



## ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ กรณีศึกษากรีกยสคลินิก

### Factors Effecting the Customer Service Loyalty: Case Study of Krirkynos Clinique

รสริน ขลายนเดชะ<sup>1</sup> และฐานิตา หนองฤกษ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, rotsarin.jira@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ กรณีศึกษากรีกยสคลินิก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ากับระดับราคา ยา วัคซีน และเวชภัณฑ์ ที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ และเพื่อศึกษาการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าที่คลินิกโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงานวิจัยเชิงปริมาณเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของกรีกยสคลินิก จำนวน 280 คน นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติเชิงอนุมาน ด้วยการใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 58.6 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.6 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีรายได้ระหว่าง 20,001– 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.4 และผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านราคาและคุณภาพส่งผลมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่กรีกยสคลินิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, กรีกยสคลินิก, ความจงรักภักดี

#### ABSTRACT

This research, Factors that affecting to loyalty of service case study Krirkynos clinic, was aimed to study satisfaction of customers with drug prices, vaccines, and medical supplies affected to decision making in service and to study service use of customers of the clinic. Questionnaires were used in this quantitative research to collect data from the customers of the clinic as a sample size for 280 cases, quantitative analyzing and inferential statistics with multiple regression analysis. The results showed that most of the sample size were female (58.6%), aged between 41-60 years old (43.6%), private company employees (28.6%), and salary between 20,001-30,000 baht (31.4%). And satisfaction in time, facilities, prices, and quality were associated with customer loyalty with statistical significance.

**Keywords:** Satisfaction, Krirkynos Clinic, Loyalty



## 1. บทนำ

สภาพสังคมในปัจจุบันนี้สำหรับธุรกิจสถานพยาบาลอย่างคลินิกหรือแม่แต่กระทั่งโรงพยาบาลที่เกี่ยวกับการรักษาเฉพาะทางด้านเด็กนั้น มีความสำคัญมากเนื่องจากผู้ปกครองคือพ่อแม่ที่มีบุตรหลาน ให้ความสนใจในเรื่องของสุขภาพเด็กเป็นหลัก และนั่นเป็นหนึ่งในเหตุผลที่ทำให้คลินิกเฉพาะทางด้านเด็กเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญ เนื่องจากมีราคาค่าบริการให้บริการที่ไม่สูงมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชน รวมไปถึงไม่ต้องเสียเวลาในการรอคิวเป็นเวลานานเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐ อีกทั้งผลลัพธ์ของการรักษาไม่ได้มีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการที่โรงพยาบาล (ในกรณีที่เป็นโรคทั่วไป ที่ไม่ต้องรักษาโดยการผ่าตัด) เกริกยศคลินิก ได้เริ่มดำเนินธุรกิจเมื่อวันที่ 29 ก.ย. 2528 ก่อตั้งโดยดร.นพ.เกริกยศ ชลาชนเดชะ และนางกรรณิการ์ ชลาชนเดชะ ลักษณะของธุรกิจเป็นลักษณะการทำธุรกิจแบบครอบครัวมีการจดทะเบียนแบบคณะบุคคล โดยรูปแบบธุรกิจเป็นคลินิกเฉพาะทางด้านการศึกษาเด็กและโรคมุมิแพ้ ทำการตรวจรักษา โดย ดร.นพ.เกริกยศ ชลาชนเดชะ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านกุมารเวชศาสตร์ วุฒิบัตรผู้เชี่ยวชาญสาขากุมารเวชศาสตร์ อนุสาขาด้านภูมิแพ้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เกริกยศคลินิกเปิดให้บริการมานานกว่า 34 ปี แต่ปัจจุบันนี้ประสบปัญหาเรื่องของต้นทุนของราคายาและวัคซีน เนื่องจากเกริกยศคลินิกมีฐานลูกค้าที่มีรายได้ไม่สูงมากมารับบริการเป็นจำนวนมาก แต่ราคายาและวัคซีนในปัจจุบันมีการปรับราคาสูงขึ้นส่งผลกระทบต่อทางคลินิกไม่สามารถปรับราคายาและวัคซีนได้มากเท่าที่ควร เนื่องจากต้องการรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ เพราะฉะนั้นคลินิกจึงจำเป็นต้องทราบสิ่งสำคัญ คือ ความพึงพอใจของลูกค้ากับระดับราคา ยา วัคซีน และเวชภัณฑ์ ที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ รวมไปถึงการใช้บริการของลูกค้าเพื่อปรับปรุงทำให้เกิดความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงปริมาณผู้เข้ารับบริการของเกริกยศคลินิก

