.744	มาก
2. มีความจริงใจในการแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยให้แก่ผู้รับบริการ	4.02	0.682	มาก
3. ดำเนินการให้บริการได้ทันทีทันใด	4.00	0.715	มาก
4. ในกรณีที่มิได้มีการยกเลิกนัดลูกค้าพนักงานจะกำหนดเวลาใหม่ได้ทันทีในการรับบริการครั้งหน้า	3.95	0.757	มาก
5. บุคลากรให้การบริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด	4.02	0.755	มาก
การตอบสนอง			
1. บุคลากรสามารถให้ข้อมูลการให้บริการให้กับผู้มารับบริการได้ทันที	4.14	0.723	มาก
2. บุคลากรที่ให้บริการมีการสอบถามผู้เข้ารับบริการด้วยความเต็มใจ	4.14	0.698	มาก
3. บุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที	4.05	0.701	มาก
4. บุคลากรพร้อมที่จะให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ	4.03	0.749	มาก
ความมั่นใจ			
1. รู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	4.30	0.702	มาก
2. รู้สึกปลอดภัยในการเข้ารับบริการ	4.07	0.622	มาก
3. รู้สึกมีความพอใจกับคุณภาพของพนักงาน	4.00	0.672	มาก
4. รู้สึกมีความมั่นใจกับความรู้ของพนักงานในการตอบคำถาม	3.98	0.740	มาก
ความเอาใจใส่			
1. ได้รับความสนใจจากบุคลากรเป็นอย่างดี	4.20	0.684	มาก
2. เวลาที่ให้การบริการที่สะดวกกับผู้รับบริการ	4.09	0.639	มาก
3. ให้บริการด้วยความสนใจผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.707	มาก
4. ทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ	4.07	0.702	มาก
รวม	4.08	0.490	มาก

จากตารางที่ 4.12 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในมิติของสิ่งสัมผัสได้ที่มีระดับมากที่สุด คือ มีสถานที่ให้บริการที่ สะดวกรวดเร็วและทันสมัย ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.661) ส่วนพนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการ ให้บริการมีระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.682) มิติของความเชื่อถือได้ส่วนใหญ่ มีระดับมาก ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.744) ส่วนใน กรณีที่มีมีการยกเลิกนัดลูกค้าพนักงานจะกำหนดเวลาใหม่ได้ทันทีในการรับบริการครั้งหน้ามีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.757) มิติของการตอบสนองส่วนใหญ่มีระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีการ ติดตามดูแลข้อมูลการให้บริการให้มีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.723) และบุคลากรที่ ให้บริการมีการสอบถามผู้เข้ารับบริการด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.698) ส่วนบุคลากรพร้อมที่จะให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.749) มิติของความมั่นใจส่วนใหญ่มีระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.702) ส่วนความรู้สึกมีความพอใจกับความรู้อของพนักงานในการตอบคำถามมี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.740) และมิติความเอาใจใส่ส่วนใหญ่มีระดับมาก ได้แก่ การ ได้รับความสนใจจากบุคลากรเป็นอย่างดีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.684) ส่วนการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความตั้งใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.702)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผลปรากฏในตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

การบริหารความสัมพันธ์กับใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด ปทุมธานี	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. มีการวางแผนและนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้รับบริการ	4.20	0.756	มาก
2. มีการสื่อสารไปยังบุคคลและสถานที่ทั่วไป เกี่ยวกับการจัดกิจกรรม ด้านสุขภาพที่สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน	4.00	0.699	มาก
3. การติดตามอาการภายหลังการรับบริการ	3.99	0.767	มาก
4. การแจกเอกสารให้ข้อมูลผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ภายหลังการรับบริการ	4.01	0.749	มาก
5. การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล	3.93	0.802	มาก
6. มีระบบฐานข้อมูลที่ดีสามารถจัดทำเอกสารการตรวจรับบริการของ ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.19	0.719	มาก
7. ช่องทางที่หลากหลายที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่าง สะดวกและรวดเร็ว	4.03	0.640	มาก
8. มีร้านค้าประเภทต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ	3.91	0.726	มาก
9. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคตามสถานที่ และหน่วยงานต่าง ๆ	3.93	0.773	มาก
10. การทำกิจกรรมด้านสุขภาพแบบใหม่ ๆ ให้กับชุมชนและสังคม	3.95	0.804	มาก
รวม	4.01	0.544	มาก

จากตารางที่ 4.13 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่ง
การวางแผนและนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.20,
S.D. = 0.756) และในส่วนของมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการมี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.726)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ในการศึกษาในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลดังกล่าวปรากฏในตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ไว้วางใจต่อความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์	4.27	0.725	มากที่สุด
2. ไว้วางใจต่ออุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย	4.14	0.664	มาก
3. ไว้วางใจต่อราคาที่เป็นธรรม	3.89	0.732	มาก
4. ไว้วางใจต่อชื่อเสียงของคุณภาพการให้บริการ	4.10	0.704	มาก
5. ไว้วางใจต่อคุณภาพของยาที่ใช้รักษา	4.08	0.720	มาก
6. ไว้วางใจต่อความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์	4.11	0.716	มาก
7. ไว้วางใจต่อขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว	4.01	0.773	มาก
รวม	4.09	0.532	มาก

จากตารางที่ 4.14 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในระดับมาก ซึ่งปัจจัยความไว้วางใจต่อความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่มีระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.725) ส่วนไว้วางใจต่อราคาที่เป็นธรรมมีระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.732)

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลดังกล่าวปรากฏในตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชนใน
จังหวัดปทุมธานี

ความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. พึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ	4.22	0.771	มากที่สุด
2. พึงพอใจกับการบริการที่เท่าเทียมกันของบุคลากร	4.02	0.712	มาก
3. พึงพอใจกับการบริการที่มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.95	0.717	มาก
4. พึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี	4.02	0.695	มาก
5. พึงพอใจต่อการให้บริการที่รวดเร็วสะดวกไม่ต้องรอนาน	4.00	0.743	มาก
6. พึงพอใจที่จะใช้บริการเพราะการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพ	4.05	0.751	มาก
รวม	4.04	0.562	มาก

จากตารางที่ 4.15 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในระดับมาก ซึ่งปัจจัยความพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการที่มีระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.771) ส่วนพึงพอใจที่จะใช้บริการเพราะการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพต่อโรงพยาบาลเอกชนมีระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.751) และความพึงพอใจกับการบริการที่มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95)

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดี

ในการศึกษาในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลดังกล่าวปรากฏในตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ด้านพฤติกรรม			
1. ลูกค้ายังคงใช้บริการต่อไป	4.19	0.833	มาก
2. แนะนำให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการ	3.97	0.790	มาก
3. มักจะมีการบอกเล่าประสบการณ์ในการมาใช้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ที่รู้จัก	3.95	0.809	มาก
4. เมื่อมีโอกาสจะแนะนำให้หน่วยงานของท่านทำสัญญาการใช้บริการ	3.90	0.808	มาก
ด้านทัศนคติ			
1. มีการนึกถึงบริษัทหรือหน่วยงานที่เคยเข้ารับบริการก่อนเมื่อต้องการใช้บริการ	4.25	0.752	มากที่สุด
2. คิดว่าจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการที่โรงพยาบาลของรัฐบาลแม้จะมีการบอกเล่าว่าดีกว่า	3.88	0.865	มาก
3. มั่นใจว่าบริษัทหรือหน่วยงานนี้ดีที่สุด	3.90	0.790	มาก
4. พอใจที่จะใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนต่อไป	3.96	0.784	มาก
รวม	4.00	0.612	มาก

จากตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติที่มีการนึกถึงบริษัทหรือหน่วยงานที่เคยเข้ารับบริการก่อนเมื่อต้องการใช้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.752) ซึ่งด้านทัศนคติในระดับมาก ได้แก่ พอใจที่จะใช้บริการของบริษัทหรือหน่วยงานนี้ต่อไป ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.784) มั่นใจว่าบริษัทหรือหน่วยงานนี้ดีที่สุด ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.790) และคิดว่าจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการที่บริษัทอื่นแม้จะมีการบอกเล่าว่าดีกว่า ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.865) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อด้านพฤติกรรมมีระดับมาก ซึ่งลูกค้ายังคงใช้บริการต่อไปมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.833) รองลงมา ได้แก่ แนะนำให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.790) มักจะมีการบอกเล่าประสบการณ์ในการมาใช้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ที่รู้จัก ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.809) และเมื่อมีโอกาสจะแนะนำให้หน่วยงานของท่านทำสัญญาการใช้บริการ ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.808)

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ คุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ การถดถอยเชิงพหุ ผลดังกล่าวปรากฏในตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญ
Beta (β)	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
R^2	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
b	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
t	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
Tolerance	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
VIF	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.17: คุณภาพการบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความไว้วางใจ					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
คุณภาพการบริการ						
- สิ่งสัมผัสได้	0.140	0.145	2.053	0.041*	0.367	2.725
- ความเชื่อถือได้	0.102	0.108	1.357	0.176	0.288	3.473
- การตอบสนอง	-0.019	-0.021	-0.288	0.774	0.329	3.041
- ความมั่นใจ	0.056	0.058	0.829	0.408	0.371	2.696
- ความเอาใจใส่	0.262	0.268	3.667	0.000*	0.341	2.931

$R^2 = 0.613$; $AR^2 = 0.602$, $F = 55.893$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Sig. =

0.041) ด้านความเอาใจใส่ (Sig. = 0.000) ในขณะที่มีปัจจัยคุณภาพการบริการที่ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนดังกล่าว ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง และความมั่นใจ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ ($\beta = 0.268$) มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\beta = 0.145$) ด้านความเชื่อถือได้ ($\beta = 0.108$) ด้านความมั่นใจ ($\beta = 0.058$) และด้านการตอบสนอง ($\beta = -0.021$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.613$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 61.3 ที่เหลืออีกร้อยละ 38.7 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

เมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันจะทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันไม่เป็นจริง จึงทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity ซึ่งการเกิดปัญหา Multicollinearity จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไป เมื่อมีตัวแปรอิสระในสมการเพิ่มขึ้น และทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยมีเครื่องหมายตรงกันข้ามกับที่ควรจะเป็น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ดังนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนว่าแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.288 – 0.371 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 2.696 – 3.473 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013: 590)

