



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

โสรัจจะราช เธระพันธ์<sup>1\*</sup> เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์<sup>2</sup> และ นิตนา ฐานิตชนกร<sup>3</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ sorajjarat.t@bu.ac.th

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ kasemson.p@bu.ac.th

<sup>3</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ nittana.s@bu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 220 ราย สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 30 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่า ก) คุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความเอาใจใส่ และปัจจัยด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ข) คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และปัจจัยความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี และ ค) ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความภักดี, ความไว้วางใจ

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 closed-end questionnaire was used as a research tool. Data were collected from 220 patients of private hospitals in Pathumthani province. The inferential statistics used to test the hypothesis were multiple regression analysis. The results showed that the majority of respondents were female 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) trust and satisfaction affected the users' loyalty of private hospital in Pathumthani province.

**Keywords:** Service Quality, Loyalty, Trust



## 1. บทนำ

การมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงไม่มีโรคภัยไข้เจ็บทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ปัจจุบันรัฐบาลของประเทศไทยได้ส่งเสริมนโยบายในการพัฒนาคุณภาพของประเทศไทยเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางการแพทย์แห่งเอเชีย (Medical Hub of Asia) อีกทั้งกระทรวงสาธารณสุขร่วมมือกับกระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพภายใต้กรอบยุทธศาสตร์สุขภาพโลกของประเทศไทย พ.ศ. 2559-2563 (กระทรวงสาธารณสุข, 2559) นอกจากนี้ สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนทั้งหมด (GDP) ของประชากรประเทศไทย ปี พ.ศ. 2555 – 2559 คิดเป็นร้อยละ 4.8 – 5.2 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นว่า แนวโน้มของการเจ็บป่วย มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) จากปัญหาการเจ็บป่วยดังกล่าว สถานพยาบาลเอกชนในทุกจังหวัดของประเทศไทยจึงมีการพัฒนาระบบบริการให้มีความเป็นเลิศเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ เพื่อการนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจและความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว ดังนั้น โรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดปทุมธานีเนื่องจากมีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นที่น่าสนใจ ซึ่งจากเดิมเป็นสังคมชนบทที่มีความเจริญในทุกด้านจึงมีการพัฒนากลายเป็นสังคมเมือง ส่วนการผลิตเดิมเป็นภาคเกษตรกรรมเปลี่ยนเป็นการผลิตในภาคอุตสาหกรรม และมีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรปี พ.ศ. 2559 คิดเป็นร้อยละ 1.55 ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี (สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี, 2559) จากความหนาแน่นของประชากรที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว จึงทำให้เกิดปัญหาการเจ็บป่วยจากสารเคมีอันตราย การปนเปื้อน มลพิษทางอากาศทางน้ำ และทางดิน ซึ่งมลพิษเหล่านี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการเจ็บป่วยและการเสียชีวิตก่อนวัยอันควร (โครงการสุขภาพคนไทย, 2560) ดังนั้น โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งต่างปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการให้กลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ความสำเร็จในระยะยาวไม่ได้เน้นที่จำนวนของผู้ที่มาใช้บริการ แต่เน้นที่จำนวนของผู้ที่ใช้บริการเป็นประจำอย่างต่อเนื่องกับโรงพยาบาลเอกชน (Rajaguru, 2016) โดยมีผู้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดด้านการบริการที่น่าสนใจในการนำมาใช้ในเชิงปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ การมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่คาดหวังไว้ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไว้วางใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจและความภักดีต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน (Huang, 2017) และยังมีการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Customer Relationship Management: CRM) เนื่องจากกลยุทธ์นี้มีความสำคัญต่อการสร้างความภักดีของผู้รับบริการ (Kim, Morris, & Swait, 2008) ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่มาใช้บริการทำให้เกิดความรู้สึกไว้วางใจและมีความพึงพอใจ (Yoo, Arnold, & Frankwick, 2012) นำไปสู่การกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนเป็นประจำ (Sansook & Ussahawanitchakit, 2010) เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการที่เกิดเป็นความผูกพันในระยะยาว (Bahri-Ammari & Soliman, 2016) ซึ่งความภักดี สามารถพิจารณาจากการมีทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ดีต่อโรงพยาบาลเอกชนจึงมีพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง (Singh & Saini, 2016)



จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาในข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาผลความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว ไปปรับใช้สำหรับการวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดเพื่อสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นและพัฒนาสู่ความภักดีที่แท้จริงในโรงพยาบาลเอกชนอันจะส่งผลดีต่อโรงพยาบาลเอกชนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้เข้ารับบริการ ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