เดือน/ปี	จำนวนผู้เข้ารับบริการ
มกราคม 2562	1,805 คน
กุมภาพันธ์ 2562	1,785 คน
มีนาคม 2562	2,205 คน
เมษายน 2562	1,928 คน
พฤษภาคม 2562	1,674 คน
มิถุนายน 2562	2,176 คน
กรกฎาคม 2562	1,821 คน
สิงหาคม 2562	1,848 คน
กันยายน 2562	1,964 คน
<b>รวม</b>	<b>17,206 คน</b>

ที่มา : ข้อมูลผู้รับบริการเกริกยศคลินิก มกราคม – กันยายน 2562



ตารางที่ 2 :แสดงต้นทุนราคาขายและวัคซีน

รายการยาและวัคซีน	ราคาต้นทุน	ราคาขาย
วัคซีนปอดอักเสบIPD ยี่ห้อ A	2,200 บาท/เข็ม	2,800 บาท/เข็ม
ยาแก้อักเสบ ยี่ห้อ A	25 บาท/เม็ด	35 บาท/เม็ด

ที่มา : ข้อมูลราคาขายและวัคซีนของทางเกริกยศคลินิกเดือน มกราคม – กันยายน 2562

เนื่องจากปริมาณลูกค้าที่มารับบริการที่คลินิกมีจำนวนมากและกลุ่มลูกค้าก็ยังคงใช้บริการ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากต้นทุนราคาขายและวัคซีนที่ในปัจจุบัน มีการปรับราคาสูงขึ้น หากทางเกริกยศคลินิกมีการปรับราคาขายและวัคซีนสูงขึ้นมากเกินไป จะมีแนวโน้มทำให้ผู้รับบริโภคลูกเลือกไปใช้บริการสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลอื่นๆ ที่ใกล้เคียง และหากในระยะยาวไม่มีการปรับปรุงการบริการและปรับราคาของยาและวัคซีน อาจส่งผลประกอบการลดลง และส่งผลในเรื่องของความจงรักภักดีของลูกค้าที่มารับบริการอีกด้วย

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการให้บริการของกลุ่มลูกค้าที่คลินิก ด้านความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การบริการด้านเวลา ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ระดับราคาและคุณภาพของ ยา วัคซีน เวชภัณฑ์ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงทำให้เกิดความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการ

### ทบทวนวรรณกรรม

#### แนวความคิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)

(Srivastava, Shervani, and Fahey, 2000 and Aaker, 1991) ความจงรักภักดีของลูกค้าถือว่าเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญของการทำเพราะความจงรักภักดีของลูกค้าส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดต้นทุนในการประชาสัมพันธ์สินค้าหรือการตลาด รวมถึงการที่สร้างลูกค้ากลุ่มใหม่และที่สำคัญคือ ความจงรักภักดีของลูกค้าจะช่วยป้องกันส่วนแบ่งตลาดตลอดจนช่วงชิงลูกค้า จากคู่แข่งรวมทั้งทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆและเมื่อธุรกิจนั้นสามารถรักษาลูกค้าเก่าพร้อมทั้งเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ ธุรกิจก็จะมียอดขายเพิ่มขึ้น และความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจก็สูงขึ้นเช่นกัน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการสร้างความภักดีของลูกค้าจึงเป็นรากฐานที่สำคัญของธุรกิจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจระยะยาว

#### ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

(Kotler and Armstrong, 2004) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นกุญแจที่สำคัญต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในอนาคตสามารถสร้างความจงรักภักดีในสินค้า รวมถึงการบอกต่อแนะนำให้ผู้อื่นได้ใช้งานนับได้ว่า การสร้างความพึงพอใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภค ดังนั้น ความพอใจของผู้บริโภคนั้น เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้บริโภคได้รับการบริการหรือบริโภคสินค้า ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบกับบริการหรือบริโภคที่เคยได้รับมาก่อน จะเห็นได้ว่า คือ ถ้าสินค้าหรือบริการสามารถตอบสนองผู้บริโภคได้เกินกว่าความคาดหวังหรือมาตรฐานในจิตใจ จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ ในทางกลับกันถ้าสินค้าหรือบริการสามารถตอบสนองผู้บริโภคได้ต่ำกว่าความคาดหวัง