ตารางที่ 4.18: คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความพึงพอใจ					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
คุณภาพการบริการ						
- สิ่งที่สัมผัสได้	-0.043	-0.043	-0.686	0.493	0.360	2.779
- ความเชื่อถือได้	0.070	0.070	1.007	0.315	0.285	3.504
- การตอบสนอง	0.134	0.142	2.184	0.030*	0.329	3.042
- ความมั่นใจ	0.149	0.148	2.409	0.017*	0.370	2.705
- ความเอาใจใส่	0.096	0.093	1.415	0.158	0.321	3.116

$R^2 = 0.707$; $AR^2 = 0.697$, $F = 72.596$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการตอบสนอง (Sig. = 0.030) ด้านความมั่นใจ (Sig. = 0.017) ในขณะที่มีปัจจัยคุณภาพการบริการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนดังกล่าว ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเอาใจใส่

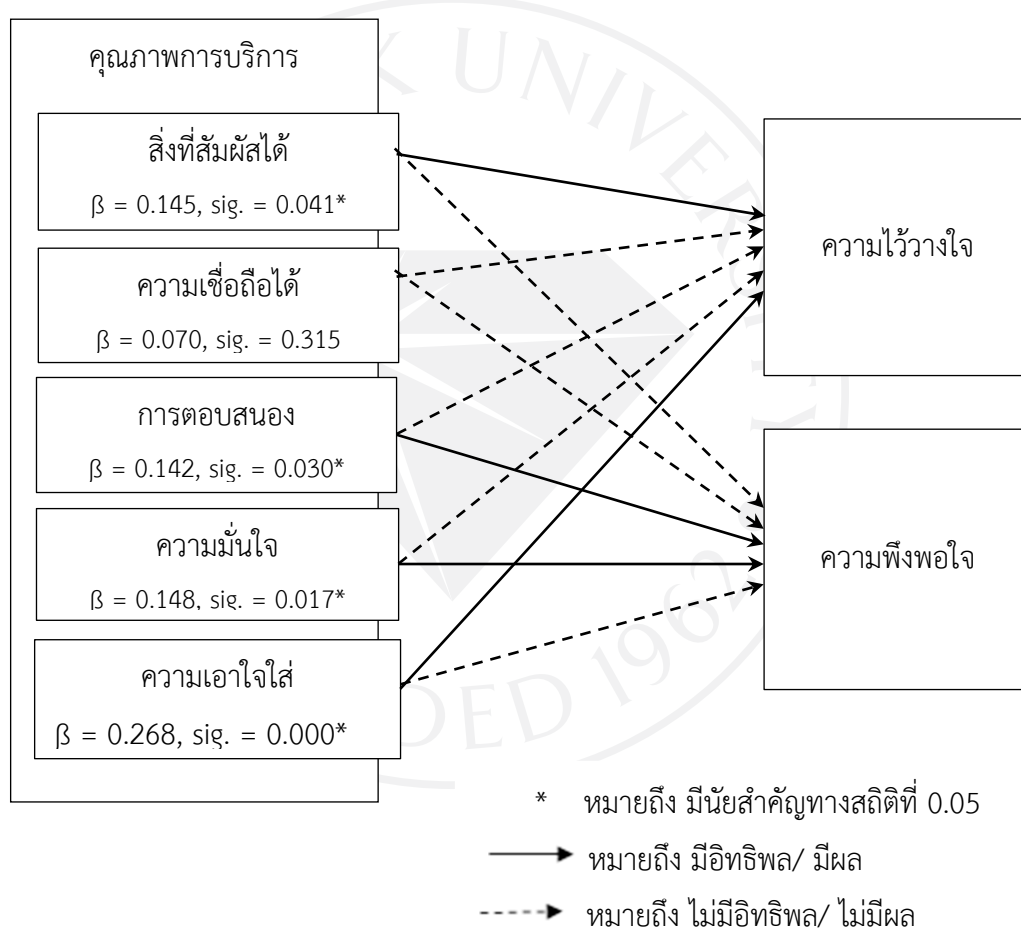
เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ ($\beta = 0.148$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ($\beta = 0.142$) ด้านความเอาใจใส่ ($\beta = 0.093$) ด้านความเชื่อถือได้ ($\beta = 0.070$) และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\beta = -0.043$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.707$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 70.7 ที่เหลืออีกร้อยละ 29.3 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.285– 0.370 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า

VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 2.705 – 3.504 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มี ความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013) ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบ สมมติฐานสามารถสรุป ดังภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพ การบริการส่งผลต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดปทุมธานี



ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ตามภาพที่ 4.1 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด ปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Sig. = 0.041) ด้านความ เอาใจใส่ (Sig. = 0.000) ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการตอบสนอง (Sig. = 0.030) ด้านความมั่นใจ (Sig. = 0.017)

ตารางที่ 4.19: คุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความไว้วางใจ					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
คุณภาพการบริการ	0.488	0.449	6.016	0.000*	0.343	2.913
การบริหารความสัมพันธ์	0.347	0.355	4.752	0.000*	0.343	2.913

$R^2 = 0.585$; $AR^2 = 0.581$, $F = 153.094$, $*p < 0.05$

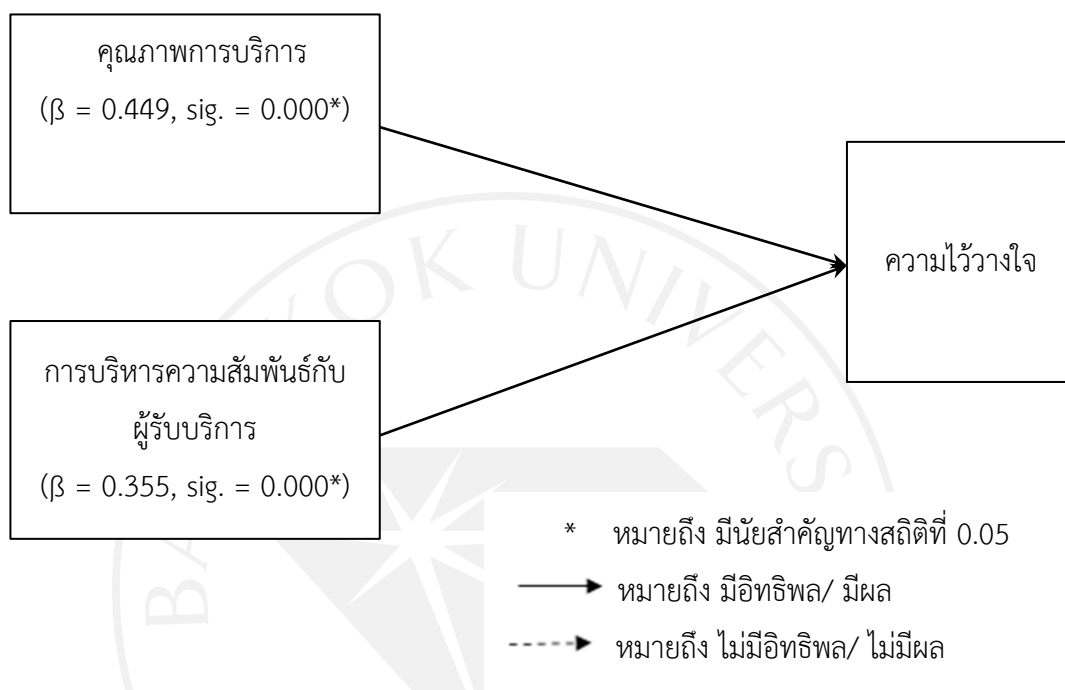
ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Sig. = 0.000) และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Sig. = 0.000)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.449$) มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\beta = 0.355$)

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.343 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.913 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังภาพที่ 4.2

ภาพที่ 4.2: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี



ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ตามภาพที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Sig. = 0.000) และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Sig. = 0.000)

ตารางที่ 4.20: คุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความพึงพอใจ					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
คุณภาพการบริการ	0.560	0.488	6.601	0.000*	0.343	2.913
การบริหารความสัมพันธ์	0.330	0.319	4.316	0.000*	0.343	2.913

$R^2 = 0.593$; $AR^2 = 0.589$, $F = 157.815$, $*p < 0.05$

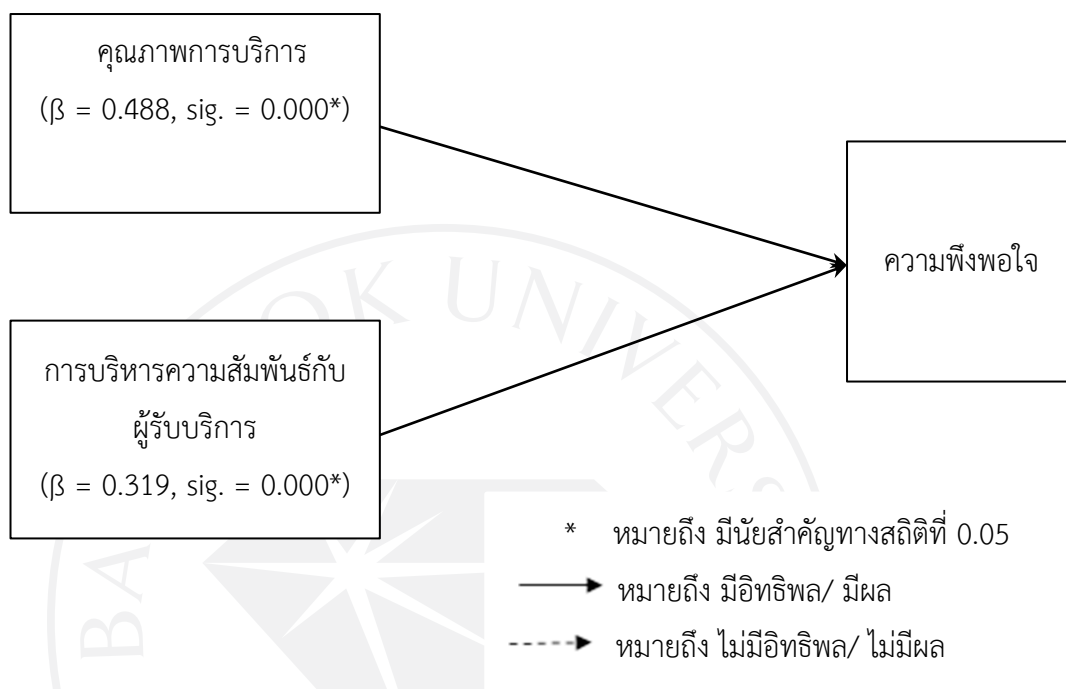
ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Sig. = 0.000) และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Sig. = 0.000)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.488$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.319$)