2.2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

## 3. การดำเนินการวิจัย

### 3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เนื่องจากประชากรในกลุ่มดังกล่าวเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องหรือเป็นประจำ จึงสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยการทดสอบแบบสอบถามกับตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และคำนวณค่า Partial  $R^2$  เพื่อนำไปประมาณขนาดตัวอย่างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power ซึ่งเป็น โปรแกรมที่ผ่านการตรวจสอบ และเป็นที่ยอมรับจากนักวิจัยจำนวนมากในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010; นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณขนาดตัวอย่างได้ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.0858 ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.1 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 8 อำนาจการทดสอบ (1- $\beta$ ) เท่ากับ 0.9 (Cohen, 1962) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลสำรองเพิ่มรวมทั้งสิ้นเป็น 220 ตัวอย่าง

### 3.2 การสุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเริ่มต้นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยใช้เกณฑ์จำนวนเตียงผู้ป่วยค้างคืนในแต่ละโรงพยาบาลที่เปิดให้บริการในการกำหนดสัดส่วน ที่จะทำการสุ่มจำนวน 220 ตัวอย่าง วิธีการคำนวณ และได้สัดส่วนขนาดตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้



ตารางที่ 1 พื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถาม และจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่

โรงพยาบาลที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวน (เตียง)	จำนวนตัวอย่าง (ชุด)
โรงพยาบาลภัทรธนบุรี	100	$(100 \times 220) \div 1,350 = 16$
โรงพยาบาลบางปะกอก รังสิต 2	100	$(100 \times 220) \div 1,350 = 16$
โรงพยาบาลการุญเวช	200	$(200 \times 220) \div 1,350 = 33$
โรงพยาบาลปทุมเวช	200	$(200 \times 220) \div 1,350 = 33$
โรงพยาบาลแพทย์รังสิต	200	$(200 \times 220) \div 1,350 = 33$
โรงพยาบาลเปาโล รังสิต	250	$(250 \times 220) \div 1,350 = 40$
โรงพยาบาลกรุงสยามเซ็นต์คาร์ลอส	300	$(300 \times 220) \div 1,350 = 49$
รวม	1,350	220

หลังจากนั้น จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้นาแบบสอบถามในการเลือกเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ณ บริเวณโรงพยาบาลเอกชนที่ได้กำหนดไว้ในตารางที่ 1 ตามจำนวนที่กำหนดไว้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีการกระจายและได้ผลการศึกษาน่าเชื่อถือ

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือ แบบสอบถามปลายปิดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผ่านการทดสอบความตรงและความเชื่อมั่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ได้ผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากผลการประเมินข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวน 52 ข้อพบว่า IOC ของ 52 ข้อคำถาม มีคะแนนโดยรวมเท่ากับ 0.73 คะแนน (Polit & Beck, 2006)

- ความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามที่ผ่านการวัดความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ ได้นำไปทดลองแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด และนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า คำถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นระหว่าง 0.751 - 0.944 ซึ่งเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 220 ชุดพบว่า คำถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.792 - 0.903 มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่สามารถนำไปใช้ได้ (Nunnally, 1978)

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ ประกอบด้วย ก) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ข) สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



#### 4. ผลการวิจัย

##### 4.1 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้น

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 220 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 6.14 อายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.8 เป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 78.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.9 ส่วนใหญ่เข้ารับการรักษาด้วยโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 85.0 และเคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเป็นระยะเวลาระหว่าง 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.6 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 61.4 เมื่อนึกถึงโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่จะนึกถึงในเรื่องของราคาค่าบริการที่สูง คิดเป็นร้อยละ 60.5 โดยภาพรวมจากการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีความพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 62.7 และมีความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน คิดเป็นร้อยละ 94.1 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมของคุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดี ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

##### 4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 คุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.588		3.004	0.003		
คุณภาพการบริการ						
- สิ่งที่สัมผัสได้	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
การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	0.320	0.328	4.331	0.000*	0.319	3.134

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

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ( $\beta = 0.328$ ) ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ ( $\beta = 0.268$ ) และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ( $\beta = 0.145$ ) ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนได้ คิดเป็นร้อยละ 61.3 นอกจากนี้ ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า



Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.288 – 0.371 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014) ส่วนค่า Variance inflation factor (VIF) พบว่า มีค่าเท่ากับ 2.696 – 3.473 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund et al., 2013)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 คุณภาพการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.061		0.333	0.740		
คุณภาพการให้บริการ						
- 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
การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	0.118	0.115	1.665	0.097	0.293	3.412
ความไว้วางใจ	0.455	0.433	7.234	0.000*	0.387	2.582

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

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ( $\beta = 0.433$ ) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ ( $\beta = 0.148$ ) และด้านการตอบสนอง ( $\beta = 0.142$ ) ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนได้ ร้อยละ 70.7 และจากการตรวจสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.285– 0.387 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair et al., 2014) ส่วนค่า VIF ที่มีค่าเท่ากับ 2.582 – 3.504 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 (Zikmund et al., 2013)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจ และความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ ตามตารางที่ 4 และ 5 ดังนี้



ตารางที่ 4 ความไว้วางใจ และความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนใน  
จังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.125		0.524	0.601		
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

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

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ( $\beta = 0.418$ ) ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ( $\beta = 0.372$ ) โดยร่วมกันพยากรณ์ความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนได้ คิดเป็นร้อยละ 55.6 นอกจากนี้ จากการตรวจสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.390 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair et al., 2014) ส่วนค่า VIF มีค่าเท่ากับ 2.566 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 (Zikmund et al., 2013)

ตารางที่ 5 ความไว้วางใจ และความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนใน  
จังหวัดปทุมธานี

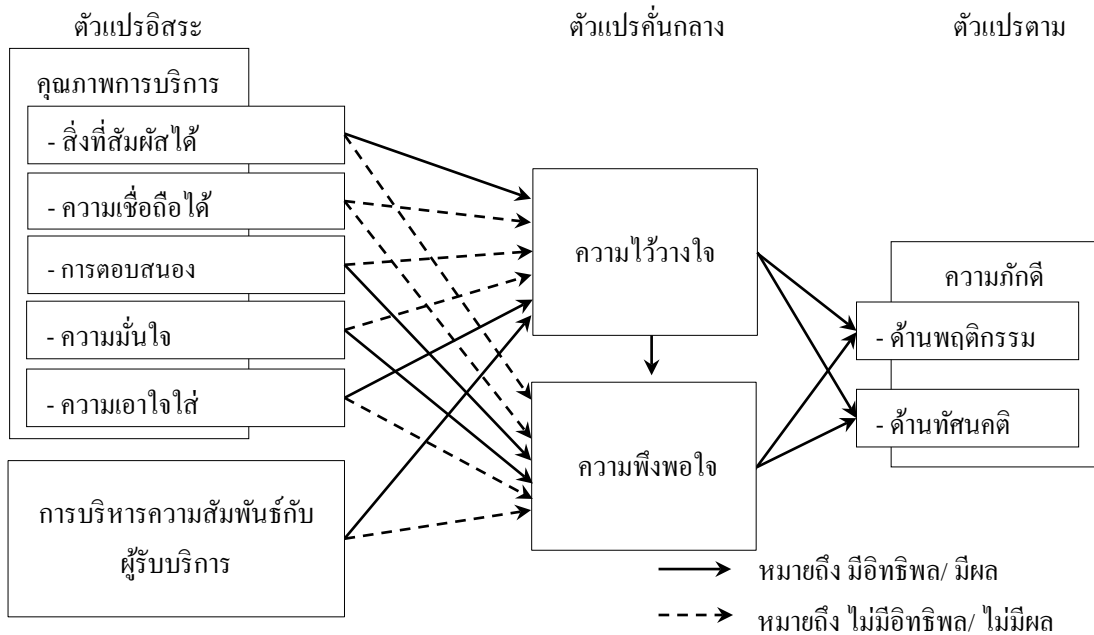
ตัวแปร	ความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน					
	b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.238		0.972	0.332		
ความไว้วางใจ	0.429	0.346	4.637	0.000*	0.390	2.566
ความพึงพอใจ	0.496	0.423	5.668	0.000*	0.390	2.566

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

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ( $\beta = 0.423$ ) ส่งผลต่อความภักดีด้านทัศนคติของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ( $\beta = 0.346$ ) โดยร่วมกันพยากรณ์ความภักดีด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนได้ คิดเป็นร้อยละ 52.8 จากการตรวจสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.390 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 (Hair et al., 2014) ส่วนค่า VIF มีค่าเท่ากับ 2.566 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 (Zikmund et al., 2013)



ทั้งนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

## 5. การอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำผลสรุปมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีของงานวิจัยที่ศึกษาในอดีต โดยทำการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า คุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความเอาใจใส่และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ทางกายภาพที่ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ครบครัน และพนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานีมีการวางแผนเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ มีการจัดอบรมและการติดตามอาการภายหลังการรักษาด้วยแจกเอกสารให้ข้อมูลด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มาใช้บริการ จึงมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Park, Lee, Lee และ Truex (2012) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ โดยพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลในทางบวกต่อความไว้วางใจ และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ Sarmaniotis, Assimakopoulos และ Papaioannou (2013) พบว่า ระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยใช้กลยุทธ์การสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่ให้บริการในโรงพยาบาลเอกชนสามารถตอบคำถาม





หรือปัญหาของผู้ใช้บริการได้ทันทีและมีความพร้อมที่จะให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ และความไว้วางใจในความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ โดยมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการให้บริการที่ทันสมัย ทำให้โรงพยาบาลเอกชนมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพการบริการที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว จึงมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยงานวิจัยของ Giovanis (2016) ที่พบว่า คุณภาพของการให้บริการส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jan และ Abdullah (2014) พบว่า ความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีรู้สึกความไว้วางใจและความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ที่ความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์ให้บริการด้วยความจริงใจและเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการตามต้องการได้ทันที จึงทำให้ผู้ใช้บริการยังคงใช้บริการเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาลเอกชนจึงไม่คิดจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่โรงพยาบาลของรัฐบาลแม้มีการบอกเล่าว่าดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huang (2017) พบว่า ความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อความภักดีในเชิงพฤติกรรมและทัศนคติของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Munhurrutun, Seebaluck และ Naidoo (2015) ผลวิจัยพบว่า ส่วนความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อความภักดี และความไว้วางใจมีผลดีต่อความภักดีเป็นอย่างมาก

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในด้านบริการของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ดังนี้

### 6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้และความเอาใจใส่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรมุ่งพัฒนาคุณภาพการบริการและสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ได้แก่ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่หลากหลาย เน้นการบริการ โดยเอาใจใส่หรือสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความสามารถในการตอบสนองสัจของ ผู้รับบริการได้ทันที และพร้อมให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการ รวมถึงควรมุ่งเน้นการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจเมื่อเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้มีความทันสมัย เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจและความพึงพอใจเมื่อเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชน

### 6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยหรือนักวิชาการที่สนใจควรศึกษาตัวแปรอิสระในปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้งานวิจัยกว้างขวางและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยนวัตกรรมการบริการ ปัจจัยการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น รวมถึงควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ป่วยต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศ



ไทย เช่น กลุ่มผู้ป่วยจากประเทศในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และตะวันออกกลาง เป็นต้น โดยนำข้อมูลจากผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการชาวไทย และนำผลการศึกษามาปรับปรุงคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ให้มีการเดินทางเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยมากขึ้นในอนาคต

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ. ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ และดร.นิตนา ฐานิตธนกร ที่ได้สละเวลาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และได้ให้คำแนะนำและแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการวิจัย รวมถึงการตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณ ท่านอาจารย์เพชร โอสธานุเคราะห์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้มอบทุนการศึกษา

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และแนวทางการจัดเก็บข้อมูลกระทรวงสาธารณสุขปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. สืบค้นจาก [http://region5.moph.go.th/docs/mophplan\\_2559\\_final.pdf](http://region5.moph.go.th/docs/mophplan_2559_final.pdf).
- โครงการสุขภาพคนไทย. 2560. *สุขภาพคนไทยกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสุขภาพคนไทย 2560* (หน้า 1-28). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <http://www.thaihealthreport.com>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *สัดส่วนค่าใช้จ่ายสุขภาพต่อค่าใช้จ่ายครัวเรือนปี 2559*. สืบค้นจาก <http://social.nesdb.go.th>.
- สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี. (2560). *รายงานสถิติจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2560*. สืบค้นจาก <http://pathumthani.nso.go.th>.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- 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* (7<sup>th</sup> ed.). Harrow, Essex: Pearson.
- Howell, D.C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7<sup>th</sup> ed.). Belmont: Wadsworth, Cengage 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.
- Kim, J., Morris, J. D., & Swait, J. (2008). Antecedents of true brand loyalty. *Journal of Advertising*, 37(2), 99-117.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- 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.
- 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.
- Singh, J., & Saini, S. (2016). Importance of CEM in CRM-CL framework. *Journal of Modelling in Management, 11*(1), 91-115.
- 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.