

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์
ในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่
Service Quality Influencing Customer Loyalty in Medical Services
Of Private Hospitals in Chiang Mai

จอมขวัญ ศุภศิริกิจเจริญ¹ ฟาวิกอร์ อินลวง²
Chomkhwan Suphasirikitcharoen¹ Fawikorn Inluang²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ และ 2) ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 (S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือมีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

¹ อาจารย์สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี วิทยาเขตภาคเหนือ จังหวัดลำพูน, E-Mail: dr.kwaninvest@gmail.com
Professor, Program in Management, Faculty of Business Administration, Thonburi University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี วิทยาเขตภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
(Asst. Prof. Dr.) Program in Management, Faculty of Business Administration, Thonburi University

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, ความภักดีของลูกค้า, บริการทางการแพทย์, โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

The objective of this study is to 1) The importance of service quality in medical services of private hospitals in Chiangmai and 2) The relationship between customer loyalty and service quality factors. The study is quantitative research by using questionnaire. The population was whom using medical services in Chiangmai private hospitals. Sample size 400 respondents'patient and stratified sampling method. The statistics used in data analysis were the percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results were as follows:

1. Customer is importance on service quality when using medical services of private hospitals in Chiangmai. Overall, it was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.45, S.D.= 0.50). When considering each aspect, it was found that, Reliability is most important to service quality in deciding to use medical services of private hospitals in Chiangmai, followed by tangibility, assurance, empathy and responsiveness, respectively.

2. Service quality factors influencing customer loyalty in medical service of private hospitals in Chiang Mai consists of reliability, responsiveness, empathy and assurance were statistically significant at .05.

Keywords: Service Quality, Loyalty, Medical Services, Private Hospital

บทนำ

โลกเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน หนึ่งใน การเปลี่ยนแปลงที่เห็นชัดเจนคือ ด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งมีจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในเดือนพฤศจิกายน ปี ค.ศ. 2022 จำนวนประชากรโลกเพิ่มขึ้นเป็น 8 พันล้านคน โดยเพิ่มจากปี ค.ศ. 2010 กว่า 1,000 ล้านคน และคาดว่าจะเพิ่มเป็น 9.7 ล้านคน ในปี ค.ศ. 2050 (United Nations, 2022) อีกทั้งแนวโน้มการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และทั่วโลกกำลังเผชิญสถานการณ์ ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่ มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 962 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 13 ของประชากรโลกทั้งหมด สำหรับประเทศไทย ปี 2564 ได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ และในปี พ.ศ.2583 คาดว่าประเทศไทยจะมีจำนวนผู้สูงอายุ 20 ล้านคน หรือ 1 ใน 3 ของคนไทยจะเป็นผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่อายุมากกว่า 80 ปีขึ้นไปจะมีมากถึง 3,500,000 คน (สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, 2565) สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์ในอนาคตเพิ่มมากขึ้น และเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้

ตลาดสุขภาพมีโอกาสดิบโตได้ในอนาคต ประกอบกับกระแสความนิยมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical tourism) บริษัทประกันสุขภาพมีการเสนอรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในต่างประเทศเป็นทางเลือกหนึ่งให้กับลูกค้า หรือแม้แต่ในบางประเทศที่มีบริการทางการแพทย์อย่างจำกัด ต้องใช้เวลาการรอรักษาที่นานในประเทศของตนเริ่มหันมาเดินทางไปรักษาในต่างประเทศ ซึ่งประเทศไทยก็มีชื่อเสียงในด้านบริการทางการแพทย์ อีกทั้งนโยบายในการพัฒนาประเทศให้ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical hub) และระบบเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการสามารถหาความรู้ ข้อมูลข่าวสารบริการทางการแพทย์ได้กว้างขวางมากขึ้น การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว การเดินทางที่มีความสะดวก ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย มีจำนวน 404 แห่ง (กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, 2565) กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะจังหวัดท่องเที่ยวหลักของประเทศ ผู้รับบริการจึงมีโอกาเลือกและเข้าถึงการรักษาได้มากขึ้น ส่งผลให้ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์เป็นจำนวนมาก ทำให้ไทยจึงเป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในด้านบริการทางการแพทย์ นำรายได้เข้าสู่ประเทศกระตุ้นเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดการพัฒนาด้านบริการสุขภาพในประเทศ จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ที่แพร่ไปทั่วโลก จะเห็นได้ว่าการรักษาพยาบาล และการรับมือแก้ไขปัญหาของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน ซึ่งองค์การอนามัยโลก (WHO) โดย นายแพทย์ทีโดรส อ้นฮานอม กีเบรเยซุส ผู้อำนวยการใหญ่องค์การอนามัยโลก ชื่นชมประเทศไทยมีความพร้อมด้านระบบสาธารณสุข และการดูแลสุขภาพประชาชนอย่างยอดเยี่ยม (อนุทิน ชาญวีรกูล, 2563) ทำให้ประเทศไทยเป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับในทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้คาดว่าอนาคตโรงพยาบาลเอกชนไทยจะเป็นเป้าหมายของชาวต่างชาติในการเดินทาง เข้ามารักษา และใช้บริการทางการแพทย์