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.343 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.913 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ดังนั้นผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานสามารถสรุป ดังภาพที่ 4.3

ภาพที่ 4.3: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี



ผลสรุปการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ตามภาพที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.21: ความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความพึงพอใจ					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ความไว้วางใจ	0.826	0.781	18.475	0.000*	1.000	1.000

$R^2 = 0.610$; $AR^2 = 0.608$, $F = 341.342$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

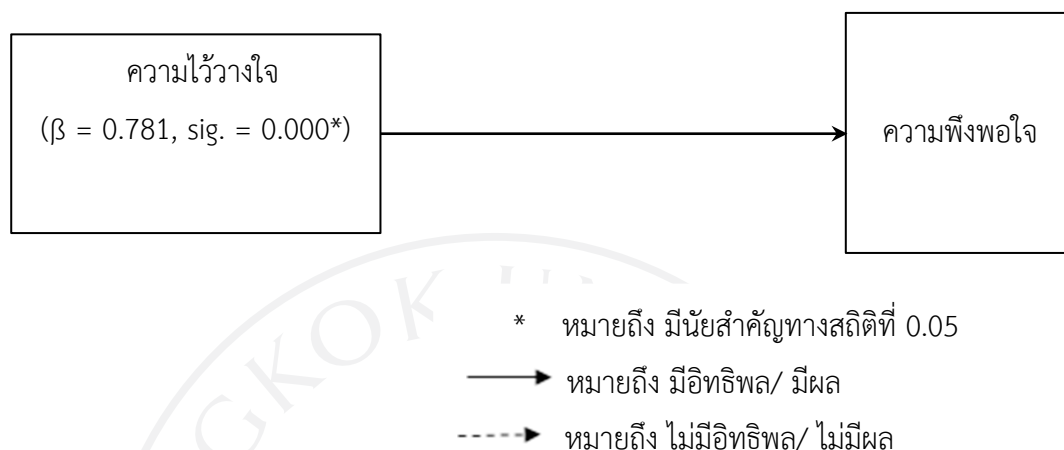
เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจ ($\beta = 0.781$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีในระดับมาก

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.610$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 60.1 ที่เหลืออีกร้อยละ 39.9 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 1.000 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 1.000 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานสามารถสรุป ดังภาพที่ 4.4

ภาพที่ 4.4: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี



ผลจากการสรุปทดสอบสมมติฐานตามภาพที่ 4.4 โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยความไว้วางใจไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีเป็นอย่างมาก

ตารางที่ 4.22: ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความภักดีด้านพฤติกรรม					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ความไว้วางใจ	0.463	0.372	5.138	0.000*	0.390	2.566
ความพึงพอใจ	0.491	0.418	5.767	0.000*	0.390	2.566

$R^2 = 0.556$; $AR^2 = 0.552$, $F = 135.942$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน

จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยความไว้วางใจ (Sig. = 0.000) และ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Sig. = 0.000)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ($\beta = 0.418$) มีอิทธิพลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ($\beta = 0.372$)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.556$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.6 ที่เหลืออีกร้อยละ 44.4 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.390 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.566 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ตารางที่ 4.23: ความไว้วางใจ และความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความภักดีด้านทัศนคติ					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ความไว้วางใจ	0.429	0.346	4.637	0.000*	0.390	2.566
ความพึงพอใจ	0.496	0.423	5.668	0.000*	0.390	2.566

$R^2 = 0.528$; $AR^2 = 0.524$, $F = 121.470$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยความไว้วางใจ (Sig. = 0.000) และ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Sig. = 0.000)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ($\beta = 0.423$) มี

อิทธิพลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ($\beta = 0.423$)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.528$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.8 ที่เหลืออีกร้อยละ 47.2 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.390 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.566 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ตารางที่ 4.24: ความไว้วางใจ และความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความภักดี					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ความไว้วางใจ	0.446	0.388	5.877	0.000	0.390	2.566
ความพึงพอใจ	0.494	0.454	6.879	0.000	0.390	2.566

$R^2 = 0.632$; $AR^2 = 0.628$, $F = 186.039$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยความไว้วางใจ (Sig. = 0.000) และปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Sig. = 0.000)

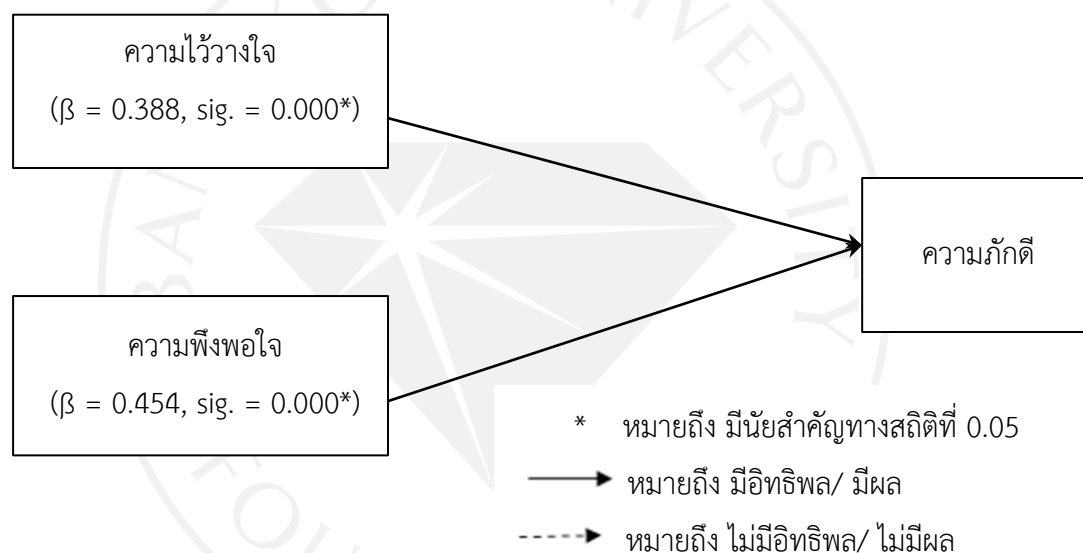
เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ($\beta = 0.454$) มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ($\beta = 0.388$)

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.390 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า

VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.566 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานสามารถสรุป ดังภาพที่ 4.5

ภาพที่ 4.5: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี



ผลจากการสรุปทดสอบสมมติฐานตามภาพที่ 4.5 โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยความไว้วางใจ และปัจจัยด้านความพึงพอใจและปัจจัยความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยความไว้วางใจ

ตารางที่ 4.25: คุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความภักดีด้านพฤติกรรม					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
คุณภาพการบริการ						
- สิ่งที่สัมผัสได้	0.100	0.083	1.126	0.262	0.367	2.725
- ความเชื่อถือได้	0.064	0.054	0.652	0.515	0.288	3.473
- การตอบสนอง	0.007	0.006	0.076	0.940	0.329	3.041
- ความมั่นใจ	0.251	0.210	2.853	0.005*	0.371	2.696
- ความเอาใจใส่	0.050	0.041	0.534	0.594	0.341	2.931

$R^2 = 0.575$; $AR^2 = 0.563$, $F = 47.857$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ในด้านความมั่นใจ (Sig. = 0.005) ในขณะที่มีปัจจัยคุณภาพการบริการที่ไม่ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนดังกล่าว ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านความเอาใจใส่

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ ($\beta = 0.210$) มีอิทธิพลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\beta = 0.083$) ด้านความเชื่อถือได้ ($\beta = 0.054$) ด้านความเอาใจใส่ ($\beta = 0.041$) และด้านการตอบสนอง ($\beta = 0.006$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.575$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 ที่เหลืออีกร้อยละ 42.5 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.288 - 0.371 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์

พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.696 - 3.473 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ตารางที่ 4.26: คุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความภักดีด้านทัศนคติ					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
คุณภาพการบริการ						
- สิ่งที่สัมผัสได้	0.133	0.112	1.556	0.121	0.367	2.725
- ความเชื่อถือได้	0.145	0.125	1.533	0.127	0.288	3.473
- การตอบสนอง	0.048	0.044	0.575	0.566	0.329	3.041
- ความมั่นใจ	0.162	0.137	1.915	0.057	0.371	2.696
- ความเอาใจใส่	0.126	0.105	1.409	0.160	0.341	2.931

$R^2 = 0.595$; $AR^2 = 0.584$, $F = 51.944$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการไม่ส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ ($\beta = 0.137$) มีอิทธิพลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ($\beta = 0.125$) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\beta = 0.112$) ด้านความเอาใจใส่ ($\beta = 0.105$) และด้านการตอบสนอง ($\beta = 0.044$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.595$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.5 ที่เหลืออีกร้อยละ 40.5 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.288 - 0.371 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor

(VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.696 - 3.473 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ตารางที่ 4.27: การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความภักดีด้านพฤติกรรม					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
การบริหารความสัมพันธ์	0.545	0.449	5.661	0.000*	0.319	3.134

$R^2 = 0.575$; $AR^2 = 0.563$, $F = 47.857$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Sig. = 0.000) ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.575$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 ที่เหลืออีกร้อยละ 42.5 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.319 ซึ่งมีความมากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 3.134 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ตารางที่ 4.28: การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความภักดีด้านทัศนคติ					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
การบริหารความสัมพันธ์	0.424	0.354	4.573	0.000*	0.319	3.134

$R^2 = 0.595$; $AR^2 = 0.584$, $F = 51.944$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Sig. = 0.000) ส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.595$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.5 ที่เหลืออีกร้อยละ 40.5 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.319 ซึ่งมีความมากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 3.134 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ตารางที่ 4.29: คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความภักดี					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
คุณภาพการบริการ	0.465	0.372	5.427	0.000*	0.343	2.913
การบริหารความสัมพันธ์	0.533	0.474	6.915	0.000*	0.343	2.913

$R^2 = 0.650$; $AR^2 = 0.646$, $F = 201.116$, $*p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Sig. = 0.000) และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Sig. = 0.000)