หรือมาตรฐาน ก็จะทำให้ผู้บริโภคผิดหวัง ไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการที่ได้รับ และความพึงพอใจจะถูกสะสมเป็นประสบการณ์อยู่กับผู้บริโภคโดยตลอด อย่างไรก็ตาม สถานะการแข่งขันในปัจจุบัน ผู้บริโภคมีทางเลือกในการบริโภคสินค้าหลากหลาย ความจงรักภักดีในตราสินค้า และบริการของผู้บริโภคน้อยลง พร้อมเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้นต้องทำผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุดตลอดเวลา จึงจะพัฒนาไปสู่ความจงรักภักดี

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มงคล ชาญวิระ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อแบรนด์รถยนต์ใหม่จากประเทศจีน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า พบว่าปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อความจงรักภักดี คือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้า และปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยส่วนผสมทางการตลาด มีผลทางอ้อมต่อการเกิดความจงรักภักดี

ณัฐพร ดิสณีเวทย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้า ร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า พบว่า คุณภาพการบริการและส่วนประกอบทางการตลาดมีอิทธิพล ต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 และภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้าน กาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กัน ทิศทางบวกในระดับสูง

จุฬาลักษณ์ เทียนรุ่งรัมย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการมากที่สุด คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รองลงมา ได้แก่ การรับรู้คุณค่าของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการตามลำดับ

วรท ธรรมวิทยาภูมิ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ และปัจจัยด้านความคาดหวังของลูกค้า ตามลำดับ อีกทั้งปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นยังส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทางปัจจัยด้านคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ ในขณะที่ความภักดีของลูกค้าได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนปัจจัยด้านข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าแต่ไม่ส่งผลถึงปัจจัยด้านความภักดีของลูกค้า

### 3. การดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษา คือ ฐานลูกค้าที่มีการใช้บริการที่เกริกยศคลินิกในปี 2562 ทั้งหมดจำนวน 22,078 คน โดยเฉลี่ยผู้รับบริการ วันละ 60-70 คน โดยประมาณต่อวัน



### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน เวชกา จารุพันธ์, 2559, น. 45) โดยทำการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่น้อยกว่า 6% ดังนั้น การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประกอบการตอบสมมติฐานการศึกษางานวิจัยที่กำหนดไว้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1) รวบรวมแบบสอบถามและทำการตรวจสอบความถูกต้อง  
2) แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละโดยการวิเคราะห์จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง  
3) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่เกริกยศคลินิก เพื่อหาปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี โดยการวิเคราะห์แบบแต่ละช่วงระดับความพึงพอใจ การหาค่าเฉลี่ยจากค่าน้ำหนักของข้อมูลแต่ละข้อ (Mean) ที่ได้จากการคำนวณทางสถิติ ดังนี้ โดยค่าระดับความคิดเห็น คือ

พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าเป็น 5
พึงพอใจมาก	มีค่าเป็น 4
พึงพอใจปานกลาง	มีค่าเป็น 3
พึงพอใจน้อย	มีค่าเป็น 2
ไม่พึงพอใจ	มีค่าเป็น 1

### กรอบแนวคิดงานวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

1. ความพึงพอใจของลูกค้ากับระดับราคา วัคซีน และเวชภัณฑ์
2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ
4. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านราคาและคุณภาพ

#### ตัวแปรตาม

ความจงรักภักดีของลูกค้า

### 4. ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ กรณีศึกษาเกริกยศคลินิก โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจาก เครื่องมือแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้า ที่มีการใช้บริการที่เกริกยศคลินิก จำนวน 280 ชุด และได้รับกลับคืนจำนวน 280 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิธี Cronbach's Alpha จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วย สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความ



พึงพอใจในให้บริการของเกริกยศคลินิก ที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก ได้ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกกลุ่มประชากรศาสตร์	ตัวเลือกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	164	58.6
อายุ	41-60 ปี	122	43.6
รายได้	20,001 – 30,000 บาท	88	31.4
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	80	28.6

จากการวิเคราะห์ผลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 58.6 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.6 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.4

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านเวลา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านเวลา	$\bar{x}$	S.D	แปลค่า
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านเวลา	3.51	0.935	พึงพอใจมาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.58	0.903	พึงพอใจมาก

จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “พึงพอใจมาก” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านเวลามากที่สุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

จากตารางพบว่า ข้อคำถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านเวลา มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.935) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.903) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	แปลค่า
การรับจองคิวเพื่อเข้ารับการรักษา	3.58	0.895	พึงพอใจมาก
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	3.31	0.558	พึงพอใจปานกลาง



จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “พึงพอใจมาก” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดในการรับจองคิวเพื่อเข้ารับการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมา “พึงพอใจปานกลาง” คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

จากตารางพบว่า ข้อคำถาม การรับจองคิวเพื่อเข้ารับการตรวจรักษา มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.895) รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.558) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	แปลค่า
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ของคลินิก	3.21	1.119	พึงพอใจปานกลาง
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.64	1.108	พึงพอใจมาก
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	3.50	1.104	พึงพอใจมาก
แพทย์ผู้ตรวจสามารถวินิจฉัยได้ถูกต้องและจัดยาได้ตรงตามโรคที่เป็น	3.96	0.868	พึงพอใจมาก

จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “พึงพอใจมาก” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุดในด้านแพทย์ผู้ตรวจสามารถวินิจฉัยได้ถูกต้องและจัดยาได้ตรงตามโรคที่เป็น มีค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และลำดับสุดท้าย “พึงพอใจปานกลาง” ในเรื่องของความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ของคลินิก มีค่าเฉลี่ย 3.21ตามลำดับ

จากตารางพบว่า ข้อคำถาม ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ของคลินิกมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.119) รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.108) และลำดับสุดท้ายคือ แพทย์ผู้ตรวจสามารถวินิจฉัยได้ถูกต้องและจัดยาได้ตรงตาม โรคที่เป็นส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.868) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	แปลค่า
ป้ายคลินิกชัดเจน สังกัดได้ง่าย	4.15	0.821	พึงพอใจมาก
จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.61	0.972	พึงพอใจมาก
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ	3.72	0.979	พึงพอใจมาก



บริการ เครื่องเล่นเด็ก น้ำดื่ม นิตยสาร ฯลฯ			
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.10	0.883	พึงพอใจมาก

จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “พึงพอใจมาก” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้าน ป้ายคลินิกชัดเจน สังกัดได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และ ลำดับสุดท้ายคือ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.61ตามลำดับ

จากตารางพบว่า ข้อคำถาม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ เครื่องเล่นเด็ก น้ำดื่ม นิตยสาร ฯลฯ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.979) รองลงมาคือ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.972) และลำดับสุดท้ายคือ ป้ายคลินิกชัดเจน สังกัดได้ง่ายส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.821) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศ คลินิกด้านราคาและคุณภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	แปลค่า
ราคา/วัคซีน ในการรับบริการเหมาะสม	4.08	0.846	พึงพอใจมาก
คุณภาพของยา/วัคซีน ที่ได้รับมีคุณภาพเหมาะสมกับราคา	4.29	0.677	พึงพอใจมากที่สุด

จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “พึงพอใจมากที่สุด” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก ด้านราคาและคุณภาพมากที่สุดในด้านคุณภาพของยา/วัคซีน ที่ได้รับมีคุณภาพเหมาะสมกับราคา มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ราคา/วัคซีน ในการรับบริการเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

จากตารางพบว่า ข้อคำถาม ราคา/วัคซีน ในการรับบริการเหมาะสม มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.846) รองลงมาคือ คุณภาพของยา/วัคซีน ที่ได้รับมีคุณภาพเหมาะสมกับราคาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.677) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก

ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก	$\bar{x}$	S.D	แปลค่า
เมื่อนึกถึงคลินิกเฉพาะทางด้านเด็ก ท่านนึกถึงเกริกยศ คลินิกเป็นที่แรก	4.47	0.737	ความจงรักภักดีมากที่สุด
เมื่อบุตรหลานท่านป่วย ท่านมารักษาที่เกริกยศคลินิกเป็นประจำ	4.01	0.787	ความจงรักภักดีมาก
ท่านยังคงนำบุตรหลานมารักษาที่เกริกยศคลินิกแม้ว่าจะมีการปรับราคา ยา วัคซีน และเวชภัณฑ์ ขึ้นเล็กน้อยก็ตาม (ตามราคาที่เหมาะสม)	4.11	0.814	ความจงรักภักดีมาก





ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก	$\bar{x}$	S.D	แปลค่า
ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการการตรวจรักษาที่เกริกยศคลินิก	4.39	0.759	ความจงรักภักดีมากที่สุด
ท่านจะยังคงนำบุตรหลานมารักษาที่เกริกยศคลินิกแม้ว่า จะมีบุคคลอื่นมาแนะนำสถานพยาบาลอื่นก็ตาม	3.95	0.920	ความจงรักภักดีมาก
ท่านมีความเชื่อมั่นในเกริกยศคลินิกทั้งในเรื่องการตรวจรักษาและราคาที่เหมาะสม	3.88	0.903	ความจงรักภักดีมาก

จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ความจงรักภักดีมากที่สุด” ในเรื่องของความจงรักภักดีของเมื่อนึกถึงคลินิกเฉพาะทางด้านเด็ก ท่านนึกถึงเกริกยศคลินิกเป็นครั้งแรก มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการการตรวจรักษาที่เกริกยศคลินิกมีค่าเฉลี่ย 4.39 และลำดับสุดท้ายคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในเกริกยศคลินิกทั้งในเรื่องการตรวจรักษาและราคาที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

จากตารางพบว่า ข้อคำถาม ท่านจะยังคงนำบุตรหลานมารักษาที่เกริกยศคลินิกแม้ว่า จะมีบุคคลอื่นมาแนะนำสถานพยาบาลอื่นก็ตามมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.920) รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในเกริกยศคลินิกทั้งในเรื่องการตรวจรักษาและราคาที่เหมาะสมส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.903) และลำดับสุดท้ายคือ เมื่อนึกถึงคลินิกเฉพาะทางด้านเด็ก ท่านนึกถึงเกริกยศคลินิกเป็นครั้งแรก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.737) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	B	S.D.	Beta	t	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.468	0.180		8.156	0.000***		
ความพึงพอใจด้านเวลา (X <sub>1</sub> )	0.141	0.054	0.219	2.622	0.009**	0.282	3.543
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (X <sub>2</sub> )	0.063	0.050	0.097	1.250	0.212	0.327	3.057
ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (X <sub>3</sub> )	0.066	0.044	0.088	1.505	0.134	0.574	1.741
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X <sub>4</sub> )	0.328	0.062	0.401	5.332	0.000***	0.348	2.876
ความพึงพอใจด้านราคาและคุณภาพ (X <sub>5</sub> )	0.344	0.041	0.423	8.436	0.000**	0.781	1.280



ผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร (Independent) ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเวลา ( $x_1$ ) สัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $x_4$ ) และความพึงพอใจด้านราคาและคุณภาพ ( $x_5$ ) สัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก ซึ่งสามารถเขียนสมการให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 ได้ดังต่อไปนี้

$$(Y) = 0.577 + 0.141^{**} (x_1) + 0.063 (x_2) + 0.066(x_3) + 0.328^{***} (x_4) + 0.344^{***}(x_5)$$

(0.009)      (0.212)(0.134)      (0.000)      (0.000)

จากสมการดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความพึงพอใจด้านเวลา เท่ากับ 0.141 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 0.328 และความพึงพอใจด้านราคาและคุณภาพเท่ากับ 0.344 ถือว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก

## 5. การอภิปรายผล

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ กรณีศึกษาเกริกยศคลินิก โดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของสมมติฐานสรุปและอภิปรายได้ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเวลา เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.009 ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นตัวแปรอิสระที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.212 ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ เป็นตัวแปรอิสระที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.134 ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคาและคุณภาพ เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคาและคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษานงานวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-60 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท สถานภาพการทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีผลต่อปัจจัย



ด้านความจงรักภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยจากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 5 สมมติฐานสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเวลา** มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 280 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นในเชิง “พึงพอใจมาก” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านเวลามากที่สุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จุฬาลักษณ์ เทียน รัชมิ : 2559) ได้ศึกษา ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการมากที่สุด คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการตามลำดับ

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ** ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 280 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นในเชิง “พึงพอใจมาก” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดในด้านการรับรองคิวเพื่อเข้ารับการตรวจรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วราท ธรรมวิทยาภูมิ : 2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าไม่ส่งผลถึงปัจจัยด้านความภักดีของลูกค้า

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 280 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นในเชิง “พึงพอใจมาก” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุดในด้านแพทย์ผู้ตรวจสามารถวินิจฉัยได้ถูกต้องและจัดยาได้ตรงตามโรคที่เป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วราท ธรรมวิทยาภูมิ : 2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าไม่ส่งผลถึงปัจจัยด้านความภักดีของลูกค้า

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 280 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นในเชิง “พึงพอใจมาก” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านป้ายคลินิกชัดเจน สังกัดได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จุฬาลักษณ์ เทียนรุ่งรัชมิ : 2559) ได้ศึกษา ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการมากที่สุด คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการตามลำดับ

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคาและคุณภาพ** มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 280 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นในเชิง “พึงพอใจมากที่สุด” ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกริกยศคลินิกด้านราคาและคุณภาพมากที่สุดในด้านคุณภาพของยา/วัคซีน ที่ได้รับมีคุณภาพเหมาะสม



กับราคา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (มงคล หาญวิระ : 2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อแบรนด์รถยนต์ใหม่จากประเทศจีน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยส่วนผสมทางการตลาดด้านราคา มีผลทางอ้อมต่อการเกิดความจงรักภักดีของลูกค้า

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ กรณีศึกษาเกริกยศคลินิก ซึ่งข้อมูลข้างต้นอาจจะเป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจคลินิกหรือธุรกิจด้านการบริการหรือผู้ที่มีความสนใจในการศึกษารั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจ และความจงรักภักดีกับลูกค้าในธุรกิจ อีกทั้งสร้างการได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากข้อมูลและคำอภิปรายผลจากกลุ่มตัวอย่าง 280 คนข้างต้น ผู้ทำการศึกษาวิจัยจึงได้นำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านราคาค่าบริการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ เมื่อ เทียบกับบริการที่ได้รับ เกริกยศคลินิกควรเพิ่มการบริการให้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น
2. ด้านบุคลากร ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการฝึกอบรมด้าน การบริการ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ ในรูปแบบใหม่ ๆ
3. ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเกริกยศคลินิก ควรนำเทคโนโลยีมามีส่วนช่วยในการดำเนินการด้านเอกสาร เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. แบบสอบถามสำหรับการศึกษารั้งต่อไป ควรมีการปรับปรุงคำถาม ให้มีความเข้าใจง่ายขึ้น มีคำศัพท์และรูปประโยคที่อ่านง่ายขึ้น เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ สำหรับการศึกษารั้งต่อไป ควรมีการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมในส่วนนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเวลา เพื่อทำความเข้าใจในความหมายเพื่อประโยชน์ในการออกแบบข้อคำถามในแบบสอบถามให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะศึกษาและเป็นการเพิ่มคุณภาพให้ ข้อคำถามรวมไปถึงผลการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- จุฬาลักษณ์ เทียนรุ่งรัมย์. (2559). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์: มหาวิทยาลัยบูรพา
- ณัฐพร ดิสนิเวทย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้า ร้านกาแฟนมหวานในห้างสรรพสินค้า. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มงคล หาญวิระ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อแบรนด์รถยนต์ใหม่จากประเทศจีน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรท ธรรมวิทย์. (2558). ความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



---

Kotler and Armstrong. (2004). *ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)*. Retrieved From  
<https://customersatisfactionevaluation.com/customer-satisfaction/>

Srivastava, R. K., Shervani, T. A., & Fahey, L. (2000). Market-based assets and shareholder value: A framework for analysis. *Journal of Marketing*, 62(1), 2–18.