หนึ่งในจังหวัดของประเทศไทยที่เป็นทั้งเมืองท่องเที่ยวหลัก และมีการให้บริการทางการแพทย์ที่ทันสมัยคือ จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ (GDP) กว่าร้อยละ 19.60 โดยปี พ.ศ. 2561 มีมูลค่า 254,800 ล้านบาท (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2565 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่มากถึง จำนวน 8,773,225 ล้านคน โดยเป็นคนไทย 7,676,894 คน ชาวต่างชาติ 1,096,331 คน (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) และเป็นจังหวัดที่มีชาวต่างชาติพำนักระยะยาว ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด มีจำนวน 17 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 1,862 เตียง โดยมีโรงพยาบาลขนาดเล็ก 5 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 84 เตียง โรงพยาบาลขนาดกลาง 2 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 110 เตียง และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 10 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 1,668 เตียง (กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, 2565) ทั้งนี้คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการนำมาพิจารณาในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า นั้น โดยลูกค้าประเมินจากความคาดหวังก่อนใช้บริการ และจากบริการที่ได้รับจริง ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจและการยอมรับของลูกค้า

ที่มีต่อผู้ให้บริการ (Zaim, Bayyurt & Zaim, 2010) ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ (Kumaraswamy, 2012) สำหรับโรงพยาบาลเอกชนในฐานะผู้ให้บริการ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างเหนือกว่าคู่แข่ง ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องนี ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนในการสร้างกลยุทธ์พัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และความสัมพันธ์ในระยะยาวกับผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

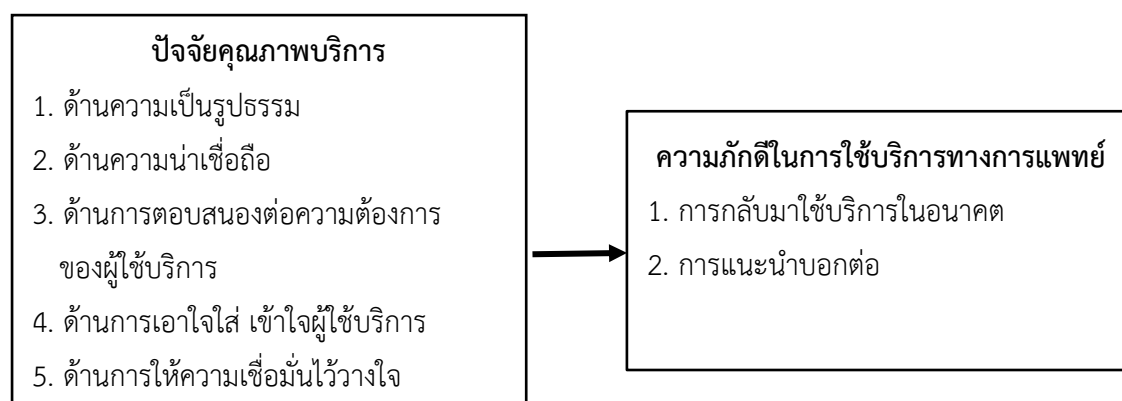
1. ศึกษาระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคต
2. ปัจจัยปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการแนะนำบอกต่อผู้อื่น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดคุณภาพการบริการ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรายละเอียดดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด มีจำนวน 17 โรงพยาบาล จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 1,862 เตียง แบ่งตามจำนวนเตียง ดังนี้ โรงพยาบาลขนาดเล็ก 5 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 84 เตียง โรงพยาบาลขนาดกลาง 2 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 110 เตียง และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 10 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 1,668 เตียง (กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, 2565)

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1977) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลจำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แบ่งชั้นภูมิตามจำนวนเตียงในการให้บริการ โดยแยกเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก 5 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 84 เตียง โรงพยาบาลขนาดกลาง 2 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 110 เตียง และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 10 แห่ง จำนวนเตียงรวมทั้งหมด 1,668 เตียง (กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, 2565) ซึ่งประชากรในแต่ละชั้นภูมิมีลักษณะเหมือนกัน หลังจากนั้นทำการเลือกโรงพยาบาลโดยใช้วิธีการเลือกโดยใช้ดุลยพินิจโรงพยาบาลที่คาดว่าจะเป็นตัวแทนที่ดี (Judgmental Sampling) และกลุ่มโรงพยาบาลขนาดใหญ่ซึ่งมีสัดส่วนจำนวนเตียงคิดเป็นร้อยละ 89.60 จึงเป็นสัดส่วนที่มากพอที่จะเป็นตัวแทนในการเก็บข้อมูล จึงเลือกเก็บข้อมูลโรงพยาบาลเอกชน 4 แห่ง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีศักยภาพในการบริการทางการแพทย์ และรองรับนโยบายการเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์ของจังหวัดเชียงใหม่ (Medical hub) ได้แก่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โรงพยาบาลลานนา โรงพยาบาลกรุงเทพเชียงใหม่ และโรงพยาบาลราชเวชเชียงใหม่ เก็บข้อมูลแต่ละ 100 ราย ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งการใช้บริการ สิทธิการใช้บริการ ประเภทบริการทางการแพทย์ และผู้มีส่วนในการเลือกโรงพยาบาล โดยเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) ด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ 5) ด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยเป็นคำถามความคิดเห็น เลือกตอบได้ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ 1) การกลับมาใช้บริการในอนาคต 2) การแนะนำบอกต่อ โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะความคิดเห็น เลือกตอบได้ 5 ระดับ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา

2. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความครบถ้วน ถูกต้องของภาษาในข้อคำถาม มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา และครอบคลุมเนื้อหาในงานวิจัย และหลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ 0.87

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทำการกำหนดรหัส ลงรหัส และบันทึกข้อมูล จากนั้นจึงนำไปประมวลผลหาค่าทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ ใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

2) ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลผลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ

3) ส่วนที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.25 มีระดับอายุอยู่ในช่วง 42 ปีขึ้นไป สถานภาพ สมรส มากที่สุด ร้อยละ 53.50 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. /เทียบเท่า ร้อยละ 26.25 อาชีพค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 41 มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 55.75 และพฤติกรรมการใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 48.75 ใช้สิทธิประเภทประกันชีวิต ร้อยละ 39 ใช้บริการแผนกอายุรกรรม ร้อยละ

37.75 ผู้มีส่วนในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลคือตนเอง ร้อยละ 60.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ มีดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 1 ระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่
ในภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	4.50	0.56	มากที่สุด	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.54	0.42	มากที่สุด	1
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.39	0.44	มากที่สุด	4
4. ด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ	4.37	0.60	มากที่สุด	5
5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.44	0.47	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ย	4.45	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 (S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.50 ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 4.44 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ น้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคต

$$\text{สมการถดถอยพหุคูณ} \text{Revisit} = \text{Constant} + \beta \text{Tangibility} + \beta \text{Reliability} + \beta \text{Responsiveness} + \beta \text{Empathy} + \beta \text{Assurance}$$

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านกลับมาใช้บริการในอนาคต

คุณภาพบริการ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	-19.383	2.229		-8.696	0.000*
ความเป็นรูปธรรม	0.157	0.087	0.090	1.799	0.073
ความน่าเชื่อถือ	0.677	0.187	0.179	3.615	0.000*
การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.631	0.233	0.741	11.291	0.000*
การเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ	0.093	0.081	0.053	1.147	0.252
การให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	1.819	0.210	0.676	8.680	0.000*

R = .516, R² = .266, Adjust R² = .257, SEE = 0.448, F = 28.621 Sig. = 0.000, * = P < 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านกลับมาใช้บริการในอนาคต พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R²) เท่ากับ .266 ตัวแปรอิสระทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรตาม ร้อยละ 26.60 แสดงว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคต โดยมีปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นำตัวแปรมาสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

$$\text{Revisit} = \text{Constant} + \beta \text{Responsiveness} + \beta \text{Assurance} + \beta \text{Reliability}$$

$$\text{Revisit} = -19.383 + 2.631\text{Responsiveness} + 1.819\text{Assurance} + 0.677\text{Reliability}$$

จากสมการชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ในการกลับมาใช้บริการในอนาคต หากเน้นการบริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือมากขึ้น จะส่งผลให้ความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ในการกลับมาใช้บริการในอนาคตมากขึ้น

2.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการแนะนำบอกต่อ

$$\text{สมการ Recommend} = \text{Constant} + \beta \text{Tangibility} + \beta \text{Reliability} + \beta \text{Responsiveness} + \beta \text{Empathy} + \beta \text{Assurance}$$

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการแนะนำบอกต่อ

คุณภาพการให้บริการ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	-14.673	2.306		-6.362	0.000*
ความเป็นรูปธรรม	-0.033	0.090	-0.020	-0.369	0.713
ความน่าเชื่อถือ	0.698	0.194	0.191	3.602	0.000*
การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.743	0.241	0.509	7.226	0.000*
การเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ	0.330	0.084	0.197	3.945	0.000*
การให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	1.593	0.217	0.614	7.344	0.000*

R = .392, R² = .153, Adjust R² = .143, SEE = 0.463, F = 14.278 Sig. = 0.000, * = P < 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการแนะนำบอกต่อ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R²) เท่ากับ .153 ตัวแปรอิสระทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรตามได้เพียงร้อยละ 15.30 แสดงว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ในการแนะนำบอกต่อ โดยมีปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นำตัวแปรมาสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

$$\text{Recommend} = \text{Constant} + \beta \text{Responsiveness} + \beta \text{Assurance} + \beta \text{Reliability} + \beta \text{Empathy}$$

$$\text{Recommend} = -14.673 + 1.743\text{Responsiveness} + 1.593\text{Assurance} + 0.698\text{Reliability} + 0.330\text{Empathy}$$

จากสมการชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่เข้าใจ

ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการแนะนำบอกต่อ หากเน้นการบริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และการเอาใจใส่ด้วยความเข้าใจผู้บริการมากขึ้นจะส่งผลให้ ความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ในการแนะนำบอกต่อ มากขึ้น

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพบริการ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	-17.028	1.493		-11.408	0.000*
ความเป็นรูปธรรม	0.062	0.058	0.049	1.058	0.291
ความน่าเชื่อถือ	0.687	0.125	0.252	5.482	0.000*
การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.187	0.156	0.855	14.013	0.000*
การเอาใจใส่เข้าใจผู้บริการ	0.211	0.054	0.169	3.904	0.000*
การให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	1.706	0.140	0.881	12.154	0.000*

R = .604, R² = .365, Adjust R² = .357, SEE = 0.299, F = 45.20 Sig. = 0.000, * = P < 0.05

จากตารางที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R²) เท่ากับ .365 ตัวแปรอิสระทั้งหมดส่งผลต่อตัวแปรตาม ร้อยละ 36.50 แสดงว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นำตัวแปรมาสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

$$\text{Loyalty} = \text{Constant} + \beta \text{Responsiveness} + \beta \text{Assurance} + \beta \text{Reliability} + \beta \text{Empathy}$$

$$\text{Recommend} = -17.028 + 2.187\text{Responsiveness} + 1.706\text{Assurance} + 0.687\text{Reliability} + 0.211\text{Empathy}$$

จากสมการชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้บริการ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ หากเน้นการบริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือ ทำให้เกิด

ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และการดูแลเอาใจใส่ด้วยความเข้าใจของผู้ใช้บริการมากขึ้นจะส่งผลให้ความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น

อภิปรายผล

1. ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และ ปัจจัยด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ ชมภูเทศ (2562) ศึกษาเรื่อง ความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โตพล กมลรัตน์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณารายปัจจัย พบว่า ความสำคัญระดับมากที่สุดมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือได้ รองลงมา ด้านความเป็นธรรม และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศรา เบ้าบุญ และพาณี สีตกะสิน (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย พบว่า ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลหนองคาย ทั้ง 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับ แนวคิดคุณภาพการให้บริการ ตามแบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของท่านอื่นๆ ผู้วิจัยอภิปรายแยกเป็นรายปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จากการที่บุคลากรของโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว สามารถวินิจฉัยโรคและรักษาตรงกับปัญหาสุขภาพของผู้ใช้บริการ และมีระยะเวลาในการรอพบแพทย์เหมาะสม จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทาง

การแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องงานวิจัยของ จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ และ อรณัฐ นครศรี (2560) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ ปัจจัยภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ โดยตัวแปรทั้ง 3 อธิบายความผันแปรต่อความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 33.38 ($R^2 = 33.8$) และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โตพล กมลรัตน์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือได้ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.2 ด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ จากการที่โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญมีประสบการณ์ และโรงพยาบาลให้ความสำคัญในการคำนึงสิทธิของผู้ป่วย การรักษาความลับ มีการสื่อสารจากบุคลากรทางการแพทย์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และการอธิบายขั้นตอนในการรักษาอย่างละเอียด จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ โตพล กมลรัตน์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.3 ด้านความน่าเชื่อถือ จากการที่โรงพยาบาลมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานการรักษา บุคลากรทางการแพทย์ ความรู้เฉพาะทางทางการแพทย์ ทำให้โรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือ จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ โตพล กมลรัตน์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zaim, Bayyurt, & Ziam (2010) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเมืองเตอร์กิช ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ด้านมารยาท และด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความตั้งใจซื้อในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ จากการดูแลเอาใจใส่จากบุคลากรทางการแพทย์และบริการด้วยความเข้าใจผู้ใช้บริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพจึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ โตพล กมลรัตน์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zaim, Bayyurt, & Ziam (2010) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเมืองเตอร์กิช ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความตั้งใจซื้อในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ด้านความเป็นรูปธรรม จากภาพรวมระดับความสำคัญปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด แต่การวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ความเห็นของผู้วิจัย ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานท่องเที่ยวมาเที่ยวในเมืองเชียงใหม่ทั้งจากต่างอำเภอ ต่างจังหวัด หากจำเป็นต้องใช้บริการโรงพยาบาล หรือเลือกที่จะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนที่สามารถเบิกประกันได้ โดยไม่มีโอกาสได้เลือกโรงพยาบาล หรือให้ความสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล จึงมีความเป็นไปได้ที่ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมไม่ส่งผลต่อภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งการที่โรงพยาบาลเอกชนเป็นโรงพยาบาลที่มีความแตกต่างจากโรงพยาบาลของรัฐอย่างชัดเจน ทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ที่มีความทันสมัย มีห้องพักรองรับผู้ป่วยในจำนวนที่เพียงพอ และไม่ต้องรอรอห้องพักนาน การเดินทางไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ สะดวก มีความคล่องตัวสูง ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนและผู้ใช้บริการทราบดีอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โตพล กมลรัตน์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นโรงพยาบาลควรเน้นการพัฒนายกระดับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจในการบริการมากยิ่งขึ้น โดยดึงทรัพยากรและศักยภาพของโรงพยาบาลที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มที่ ทั้งการบริการทางการแพทย์ และความสามารถของบุคลากร เช่น ภาพรวมการให้บริการระยะสั้นเน้นเรื่องการเข้าถึงลูกค้า และแนะนำบริการทางการแพทย์อื่นๆ แก่ลูกค้า ภาพรวมระยะยาวเน้นความต่อเนื่องในการรักษา และป้องกัน การวางแผนสุขภาพของลูกค้าและครอบครัว

1.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการเอาใจใส่เข้าใจผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจ แนวคิดคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความแตกต่าง และได้เปรียบในการแข่งขัน ผู้วิจัยเสนอแนะโรงพยาบาลควรใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันมาใช้ในการให้บริการมากขึ้น ทั้งด้านการรักษา การเข้าถึง และการสื่อสาร ด้วยการแข่งขันในปัจจุบันคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการรับรู้ รู้สึกได้ แต่การตอบสนองให้ฉับไว รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของลูกค้า ยังคงมีอีกหลายมิติที่สามารถค้นหาในพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ปัจจุบันเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วมากกว่าในยุคก่อน การให้บริการที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นจนสามารถไว้วางใจได้ ยังคงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับบริการทางการแพทย์ เพราะเป็นการสร้างความภักดีที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวที่จะฝากสุขภาพของตนเอง และครอบครัวให้โรงพยาบาลดูแล โดยผู้ใช้บริการจะไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สามารถสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้จังหวัดเชียงใหม่ในอนาคต

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบ และแยกตามขนาดโรงพยาบาล ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับทรัพยากรและความสามารถหลักขององค์กร

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ ชมภูเทศ (2562) . ความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม.บริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (ออนไลน์). สืบค้นจาก:

https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2562/mba11062chom_full.pdf

(2 กุมภาพันธ์ 2565).

กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ. (2565). **รายชื่อสถานพยาบาลรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน.**

(ออนไลน์). สืบค้นจาก: https://mrd.hss.moph.go.th/mrd1_hss/?cat=17

(20 กุมภาพันธ์ 2565).

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา.กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). **สถิตินักท่องเที่ยวในประเทศและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย รายจังหวัด ปี 2565.**

(ออนไลน์). สืบค้นจาก: <https://www.mots.go.th/news/category/6556>

(5 กุมภาพันธ์ 2565).

กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. (2565). **รายชื่อ**

โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2565. (ออนไลน์). สืบค้นจาก:

https://www.chiangmaihealth.go.th/cmpho_web/detail_article2.php?info_id=1

(15 กุมภาพันธ์ 2565).

จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ และ อรณัฐ นครศรี. (2560). **“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าต่อ**

โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ.

4(2). 39-50.

ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ**

โรงพยาบาลธนบุรี. (ออนไลน์). สืบค้นจาก: [https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2020/01/MPA-2019-IS-Public-Satisfaction-with-the-Service-](https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2020/01/MPA-2019-IS-Public-Satisfaction-with-the-Service-Quality-of-Thonburi-Hospital-compressed.pdf)

[Quality-of-Thonburi-Hospital-compressed.pdf](https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2020/01/MPA-2019-IS-Public-Satisfaction-with-the-Service-Quality-of-Thonburi-Hospital-compressed.pdf) (5 กุมภาพันธ์ 2565).

โตพล กมลรัตน์. (2564). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล**

เกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

รามคำแหง. (ออนไลน์). สืบค้นจาก: [https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-](https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214154019.pdf)

[9/6214154019.pdf](https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214154019.pdf) (5 กุมภาพันธ์ 2565).

วริศรา เบ้าบุญ และพาณี สิตกะสิน. (2562). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของ**

ผู้รับบริการต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย. วารสารสาธารณสุข. 42(1).

157-170.

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ. (2565). **จับตาสถานการณ์ผู้สูงอายุทั่วโลกและไทย.**

(ออนไลน์). สืบค้นจาก: <https://infocenter.nationalhealth.or.th/node/27613>

(15 กุมภาพันธ์ 2565).

- สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). **ผลิตภัณฑ์ภาคและจังหวัดแบบปริมาณลูกโซ่ ฉบับ พ.ศ 2561**. (ออนไลน์). สืบค้นจาก:
https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5628&filename (6 กุมภาพันธ์ 2565).
- อนุทิน ชาญวีรกูล. (2563). **WHO ขึ้นชมประเทศไทยรับมือโควิด 19**. (ออนไลน์). สืบค้นจาก:
<https://www.hfocus.org/content/2020/11/20459> (27 กุมภาพันธ์ 2565).
- Department of Economic and Social Affairs. (2022). **World Population to reach 8 billion on 15 November 2022**. (ออนไลน์). สืบค้นจาก:
<https://www.un.org/en/desa/world-population-reach-8-billion-15-november->
(2 กุมภาพันธ์ 2565).
- Cochran W.G. (1977). **Sampling Techniques**. 3rd Edition. New York: John Willey and Sons Inc.
- Kumaraswamy, S. (2012). **Service Quality in Health Care Centre: An Empirical Study**. International Journal of Business and Social Science. 3(16). 141-150.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A. and Berry, L.L. (1985). **A conceptual model of services quality and its implications for future research**. Journal of Marketing. 49(4). 41-50.
- United Nations. (2022). **Global Issues Population**. (ออนไลน์). สืบค้นจาก:
<https://www.un.org/en/global-issues/population> (2 มีนาคม 2565).
- Zaim, H., Bayyurt, N., and Ziam, S. (2010). **Service Quality and Determinants of Customer Satisfaction in Hospitals: Turkish Experience**. The International Business & Economics Research Journal. 9(5). 51-58.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Khabiri, R., and Arab, M. (2015). **The effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust**. Iranian Red Crescent Medical Journal. 17(1). 12-20