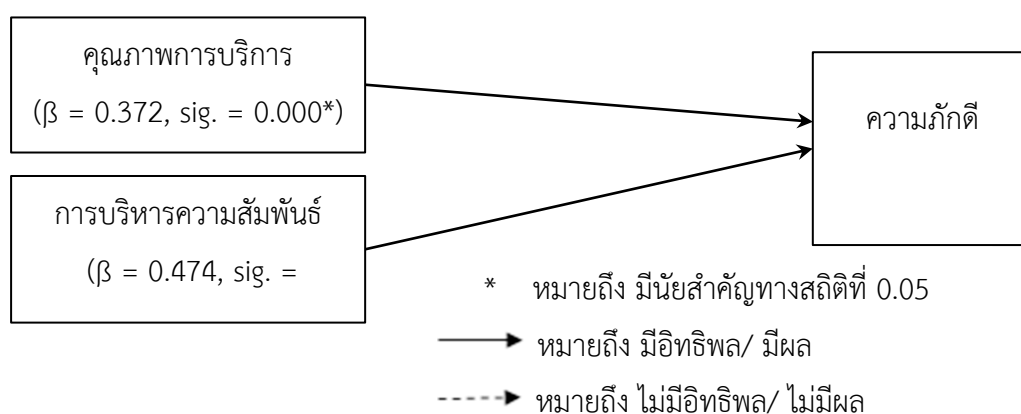
เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\beta = 0.474$) มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.372$)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.650$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 ที่เหลืออีกร้อยละ 35.0 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

การตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.343 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, et al., 2014) ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.913 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานสามารถสรุป ดังภาพที่ 4.5

ภาพที่ 4.6: ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

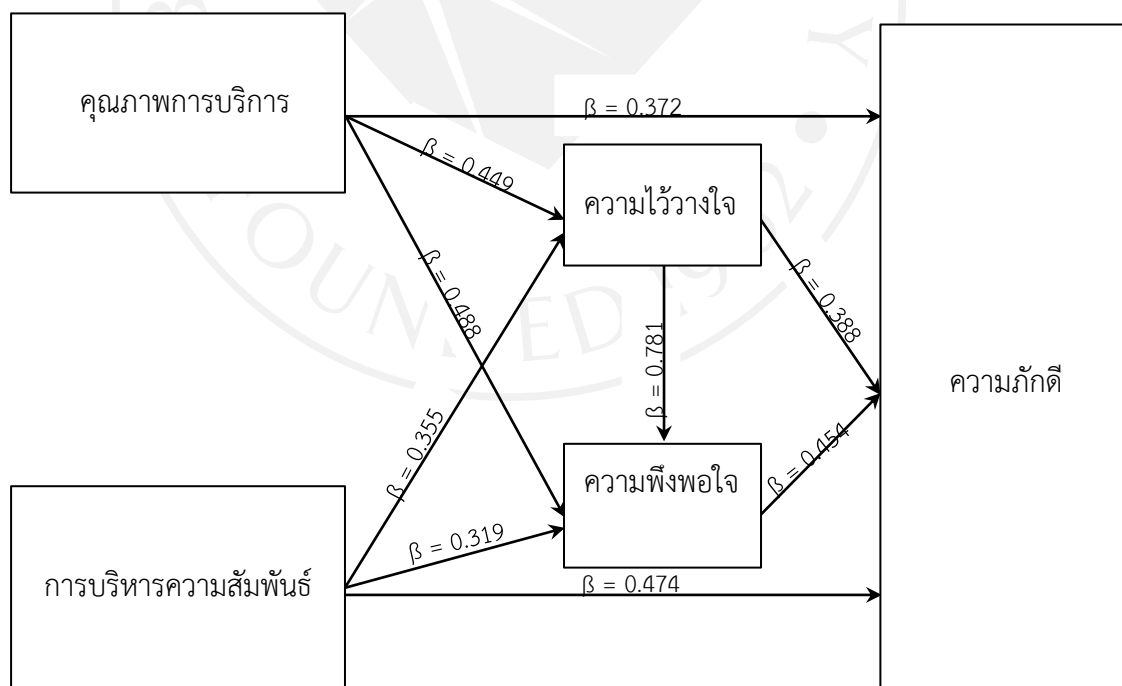


ผลจากการสรุปทดสอบสมมติฐานตามภาพที่ 4.6 โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ

4.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานดังกล่าวข้างเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี สามารถสรุป ดังภาพที่ 4.7

ภาพที่ 4.7: สรุปผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี



* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

————> หมายถึง มีอิทธิพล/ มีผล

-----> หมายถึง ไม่มีอิทธิพล/ ไม่มีผล

ผลจากการสรุปทดสอบสมมติฐานตามภาพที่ 4.7 ข้างต้นพบว่า ตัวแปรอิสระบางตัวไม่สามารถส่งผลไปยังตัวแปรตามได้ แต่ส่งผลผ่านตัวแปรคั่นกลางไปยังตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง และความเอาใจใส่ ไม่ส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรตาม คือ ความภักดี เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวส่งผลต่อตัวแปรคั่นกลางก่อน คือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจจึงส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความภักดี ส่วนตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการบริการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ นอกจากจะส่งผลต่อตัวแปรคั่นกลาง คือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจแล้วยังส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรตาม คือ ความภักดี สามารถสรุปผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ตามตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐาน	ตัวแปร	ผลการทดสอบ	
สมมติฐานที่ 1: คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	คุณภาพการบริการ	มีอิทธิพล	
	- สิ่งที่สัมผัสได้	มีอิทธิพล	
	- ความเชื่อถือได้	ไม่มีอิทธิพล	
	- การตอบสนอง	ไม่มีอิทธิพล	
	- ความมั่นใจ	ไม่มีอิทธิพล	
	- ความเอาใจใส่	มีอิทธิพล	
	การบริหารความสัมพันธ์	มีอิทธิพล	
	สมมติฐานที่ 2: คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี	คุณภาพการบริการ	มีอิทธิพล
		- สิ่งที่สัมผัสได้	ไม่มีอิทธิพล
- ความเชื่อถือได้		ไม่มีอิทธิพล	
- การตอบสนอง		มีอิทธิพล	
- ความมั่นใจ		มีอิทธิพล	
	- ความเอาใจใส่	ไม่มีอิทธิพล	
	การบริหารความสัมพันธ์	ไม่มีอิทธิพล	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหาร
ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความ
ภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 3: ความไว้วางใจส่งผลต่อความพึง พอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด ปทุมธานี	ความไว้วางใจ	มีอิทธิพล
สมมติฐานที่ 4: ความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนในจังหวัดปทุมธานี	ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ	มีอิทธิพล มีอิทธิพล
สมมติฐานที่ 5: คุณภาพการบริการและการ บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความ ภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด ปทุมธานี	คุณภาพการบริการ - สิ่งสัมผัสได้ - ความเชื่อถือได้ - การตอบสนอง - ความมั่นใจ - ความเอาใจใส่ การบริหารความสัมพันธ์	มีอิทธิพล ไม่มีอิทธิพล ไม่มีอิทธิพล ไม่มีอิทธิพล มีอิทธิพล ไม่มีอิทธิพล มีอิทธิพล

ดังนั้น สรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยภาพรวมข้างต้น พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ
ไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด ได้แก่
คุณภาพการบริการ รองลงมาเป็นการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจ
รองลงมาเป็นความไว้วางใจ นอกจากนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด ได้แก่ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ รองลงมาเป็น
คุณภาพการบริการ

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาข้อคำถามในแบบสอบถามของการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 220 คน ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics Version 20.0 สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เนื้อหาบทนี้เป็นสรุปผลการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผลของการศึกษาเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นและนำเสนอไว้ในบทที่ 2 การนำผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปสามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 การอภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้
- 5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 220 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ระหว่าง อายุ 30 – 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท เข้ารับการรักษาด้วยโรคทั่วไป ซึ่งใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชนเป็นระยะเวลาระหว่าง 3 ถึง 5 ปี

โดยมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเนื่องจากใกล้ที่อยู่อาศัย เมื่อนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนจะนึกถึงในเรื่องของราคาค่าบริการที่สูง โดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมีความพอใจค่อนข้างมาก และมีความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเป็นส่วนใหญ่

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมของคุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีในระดับเห็นด้วยมาก

5.1.3 ผลการวิเคราะห์โดยรวมเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.449$) มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\beta = 0.355$) ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.488$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\beta = 0.319$) ยังพบว่าปัจจัยความไว้วางใจ ($\beta = 0.781$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีในระดับมากที่สุด และพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจ ($\beta = 0.454$) มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยความไว้วางใจ ($\beta = 0.388$) นอกจากนี้ยังพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\beta = 0.474$) มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.372$)

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 220 คน สรุปผลการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรม และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมาเป็นคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนมีระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ การจัดโปรแกรมชั้นส่วนลดพิเศษสำหรับผู้ป่วยที่เป็นสมาชิก การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบฐานข้อมูลผู้ป่วยที่เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้รับข่าวสารอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการได้รับความเอาใจใส่จากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การที่โรงพยาบาลเอกชนมีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกและมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการบริการ จึงมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด

ปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาร์ค และคณะ (Park, et al., 2012) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความไว้วางใจของลูกค้า โดยพบว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ และการกำหนดนโยบายที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เกิดความผูกพันอันยาวนานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซาร์มานิโอติส และคณะ (Sarmaniotis, et al., 2013) ที่พบว่า ระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยใช้กลยุทธ์การสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมีอิทธิพลโดยตรงต่อความไว้วางใจ

ในขณะที่ผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวมของปัจจัยคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีเป็นอย่างมาก และยังมีผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ให้ข้อมูลว่า โรงพยาบาลเอกชนให้การบริการด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัยที่สร้างความมั่นใจและเชื่อถือได้ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการรวมถึงการได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการเป็นอย่างดีมีความสำคัญต่อการความไว้วางใจผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และจากกูรู (Rajaguru, 2016) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการในธุรกิจสายการบิน พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบิน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนมีพนักงานที่พร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันทีรวมถึงมีความเต็มใจในการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการและสร้างความมั่นใจในการให้บริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญา จึงมีผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิโอวานนี (Giovanis, 2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ความไว้วางใจ และคุณค่าที่มองเห็นได้ในตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือ พบว่า คุณภาพของการให้บริการส่งผลต่อโดยตรงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือ

นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ พบว่า โรงพยาบาลเอกชนที่ให้การบริการโดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการตรวจรักษาที่มีความทันสมัยและได้รับมาตรฐานสากล รวมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการจึงตอบสนองโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี นอกจากนี้โรงพยาบาลเอกชนเอกชนมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วย มีกิจกรรมมอบของขวัญให้ผู้ป่วยในโอกาสวันพิเศษเพื่อให้กำลังใจผู้ป่วยในช่วงพักฟื้น อีกทั้งยังมีโปรโมชั่นส่วนลดพิเศษค่าใช้จ่ายในการรักษาสำหรับผู้ป่วยที่เป็นสมาชิก และมีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็วเป็น

การสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ และมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนในจังหวัดปทุมธานี มีงานวิจัยของซู และคณะ (Su, et al., 2016) ที่ได้ศึกษามาตรฐานของ คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมบริการ พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ รวมถึงงานวิจัยของแอมมารี และโซลิมาน (Ammari & Soliman, 2016) ได้ศึกษาผลกระทบของการใช้ระบบการบริหาร ความสัมพันธ์กับลูกค้าในธุรกิจบริการด้านอุตสาหกรรมยา พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีความไว้วางใจในความรู้ความสามารถของพนักงานที่พร้อมให้บริการแก่ ผู้รับบริการได้ทันทีเป็นการสร้างความมั่นใจในการให้บริการจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิโวานนี (Giovanis, 2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพของการให้บริการ ความไว้วางใจ และคุณค่าที่มองเห็นได้ในตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือและสอดคล้องกับงานวิจัยของแจน และอับดุลลาห์ (Jan & Abdullah, 2014) ที่พบว่า ความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าคนนอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า โรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการโดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการตรวจรักษาที่มีความทันสมัยและได้รับมาตรฐานสากล รวมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการจึงตอบสนองโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจมีอิทธิพลโดยตรงต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้รับบริการมีความไว้วางใจในความเชี่ยวชาญของ บุคลากรที่ให้บริการ โดยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย ทำให้มีชื่อเสียงด้าน คุณภาพการบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการยังคงใช้บริการเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหวาง (Huang, 2017) ที่ได้ศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับความภักดีของตราสินค้าในธุรกิจบริการ พบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจ ส่งผลต่อความภักดีในเชิงพฤติกรรมและทัศนคติของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิโวานนี (Giovanis, 2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และคุณค่าที่มองเห็นได้ในตราสินค้าของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือ ผลวิจัยพบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของตราสินค้าเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฮัน และ ฮยอน (Han & Hyun, 2017) ที่ศึกษาความไว้วางใจและความพึงพอใจที่

ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรม พบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลโดยตรงต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการ โดยมีทัศนคติที่ดีต่อโรงแรมจึงเกิดพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า โรงพยาบาลเอกชนเอกชนส่วนใหญ่ใช้กลยุทธ์ด้านบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์เฉพาะทาง เช่น โรคหัวใจ ระบบประสาทและสมอง กระดูกและข้อ ระบบทางเดินอาหาร โรคตับ และโรคมะเร็ง เป็นต้น ซึ่งโรงพยาบาลแพทย์รังสิตมีบริการคลินิกการแพทย์เฉพาะทางจำนวนมาก ซึ่งมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วยที่ได้มาตรฐานเพื่อความปลอดภัยในการรักษา และพนักงานให้บริการรวดเร็ว อีกทั้งโรงพยาบาลอื่น ๆ ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพหลากหลาย เช่น ห้องพักผู้ป่วยพิเศษ ร้านค้าห้องอาหาร ห้องละหมาด พิตเนสคลับ และสระว่ายน้ำ เป็นต้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจและมีความไว้วางใจในบริการที่ได้รับ จึงมีความสำคัญต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนได้กลับมาใช้บริการเป็นประจำและต่อเนื่อง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี รองลงมาเป็นคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจาก กิจกรรมสัมพันธ์ที่โรงพยาบาลจัดขึ้นตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซิงห์ และไซนิ (Singh & Saini, 2016) ที่ได้ศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการในธุรกิจบริการบ้านพักคนชรา พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลโดยตรงต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการมีความรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชนทุกครั้ง จึงทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวมของคุณภาพการบริการมีอิทธิพลมากต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี นอกจากนี้ ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ยังพบว่า โรงพยาบาลเอกชนมีการอบรมพัฒนาพนักงานเพื่อให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกผู้ป่วยตลอดเวลา ตั้งแต่เริ่มเข้ารับการรักษาจนผู้ป่วยกลับบ้าน มีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้หลายช่องทางสะดวกรวดเร็ว เป็นการได้รับบริการที่เหนือความคาดหวังและเป็นการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ และโรงพยาบาลมีระบบฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ดีสามารถลงทะเบียนตรวจรับบริการผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วจึงมีผลต่อการกลับมาใช้บริการเป็นประจำและต่อเนื่องของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และมีงานวิจัยของซีแทมล์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1990) พบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพการบริการอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรอิสระบางตัวไม่สามารถส่งผลไปยังตัวแปรตามได้ แต่ส่งผลผ่านตัวแปรคั่นกลางไปยังตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง และความเอาใจใส่ ไม่ส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรตาม คือ ความภักดี เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวส่งผลต่อตัวแปรคั่นกลางก่อน คือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจจึงส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความภักดี ส่วนตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการบริการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ นอกจากจะส่งผลต่อตัวแปรคั่นกลาง คือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจแล้วยังส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรตาม คือ ความภักดี และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวมของตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ นอกจากจะส่งผลต่อตัวแปรคั่นกลาง คือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจแล้วยังส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรตาม คือ ความภักดี

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการ หน่วยงาน องค์กรที่ดำเนินการธุรกิจบริการสุขภาพ โดยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมาเป็นคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความเอาใจใส่ ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรมีการวางแผนและนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยมีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์ไปยังบุคคลและสถานที่ทั่วไป เช่น การแจกเอกสาร หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการได้ทราบถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและโรคร้ายต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบฐานข้อมูลผู้ป่วยเป็นการทราบถึงความต้องการของผู้ป่วยในแต่ละราย ซึ่งจะเป็ผลดีในจัดกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้บริการ นอกจากนี้ยังมีการจัดโปรโมชั่นให้ส่วนลดกับผู้ใช้บริการที่สมัครสมาชิกเป็นสร้างความสัมพันธ์อันดีจึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจเมื่อเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน นอกจากนี้ผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนควรมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยการสร้างความแตกต่างการให้บริการ ได้แก่ การจัดสถานที่ในการให้บริการที่สะอาดสบาย มีความทันสมัยและมีความแตกต่าง เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความประทับใจในสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลได้จัดสร้างขึ้น มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มุ่งเน้นที่พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี โดยผู้ใช้บริการสามารถกำหนดเวลาในการเข้ารับการรักษาที่

สะดวกและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันที และมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการรักษาแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชน

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจและด้านการตอบสนองมีอิทธิพลมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีตามลำดับ ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านศักยภาพของบุคลากรให้มีความสามารถในการตอบสนองข้อสงสัยของผู้รับบริการโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการได้ทันที และพร้อมที่จะให้บริการตามที่ต้องการได้ตรงเวลา รวมถึงควรมุ่งเน้นเกี่ยวกับคุณภาพของอุปกรณ์ทางการแพทย์ คุณภาพของยารักษา สร้างชื่อเสียงการให้บริการที่มีคุณภาพและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจและรู้สึกประทับใจในความรู้ความสามารถของบุคลากรทางการแพทย์ อีกทั้งยังรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยเมื่อเข้ารับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจเมื่อเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชน

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจมีอิทธิพลมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ พัฒนาบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ จัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ให้ความทันสมัยได้มาตรฐานเพื่อให้ผลการรักษามีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความแตกต่าง เป็นต้น จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจในด้านต่างๆ ดังกล่าวเมื่อเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชน

จากการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจมีอิทธิพลโดยตรงต่อความภักดีด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนควรมุ่งสร้างความรู้สึควิ้วางใจและรู้สึกพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเมื่อเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรักในการบริการ โดยมีการให้บริการที่มีความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี เน้นการให้บริการที่เท่าเทียมกัน และให้บริการที่ตรงต่อตรงเวลา และมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาลเอกชนและยังคงใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเป็นประจำต่อไป

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจมีอิทธิพลโดยตรงต่อความภักดีด้านพฤติกรรม และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการอิทธิพลโดยต่อความภักดีด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงพยาบาลควรมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการและสร้างความแตกต่างในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจเมื่อเข้ารับบริการ โดยการให้การรักษามีคุณภาพทั้งเครื่องมือทางการแพทย์และบุคลากร

ทางการแพทย์ การมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม หรือข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้ทันที รวมทั้งควรมุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงนโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการให้มีความแตกต่างและเป็นที่น่าสนใจมากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมสายสัมพันธ์ระหว่างโรงพยาบาลเอกชนกับผู้ป่วยแม่และเด็ก กิจกรรมเกี่ยวกับผู้ป่วยสูงอายุ เพื่อให้ ผู้ใช้บริการรู้สึกไว้วางใจและพึงพอใจในการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ จึงทำให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้ บริการที่โรงพยาบาลเอกชนเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์และสามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้น ผู้ทำวิจัยจึง ขอเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จึงอ้างอิงเฉพาะความคิดเห็นและทัศนคติของผู้บริการในจังหวัดปทุมธานีเท่านั้นซึ่งไม่ สะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย ผลการวิจัยจึงสามารถใช้อ้างอิงผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างไปยังประชากรได้เพียงจังหวัดเดียวเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษางานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย และควรขยายกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ป่วยต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน ประเทศไทย เช่น กลุ่มผู้ป่วยจากประเทศในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และตะวันออกกลาง เป็นต้น โดยนำข้อมูลจากผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับผู้บริการชาวไทย และนำผลการศึกษา มาปรับปรุงคุณภาพการบริการและการบริการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อ ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ให้มีการเดินทางเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยมากขึ้นใน อนาคต

การศึกษาครั้งต่อไปควรใช้สถิติตัวอื่นมาวิเคราะห์ในแง่มุมอื่นๆ เช่น การวิเคราะห์โมเดล สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อวิเคราะห์ว่าโมเดลสมการโครงสร้างที่ พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เป็นวิธีที่ใช้ยืนยันความสอดคล้องของทฤษฎีกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ โดยผลการวิเคราะห์โมเดล สมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นนี้จะมีความสมเหตุสมผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับทฤษฎีที่นำมาใช้ในการอ้างอิง

ผลการวิจัย พบว่า Adjusted R Square ($AR^2 = 0.581$) ซึ่งมีค่าไม่มาก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ และการบริการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 58.1 ส่วนที่เหลือเป็น

ผลมาจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ซึ่งอาจจะมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ แนะนำให้การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นเพื่อนำมาวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินกิจการต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า Adjusted R Square ($AR^2 = 0.589$) ซึ่งมีค่าไม่สูงมาก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีได้ไม่มาก คิดเป็นร้อยละ 58.9 ส่วนที่เหลือเป็นผลจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ซึ่งอาจจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ จึงแนะนำให้การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นเพื่อนำมาวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำผลการวิจัยมาพัฒนาโยบายให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินกิจการต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า Adjusted R Square ($AR^2 = 0.628$) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรคั่นกลาง คือ ปัจจัยความไว้วางใจและความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีซึ่งมีค่าไม่มาก คิดเป็นร้อยละ 62.8 อีกที่เหลือเป็นผลเนื่องจากตัวแปรที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ซึ่งอาจจะมีอิทธิพลต่อความภักดี นอกจากนี้ยังมีตัวแปรอิสระอื่นที่จะส่งผลผ่านตัวแปรคั่นกลางไปยังตัวแปรตามแล้วยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อตัวแปรตาม คือ ความภักดี จึงขอแนะนำให้การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นเพื่อนำมาวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจ อีกทั้งยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัย พบว่า ค่า Adjusted R Square ($AR^2 = 0.646$) ซึ่งค่ายังไม่สูงมาก แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความภักดีไม่มาก เป็นผลเนื่องจากอาจจะมิตัวแปรอิสระตัวอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ซึ่งอาจจะมีอิทธิพลต่อความภักดีในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจจะมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบและพัฒนาโยบายขององค์กรให้มีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศและมีการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ดีทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการต่อไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และแนวทางการจัดเก็บข้อมูล กระทรวงสาธารณสุขปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. สืบค้นจาก http://region5.moph.go.th/docs/mophplan_2559_final.pdf.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- โครงการสุขภาพคนไทย. (2560). *สุขภาพคนไทยกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสุขภาพคนไทย 2560*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ. ใน *การนำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555* (หน้า 11). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- นเรศ ล้วนไพรินทร์ และ ทิพมาศ รัตนพิทักษ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐของประชาชนในเขตลาดกระบัง. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 8* (หน้า 386). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ปรารณา แซ่ลิ้ม. (2559). การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิชาการแพทย์เขต 11*, 30(2), 47-57.
- ปุกนยาภา พวงทับทิม. (2560). *คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มรกต เหลืองอำนวยศิริ และอารีย์วรรณ อ่วมตานี. (2557). ลักษณะจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 26(1 มกราคม-เมษายน 2557), 77 - 89.
- มัลลิกา สุปงกฎ, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และจันทนา แสนสุข. (2559). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *วารสารวิชาการฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 9(2), 1926-1944.
- โรงพยาบาลการุญเวช. (2560). *จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน*. สืบค้นจาก <http://www.karunvej.com/rattanatibeth/th/site/home>.
- โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส. (2560). *สถานพยาบาลที่มีเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน จำนวนเตียง*. สืบค้นจาก <http://www.stcarlos.com/About-us/factsheet.php>.

- โรงพยาบาลบางปะกอกรังสิต 2. (2560). จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน. สืบค้นจาก
<http://www.bangpakokrangsit.com>.
- โรงพยาบาลปทุมเวช. (2560). จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน. สืบค้นจาก
<http://www.pathumvech.com>.
- โรงพยาบาลเปาโลรังสิต. (2560). จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน. สืบค้นจาก
<http://www.paolohospital.com/phahol/about-us>.
- โรงพยาบาลแพทยรังสิต. (2560). จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน. สืบค้นจาก
<http://www.patransit.com/content/about.aspx?lang=en>.
- โรงพยาบาลภัทร-ธนบุรี. (2560). จำนวนเตียงผู้ป่วยรับไว้ค้างคืน. สืบค้นจาก
<http://www.phatara-thonburi.com/about.asp>.
- วัฒน์ เพชรสุวรรณ. (2555). มิติคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ
 โรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ HA และ JCI ในเขตกรุงเทพมหานคร.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย. (2561). การแบ่งเขตการปกครองจังหวัดปทุมธานี. สืบค้นจาก
<http://pathumthani.kapook.com/>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559 ก). สัดส่วนค่าใช้จ่าย
 สุขภาพต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนปี 2559. สืบค้นจาก
http://social.nesdb.go.th/SocialStat/StatReport_Final.aspx?reportid=1260&template=1R1C&yeartype=M&subcatid=18.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559 ข). จำนวนการเจ็บป่วย
 ด้วยโรคสำคัญ (ไม่ติดต่อกัน) ปี 2559. สืบค้นจาก
http://social.nesdb.go.th/SocialStat/StatReport_Final.aspx?reportid=226&template=2R1C&yeartype=M&subcatid=17.
- สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี. (2560). รายงานสถิติจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2560. สืบค้นจาก
<http://pathumthani.nso.go.th>.
- อรรวรรณ น้อยวัฒน์. (2555). จุลสารสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพออนไลน์ ฉบับที่ 3 ปี 2555.
 สุขภาพกับคุณภาพชีวิต 2555. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Ammari, B., & Soliman, K. S. (2016). The effect of CRM implementation on
 pharmaceutical industry's profitability: The case of Tunisia. *Management
 Research Review*, 39(8), 854-878.

- Butt, M., & Aftab, M. (2013). Incorporating attitude towards Halal banking in an integrated service quality, satisfaction, trust and loyalty model in online Islamic banking context. *International Journal of Bank Marketing*, 31(1), 6-23.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic.
- Creswell, J.W. (2015). *A concise introduction to mixed methods research*. California: Thousand Oaks.
- Etemadifard, M., Kafashpoor, A., & Zendehtel, A. (2013). The Effect of brand communication and service quality in the creation of brand loyalty through brand trust (case study: Samsung's representatives company in mashhad city). *International Journal of Advanced Studies in Humanities and Social Science*, 1(8), 1067-1077.
- Giovanis, A. (2016). Consumer-brand relationships' development in the mobile internet market: Evidence from an extended relationship commitment paradigm. *Journal of Product & Brand Management*, 25(6), 568-585.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Harlow, Essex: Pearson.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2017). Impact of hotel-restaurant image and quality of physical-environment, service, and food on satisfaction and intention. *International Journal of Hospitality Management*, 63(Supplement C), 82-92.
- Howell, D.C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7th ed.). Belmont: Wadsworth, Engage Learning.
- Huang, C. C. (2017). The impacts of brand experiences on brand loyalty: mediators of brand love and trust. *Management Decision*, 55(5), 915-934.
- Hur, W.-M., Kang, S., & Kim, M. (2015). The moderating role of Hofstede's cultural dimensions in the customer-brand relationship in China and India. *Cross Cultural Management*, 22(3), 487-508.

- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175.
- Izogo, E. E., & Ogba, I.-E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250-269.
- Jacoby, J., & Chestnut, R. W. (1978). *Brand loyalty: Measurement and management*. New York: John Wiley & sons incorporated.
- Jalilvand, M., Wu, C., Schmid, J., & Zwick, T. (2014). Quantitative imaging of numerically realistic human head model using microwave tomography. *Electronics Letters*, 50(4), 255-256.
- Jan, M. T., & Abdullah, K. (2014). The impact of technology CSFs on customer satisfaction and the role of trust: An empirical study of the banks in Malaysia. *The International Journal of Bank Marketing*, 32(5), 429-447.
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35(Supplement C), 91-97.
- Kim, J., Morris, J. D., & Swait, J. (2008). Antecedents of true brand loyalty. *Journal of Advertising*, 37(2), 99-117.
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161-169.
- Kondasani, R. K. R., & Panda, R. K. (2015). Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(5), 452-467.
- Kuester, S. (2012). MKT 301: Strategic marketing & marketing in specific industry contexts. *University of Mannheim*, 110, 393-404.
- Kundu, S., & Datta, S. K. (2015). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. *EuroMed Journal of Business*, 10(1), 21-46.

- Laroche, M., Habibi, M. R., Richard, M.-O., & Sankaranarayanan, R. (2012). The effects of social media based brand communities on brand community markers, value creation practices, brand trust and brand loyalty. *Computers in Human Behavior, 28*(5), 1755-1767.
- Lee, J. S., Lee, C. K., & Yoon, Y. (2009). Investigating differences in antecedents to value between first-time and repeat festival-goers. *Journal of Travel & Tourism Marketing, 26*(7), 688–702.
- Munhurrun, P. R., Seebaluck, V. N. & Naidoo, P. (2015). Examining the structural relationships of destination image, perceived value, tourist satisfaction and loyalty: Case of Mauritius. *Procedia – social and behavioral sciences. 175*: 252-259.
- Nevzat, R., Amca, Y., Tanova, C., & Amca, H. (2016). Role of social media community in strengthening trust and loyalty for a university. *Computers in Human Behavior, 65*, 550-559.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Ou, W.-M., Shih, C.-M., Chen, C.-Y., & Wang, K.-C. (2011). Relationships among customer loyalty programs, service quality, relationship quality and loyalty: An empirical study. *Chinese Management Studies, 5*(2), 194-206.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing, 41*-50.
- Park, E., Kim, K. J., & Kwon, S. J. (2017). Corporate social responsibility as a determinant of consumer loyalty: An examination of ethical standard, satisfaction, and trust. *Journal of Business Research, 76*(Supplement C), 8-13.
- Park, J., Lee, J., Lee, H., & Truex, D. (2012). Exploring the impact of communication effectiveness on service quality, trust and relationship commitment in IT services. *International Journal of Information Management, 32*(5), 459-468.

- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2006). The content validity index: are you sure you know what's being reported? critique and recommendations. *Research in Nursing & Health, 29*(5), 489-497.
- Rajaguru, R. (2016). Role of value for money and service quality on behavioural intention: A study of full service and low cost airlines. *Journal of Air Transport Management, 53*, 114-122.
- Ramseook-Munhurrun, P., Seebaluck, V., & Naidoo, P. (2015). Examining the structural relationships of destination image, perceived value, tourist satisfaction and loyalty: Case of Mauritius. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 175*, 252-259.
- Reza Jalilvand, M., Khazaei Pool, J., Nasrolahi Vosta, L., & Shabani Nafchali, J. (2014). The effect of marketing constructs and tourists' satisfaction on loyalty to a sport destination: A structural equation model and analysis. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues, 7*(4), 316-332.
- Sansook, J., & Ussahawanitchakit, P. (2010). Strategic customer relationship management capabilities and market performance: An empirical study of health service industries in thailand. *International Journal of Business Strategy, 10*(2), 67-89.
- Sarmaniotis, C., Assimakopoulos, C., & Papaioannou, E. (2013). Successful implementation of CRM in luxury hotels: Determinants and measurements. *Euromed Journal of Business, 8*(2), 134-153.
- Schuman, H., & Presser, S. (1996). *Questions and answers in attitude surveys: Experiments on question form, wording, and context*. New York: Sage.
- Singh, J., & Saini, S. (2016). Importance of CEM in CRM-CL framework. *Journal of Modelling in Management, 11*(1), 91-115.
- Su, L., Swanson, S. R., & Chen, X. (2016). The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality. *Tourism Management, 52*, 82-95.
- Subrahmanyam, A. (2017). Relationship between service quality, satisfaction, motivation and loyalty: A multi-dimensional perspective. *Quality Assurance in Education, 25*(2), 171-188.

- Sumaedi, S., Bakti, G., M., y., I., Rakhmawati, T., J., Astrini, N., Widiarti, T., & Yarmen, M. (2014). The empirical study on patient loyalty: The role of trust, perceived value, and satisfaction (a case study from Bekasi, Indonesia). *Clinical Governance: An International Journal*, 19(3), 269-283.
- Vella, J., & Caruana, A. (2012). Encouraging CRM systems usage: A study among bank managers. *Management Research Review*, 35(2), 121-133.
- Vella, J., Caruana, A., & Pitt, L. F. (2012). The effect of behavioural activation and inhibition on CRM adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 30(1), 43-59.
- Wang, M.-L. (2013). Implementing CRM in nursing homes: The effects on resident satisfaction. *Managing Service Quality: An International Journal*, 23(5), 388-409.
- Warnecke, R. B., Johnson, T. P., Chavez, N., Sudman, S., O'Rourke, D. P., Lacey, L., et al. (1997). Improving question wording in surveys of culturally diverse populations. *Annals of Epidemiology*, 7(5), 334-342.
- Yeo, G. T., Thai, V. V., & Roh, S. Y. (2015). An analysis of port service quality and customer satisfaction: The case of Korean container ports. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(4), 437-447.
- Yoo, J. J., Arnold, T. J., & Frankwick, G. L. (2012). Effects of positive customer-to-customer service interaction. *Journal of Business Research*, 65(9), 1313-1320.
- Zaichkowsky, J. L. (1985). Measuring the involvement construct. *Journal of Consumer Research*, 12(3), 341-352.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Simon and Schuster.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9th ed.). Singapore: Cengage Learning.



ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

เรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ
ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในจังหวัดปทุมธานี

สัมภาษณ์ผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล..... ตำแหน่ง.....
2. โรงพยาบาล..... ประสบการทำงาน.....ปี
3. เพศ.....
4. อายุ.....

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเกี่ยวกับการบริหารของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

1. ท่านคิดว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

.....
.....

2. ท่านคิดว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไรต่อการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

.....
.....

3. ท่านคิดว่า ความไว้วางใจในการใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนอย่างไร

.....
.....

4. ท่านคิดว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนอย่างไร

.....
.....

5. ท่านคิดว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญและส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนของผู้ใช้บริการอย่างไร

.....

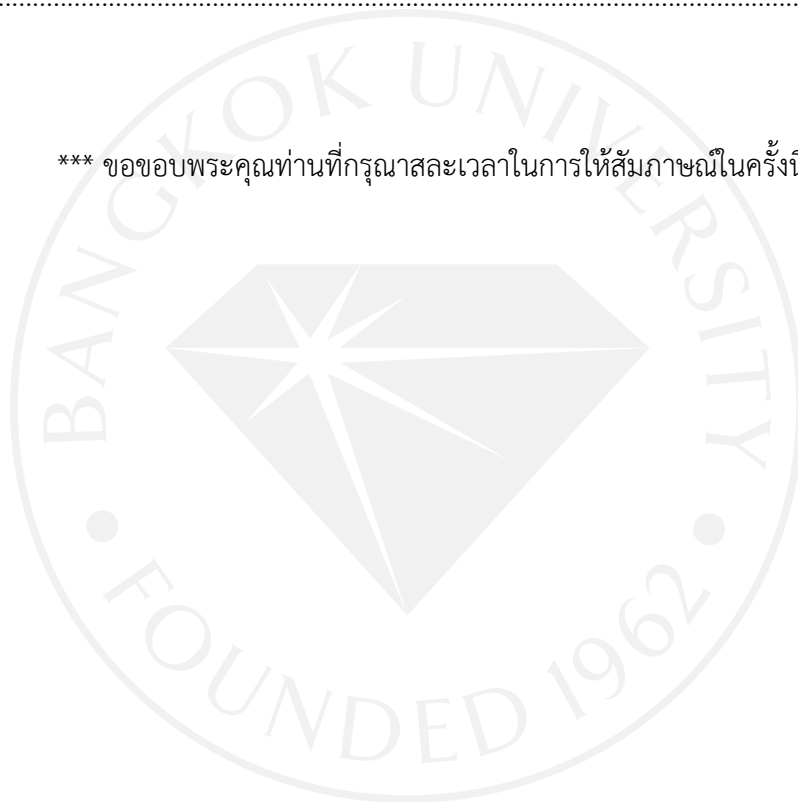
.....

6. ท่านคิดว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมีความสำคัญและส่งผลต่อความภักดีต่อโรงพยาบาลเอกชนของผู้ใช้บริการอย่างไร

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ ***



ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ
ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในจังหวัดปทุมธานี

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 700 Thesis ของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

คำถามคัดกรองคุณสมบัติ

1. ท่านเป็นผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนหรือไม่
 1) ใช่ 2) ไม่ใช่ (จบการตอบแบบสอบถาม)
2. โปรดระบุชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ใช้บริการเป็นประจำ.....
3. ประเภทของการเข้าใช้บริการ
 1) ผู้ป่วยนอก 2) ผู้ป่วยใน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2) 21-30 ปี
- 3) 31-40 ปี 4) 41-50 ปี
- 5) 51-60 ปี 6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน 4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
- 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2) 15,001-25,000 บาท
- 3) 25,001-35,000 บาท 4) 35,001-45,000 บาท
- 5) มากกว่า 45,000 บาท

6. โรคที่เจ็บป่วยและเข้ารับการรักษา

- 1) โรคประจำตัว
- 2) โรคทั่วไป
- 3) ทั้งสองประเภทข้างต้น

7. ระยะเวลาที่ใช้บริการ ณ โรงพยาบาลเอกชนที่ท่านใช้เป็นประจำ

- 1) ต่ำกว่า 6 เดือน 2) 6 เดือน – 2 ปี
- 3) 3 ปี – 5 ปี 4) 6 ปี – 10 ปี
- 5) มากกว่า 10 ปี

8. เหตุผลที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน 2) อุปกรณ์และเครื่องมือ
- 3) กรณีเจ็บป่วยทั่วไป 4) ความสะอาดของสภาพแวดล้อม
- 5) ใกล้ที่อยู่อาศัย 6) ความเหมาะสมกับฐานะทางสังคม
- 7) การบริการที่รวดเร็ว 8) ชื่อเสียงของโรงพยาบาล
- 9) ความชำนาญของแพทย์และบุคลากร 10) ราคาค่าในโรงพยาบาล

9. เมื่อนักถึงโรงพยาบาลเอกชนจะนึกถึงอะไรบ้าง (ทำเครื่องหมาย ✓ ตอบระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว)

9.1 ราคาค่าบริการที่สูง 1) มากที่สุด 2) มาก 3) น้อย 4) น้อยที่สุด

9.2 ความเชี่ยวชาญของแพทย์

และบุคลากร 1) มากที่สุด 2) มาก 3) น้อย 4) น้อยที่สุด

9.3 การบริการที่รวดเร็ว 1) มากที่สุด 2) มาก 3) น้อย 4) น้อยที่สุด

9.4 สภาพแวดล้อมสะอาด 1) มากที่สุด 2) มาก 3) น้อย 4) น้อยที่สุด

9.5 อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย 1) มากที่สุด 2) มาก 3) น้อย 4) น้อยที่สุด

9.6 ร้านค้าต่าง ๆ ภายใน

โรงพยาบาล 1) มากที่สุด 2) มาก 3) น้อย 4) น้อยที่สุด

10. ความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

1) พอใจมากที่สุด

2) พอใจค่อนข้างมาก

3) พอใจค่อนข้างน้อย

4) พอใจน้อยที่สุด

11. ความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน

1) มักจะแนะนำให้มาใช้บริการ

2) ไม่แนะนำ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่โรงพยาบาลเอกชนควรจะต้องจัดให้ผู้ให้บริการ
คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่โรงพยาบาลเอกชนควร จะต้องจัดให้ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibility)					
1. โรงพยาบาลมีสถานที่ให้บริการที่สะอาดรวดเร็วและทันสมัย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพมากมาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. พนักงานส่วนใหญ่มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. โรงพยาบาลมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความเชื่อถือได้ (Reliability)					
1. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือตอบข้อสงสัยให้แก่ ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. พนักงานทุกฝ่ายมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินการให้บริการ ได้ทันทีทันใด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ในกรณีที่มีการยกเลิกนัดผู้ป่วยพนักงานจะกำหนดเวลาใหม่ได้ ทันทีในการรับบริการครั้งหน้า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. บุคลากรให้การบริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิด ข้อผิดพลาด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 3 การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Customer Relationship Management: CRM)

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Customer Relationship Management: CRM) ของโรงพยาบาลเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด ←			→ เห็นด้วยน้อยที่สุด	
1. โรงพยาบาลควรมีการวางแผนและนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. โรงพยาบาลควรมีการสื่อสารไปยังบุคคล และสถานที่ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมด้านสุขภาพที่สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. โรงพยาบาลมีการติดตามอาการภายหลังการรักษา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. โรงพยาบาลมีการแจกเอกสารให้ข้อมูลผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวภายหลังการรักษา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. โรงพยาบาลมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. โรงพยาบาลมีระบบฐานข้อมูลที่ดีสามารถจัดทำเอกสารการตรวจรับบริการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. โรงพยาบาลมีช่องทางที่หลากหลายที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. โรงพยาบาลมีร้านค้าประเภทต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อโรงพยาบาลเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อโรงพยาบาลเอกชน	ระดับความพึงพอใจ				
	เห็นด้วยมากที่สุด ←			→ เห็นด้วยน้อยที่สุด	
1. ท่านพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านพึงพอใจกับการบริการที่เท่าเทียมกันของบุคลากร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านพึงพอใจกับการบริการที่มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการที่รวดเร็วสะดวกไม่ต้องรอนาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ท่านพึงพอใจที่จะรักษาเพราะการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 6 ความภักดี (Loyalty) ต่อโรงพยาบาลเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความภักดี (Loyalty) ต่อโรงพยาบาลเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด				เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านพฤติกรรม (Behavior)					
1. ท่านยังคงใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนต่อไป	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านแนะนำให้คนใกล้ชิดมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านมักจะบอกเล่าประสบการณ์ในการมาใช้บริการ โรงพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแก่บุคคลต่าง ๆ ที่รู้จัก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ถ้าท่านมีโอกาสท่านจะแนะนำให้หน่วยงานของท่านทำสัญญา การรักษากับโรงพยาบาลเอกชน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านทัศนคติ (Attitude)					
1. ท่านนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนก่อนเมื่อเจ็บป่วย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านคิดว่าจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการที่โรงพยาบาลของรัฐบาลแม้ จะมีการบอกเล่าว่าดีกว่า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านมั่นใจว่าโรงพยาบาลเอกชนดีที่สุดสำหรับท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านพอใจที่จะใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนต่อไป	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

*** ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ***

ภาคผนวก ค จดหมายขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์


**BANGKOK
UNIVERSITY**

 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)
 119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
 โทรศัพท์ 0 2350 3500
 โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
 9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
 จังหวัดปทุมธานี 12120
 โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บพ.0313/2561

10 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำรายงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมเวช
โรงพยาบาลปทุมเวช

เนื่องด้วย นางสาวโสรัจจะราษ เถระพันธ์ รหัสนักศึกษา 7590200940 หมายเลขโทรศัพท์ 08-8858-1553
 E-mail : soratjarat.t@bu.ac.th นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังศึกษาวิชา
 BA 700 Thesis ในภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560 ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากท่าน บัณฑิตวิทยาลัยจึง
 ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวโสรัจจะราษ เถระพันธ์ เข้าสัมภาษณ์เกี่ยวกับ “คุณภาพการบริการและการ
 บริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ
 โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี” เพื่อประกอบการทำรายงานดังกล่าวข้างต้น จักเป็นพระคุณยิ่ง

ทั้งนี้ การพิจารณาให้ข้อมูลและให้ความอนุเคราะห์อื่นๆ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของท่านและนโยบายของบริษัท
 บัณฑิตวิทยาลัยใคร่ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาพิจารณาจดหมายฉบับนี้

ขอแสดงความนับถือ


 (ดร.สุชาติ เจริญพันธุ์ศิริกุล)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

 บัณฑิตวิทยาลัย
 โทร. 0-2350-3608-9
 โทรสาร 0-2350-3668



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตคลองห้า)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บช.0310/2561

10 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำรายงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลการุญเวช
โรงพยาบาลการุญเวช

เนื่องด้วย นางสาวโสรัจจะราช เถระพันธ์ รหัสนักศึกษา 7590200940 หมายเลขโทรศัพท์ 08-8868-1553
E-mail : soratjarat.t@bu.ac.th นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังศึกษาวิชา
BA 700 Thesis ในภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560 ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากท่าน บัณฑิตวิทยาลัยจึง
ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวโสรัจจะราช เถระพันธ์ เข้าสัมภาษณ์เกี่ยวกับ “คุณภาพการบริการและการ
บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี” เพื่อประกอบการทำรายงานดังกล่าวข้างต้น จักเป็นพระคุณยิ่ง

ทั้งนี้ การพิจารณาให้ข้อมูลและให้ความอนุเคราะห์อื่นๆ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของท่านและนโยบายของบริษัท
บัณฑิตวิทยาลัยใคร่ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาพิจารณาจดหมายฉบับนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.สุชาติา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2350-3608-9
โทรสาร 0-2350-3668



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บพ.0315/2561

10 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำรายงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต
โรงพยาบาลเปาโลรังสิต

เนื่องด้วย นางสาวโสรัจจะราช เถระพันธ์ รหัสนักศึกษา 7590200940 หมายเลขโทรศัพท์ 08-8858-1553
E-mail : soratjarat.t@bu.ac.th นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังศึกษาวิชา
BA 700 Thesis ในภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560 ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากท่าน บัณฑิตวิทยาลัยจึง
ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวโสรัจจะราช เถระพันธ์ เข้าสัมภาษณ์เกี่ยวกับ “คุณภาพการบริการและการ
บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี” เพื่อประกอบการทำรายงานดังกล่าวข้างต้น จักเป็นพระคุณยิ่ง

ทั้งนี้ การพิจารณาให้ข้อมูลและให้ความอนุเคราะห์อื่นๆ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของท่านและนโยบายของบริษัท
บัณฑิตวิทยาลัยใคร่ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาพิจารณาจดหมายฉบับนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2350-3608-9
โทรสาร 0-2350-3668



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บช.0312/2561

10 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำรายงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพทย์รังสิต
โรงพยาบาลแพทย์รังสิต

เนื่องด้วย นางสาวโสรัจจะราษ เถระพันธ์ รหัสนักศึกษา 7590200940 หมายเลขโทรศัพท์ 08-8858-1553
E-mail : soratjarat.t@bu.ac.th นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังศึกษาวิชา
BA 700 Thesis ในภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560 ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากท่าน บัณฑิตวิทยาลัยจึง
ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวโสรัจจะราษ เถระพันธ์ เข้าสัมภาษณ์เกี่ยวกับ “คุณภาพการบริการและการ
บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี” เพื่อประกอบการทำรายงานดังกล่าวข้างต้น จักเป็นพระคุณยิ่ง

ทั้งนี้ การพิจารณาให้ข้อมูลและให้ความอนุเคราะห์อื่นๆ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของท่านและนโยบายของบริษัท
บัณฑิตวิทยาลัยใคร่ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาพิจารณาจดหมายฉบับนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.สุชาติา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2350-3608-9
โทรสาร 0-2350-3668



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตคลองเตย)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บท.0314/2561

10 กรกฎาคม 2561


เรื่อง ขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำรายงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงสยามเซ็นต์คาร์ลอส
โรงพยาบาลกรุงสยามเซ็นต์คาร์ลอส

เนื่องด้วย นางสาวโสรัจจะราช เถระพันธ์ รหัสนักศึกษา 7590200940 หมายเลขโทรศัพท์ 08-8858-1553
E-mail : soratjarat.t@bu.ac.th นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังศึกษาวิชา
BA 700 Thesis ในภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560 ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากท่าน บัณฑิตวิทยาลัยจึง
ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวโสรัจจะราช เถระพันธ์ เข้าสัมภาษณ์เกี่ยวกับ “คุณภาพการบริการและการ
บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี” เพื่อประกอบการทำรายงานดังกล่าวข้างต้น จักเป็นพระคุณยิ่ง

ทั้งนี้ การพิจารณาให้ข้อมูลและให้ความอนุเคราะห์อื่นๆ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของท่านและนโยบายของบริษัท
บัณฑิตวิทยาลัยใคร่ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาพิจารณาจดหมายฉบับนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2350-3608-9
โทรสาร 0-2350-3668

ภาคผนวก ง จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ


**BANGKOK
UNIVERSITY**

 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)
 119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
 โทรศัพท์ 0 2350 3500
 โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
 9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
 จังหวัดปทุมธานี 12120
 โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บช.0190/2561

17 เมษายน 2561

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

 เรียน ดร.ชุตินาเวตี ทองจีน
 ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เนื่องด้วย นางสาวโสรัจจะราช เถระพันธ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด ปทุมธานี” ซึ่งเป็นรายวิชาวิทยานิพนธ์ของหลักสูตร

ในสถานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


 (ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

 บัณฑิตวิทยาลัย
 โทร. 0-2350-3608-9
 โทรสาร 0-2350-3668



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บจ.0191/2561

17 เมษายน 2561

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิพรรณ สุภาวรรณ
ผู้ช่วยคณบดีคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เนื่องด้วย นางสาวโสรัจจะราช เถระพันธ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี” ซึ่งเป็นรายวิชาวิทยานิพนธ์ของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2350-3608-9
โทรสาร 0-2350-3668



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บจ.0192/2561

17 เมษายน 2561

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิประภา พันธนาเสวี
รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เนื่องด้วย นางสาวโสรัจจะราช เถระพันธ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด ปทุมธานี” ซึ่งเป็นรายวิชาวิทยานิพนธ์ของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2350-3608-9
โทรสาร 0-2350-3668

ประวัติเจ้าของผลงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวโสรัจจะราษ เถระพันธ์
Name & Last Name	Miss Soratjarat Tharapan
วัน เดือน ปีเกิด	24 สิงหาคม 2526
Date of Birth	August 24, 1983
สถานที่ติดต่อ	60/166 หมู่ 5 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
Address	60/166 Moo 5, Khlongnueng, Khlongluang Pathumthani 12120
อีเมล	soratjarat.thar@bumail.net
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีอิสาน
Education	Bachelor of Business Administration in Finance Rajamangala University of Technology Isan
ประวัติการทำงาน	2553 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่แผนกการเงิน ฝ่ายการคลัง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Work Experience	2010 – Present Officer in Financial Affairs, Financial Department Office, Bangkok University

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 16 เดือน ๖.๑. พ.ศ. ๒๕๖1

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) โสรัจจะ-ราช บธ:ศน์ธ์ อยู่บ้านเลขที่ ๖๐/1๖๖

ซอย ถนน พหลโยธิน ตำบล/แขวง คลองน้ิง

อำเภอ/เขต คลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 1๒1๒๐

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7๒9๐๒๐๐94๐

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “**ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ**” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “**ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ**” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ


คุณภาพการบริการ และ การบริหารความสัมพันธ์ กับ ผู้รับบริการ ที่ส่ง ผลต่อความได้บใจ ความพึงพอใจ และ ความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “**วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์**”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับ ลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับ อนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(น.ส. ไสวี่ละกะ ฤกษ์พันธ์)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร