

รูปแบบการสร้างความจงรักภักดีในการใช้บริการภาวะมีบุตรยาก
ด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ของสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
The Model for Building Loyalty in Using Infertility Services With the Medical
Technology of Private Hospitals in Thailand

ปริญทร เรืองภักดี¹ และ ภัครดา เกิดประทุม²

Printorn Ruengphakdee¹ and Phakrada Kerdprathum²

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

Corresponding Author, Email: ¹printorn_r@hotmail.com

Retrieved: November 11, 2024; Revised: August 31, 2025; Accepted: August 31, 2025

บทคัดย่อ

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยีทางการแพทย์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการใช้บริการภาวะมีบุตรยากด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ของสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยีทางการแพทย์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของการใช้บริการภาวะมีบุตรยากด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ของสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้การศึกษาเชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการจำนวน 8 ราย ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่มีผลสำคัญต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการภาวะมีบุตรยากในสถานพยาบาลเอกชน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยการปรึกษาที่ชัดเจนและการดูแลอย่างใกล้ชิดจากทีมแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ การบริการที่ใส่ใจในรายละเอียดทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจและไว้วางใจในสถานพยาบาล นอกจากนี้ ภาพลักษณ์องค์กร ที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากสังคมยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความรู้สึกเชื่อมั่นและปลอดภัยให้กับผู้ป่วย เมื่อสถานพยาบาลมีภาพลักษณ์ที่ดี ผู้ใช้บริการจะรู้สึกมั่นใจและเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก รวมถึงแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการด้วย สุดท้าย การยอมรับเทคโนโลยีทางการแพทย์ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้มีการดูแลที่มีคุณภาพและปลอดภัย เทคโนโลยีที่ก้าวหน้ายังช่วยเพิ่มโอกาสในการรักษาสำเร็จ ส่งเสริมความพึงพอใจและความภักดีต่อสถานพยาบาลในระยะยาว

คำสำคัญ: ความภักดีของผู้ป่วย; ภาวะมีบุตรยาก; เทคโนโลยีทางการแพทย์; สถานพยาบาลเอกชน

Abstract

The objectives of this study are: (1) to examine the impact of service quality, organizational image, and acceptance of medical technology on patient satisfaction and loyalty toward infertility treatment services using medical technology at private healthcare facilities in Thailand; (2) to explore the relationship between service quality, organizational image, and technology acceptance on patient satisfaction and loyalty in infertility treatment services. The findings reveal that key factors influencing patient satisfaction and loyalty in infertility treatment services are as follows: Service Quality consisting of clear consultations, close care by experienced medical



teams, and attentive service, which enhance patient confidence and trust in the facility. Organizational Image a trustworthy and socially recognized image fosters patient confidence, making them more inclined to return and recommend the facility to others. Lastly, Acceptance of Advanced Medical Technology the availability and utilization of advanced technology provide patients with a sense of high-quality and safe care, increasing their satisfaction and loyalty. The use of advanced technology also improves treatment success rates, further reinforcing long-term patient satisfaction and loyalty.

Keywords: Patient Loyalty; Infertility; Medical Technology; Private Hospitals

บทนำ

ปัจจุบันภาวะมีบุตรยาก เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตคู่และครอบครัวมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากหลายปัจจัย รวมถึงการใช้ชีวิตในเมืองที่ทำให้คู่รักแต่งงานช้าลงและมีลูกตอนอายุมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ เทคโนโลยีทางการแพทย์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเป็นทางเลือกที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการตั้งครรภ์ และแม้ว่าอัตราความสำเร็จจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุของผู้หญิง โดยเฉพาะผู้ที่อายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป แต่การรักษาอย่างต่อเนื่องสามารถเพิ่มโอกาสในการตั้งครรภ์สะสมได้สูงถึงร้อยละ 60-70 (พิมพกา ขวนะเวสน์, 2561; โรงพยาบาลบางปะกอก 9, 2564) การรักษาภาวะมีบุตรยากนั้นเป็นกระบวนการที่ยาวนานและมีค่าใช้จ่ายสูง ทำให้การตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาต่อเนื่องหลายสัปดาห์ และแบกรับภาระค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ ความภักดีของผู้ใช้บริการ จึงกลายเป็นประเด็นสำคัญที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจอย่างลึกซึ้ง ความภักดีนี้ไม่เพียงแต่หมายถึงการกลับมาใช้บริการซ้ำ แต่ยังรวมถึงความเชื่อมั่นที่จะแนะนำสถานพยาบาลนั้น ๆ ให้กับผู้อื่นด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจด้านการแพทย์สามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดี การศึกษาที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นว่าความภักดีของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมทางการแพทย์ไม่ได้มาจากการแพทย์เพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะในบริบทของการรักษาภาวะมีบุตรยากที่มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อน ทั้งในเรื่องของอารมณ์และค่าใช้จ่าย การศึกษาครั้งนี้จึงได้พิจารณาปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความภักดี

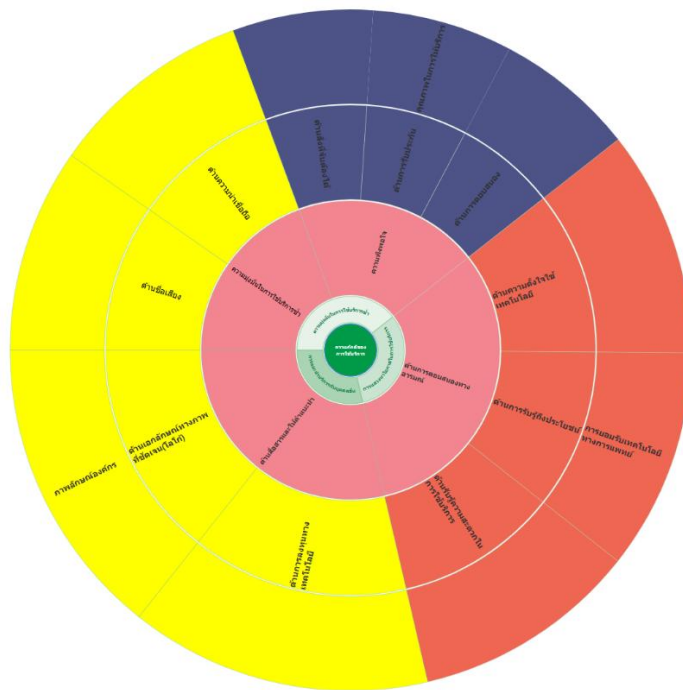
ความเชื่อมโยงระหว่างความภักดีและผลลัพธ์ทางธุรกิจ ความภักดีของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สำคัญ การที่ผู้ให้บริการมีความภักดี สูงส่งผลให้สถานพยาบาลสามารถ ลูกค้าที่ภักดีมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำและใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มเติม ลดต้นทุนทางการตลาด การรักษาลูกค้าเดิมมีต้นทุนต่ำกว่าการหาลูกค้าใหม่มา สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในระยะยาว ผู้ใช้บริการที่ภักดีจะกลายเป็นกระบอกเสียงสำคัญในการบอกต่อประสบการณ์เชิงบวก ซึ่งช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสถานพยาบาลในตลาด

ดังนั้น การทำความเข้าใจปัจจัยที่ขับเคลื่อนความภักดีจึงเป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีค่าสำหรับสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ข้อมูลเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน แต่ยังช่วยให้เข้าใจแรงจูงใจและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง และส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการรักษาและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับคู่รักที่กำลังเผชิญกับปัญหาภาวะมีบุตรยาก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยีทางการแพทย์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการใช้บริการภาวะมีบุตรยากด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ของสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยีทางการแพทย์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของการใช้บริการภาวะมีบุตรยากด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ของสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: ผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มุ่งเน้นการทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงประสบการณ์และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยจะใช้หลากหลายเทคนิคเพื่อรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้ง ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก มุ่งเน้นการทำความเข้าใจความคิดเห็นและประสบการณ์ส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้ชุดคำถามแบบปลายเปิดที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เช่น เพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการภาวะมีบุตรยาก ได้แก่ คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจ ข้อมูลที่ได้จะถูกบันทึกเสียงและถอดความเป็นข้อความอย่างละเอียด



การสนทนากลุ่ม มุ่งเน้นการรวบรวมมุมมองที่หลากหลายและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในกลุ่มผู้เข้าร่วม ผู้วิจัยจะทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการอภิปรายในประเด็นหลัก โดยข้อมูลที่ได้อาจถูกบันทึกเสียงและนำมาถอดความเป็นข้อความเช่นเดียวกัน

การสังเกตการณ์และการจดบันทึก นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมีการสังเกตภาษากายและท่าทีของผู้เข้าร่วม รวมถึงการจดบันทึกข้อสังเกตและข้อมูลสำคัญที่ไม่ได้ถูกบันทึกเสียง ซึ่งจะนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการเป็นขั้นเป็นตอนอย่างเป็นระบบ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อทำความเข้าใจแก่นสารสำคัญของข้อมูล และตอบคำถามการวิจัย

การถอดเทป ข้อมูลเสียงทั้งหมดจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มจะถูกถอดความเป็นข้อความ อย่างละเอียด เพื่อให้สามารถอ่านและจัดระเบียบข้อมูลได้อย่างสะดวก

การจัดหมวดหมู่ข้อมูล ผู้วิจัยจะอ่านและทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมดที่ถอดเทป จากนั้นจึงเริ่มจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามหัวข้อหรือประเด็นหลักที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Coding) เช่น หัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละหมวดหมู่อย่างละเอียด เพื่อค้นหาแก่นสำคัญและรูปแบบที่เกิดขึ้น รวมถึงประเด็นที่น่าสนใจต่าง ๆ โดยจะมีการเปรียบเทียบความแตกต่างและความคล้ายคลึงของข้อมูลที่ได้จากผู้เข้าร่วมแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่รอบด้าน

การสรุปผลและตีความ เมื่อได้ข้อสรุปจากการวิเคราะห์เนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยจะทำการสรุปผลการวิจัยและตีความข้อมูลเชิงลึกที่ค้นพบ โดยนำเสนอในรูปแบบของความเรียง (Narrative report) พร้อมยกตัวอย่างจากคำพูดจริงของผู้เข้าร่วม (Direct quotes) เพื่อสะท้อนถึงประสบการณ์และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมอย่างตรงไปตรงมามากที่สุด จากนั้นจึงนำผลลัพธ์ที่ได้ไปตอบคำถามการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงบริการต่อไป

ผลการวิจัย

ศึกษาปัจจัยความพึงพอใจและความภักดีของการใช้บริการภาวะมีบุตรยากด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ของสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย (วัตถุประสงค์ข้อ 1) พบว่า สรุปประเด็นคุณภาพในการให้บริการของผู้ใช้บริการภาวะการมีบุตรยากของสถานพยาบาลเอกชน เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานพยาบาล โดยกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจากบทสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในฐานะผู้ใช้บริการทุกท่านเห็นตรงกันว่าคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลเอกชนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการรักษาภาวะมีบุตรยาก โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. การดูแลจากทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญ ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในความรู้และทักษะของทีมแพทย์ว่ามีความสามารถสูง และมีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้ป่วยภาวะมีบุตรยากโดยเฉพาะ

2. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย การมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยเสริมความมั่นใจในคุณภาพการรักษา และเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จ

3. การให้คำแนะนำและความใส่ใจจากเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ละเอียดและชัดเจน ช่วยสร้างความเข้าใจในกระบวนการรักษา ลดความกังวล และให้กำลังใจ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าตัวเองได้รับการดูแลเป็นพิเศษ

4. ความไว้วางใจและความอบอุ่น ความใส่ใจในอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความเชื่อมั่นในสถานพยาบาล และรู้สึกว่ามีความพร้อมทางที่คอยสนับสนุนในการรักษา

โดยรวมแล้ว คุณภาพในการให้บริการที่มีมาตรฐาน ทั้งในด้านบุคลากรและเทคโนโลยี ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและพร้อมจะให้ความไว้วางใจในสถานพยาบาล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการ

ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้บริการภาวะมีบุตรยากด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ในสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย (วัตถุประสงค์ข้อ 2)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้บริการภาวะมีบุตรยากด้วยเทคโนโลยีการแพทย์ในสถานพยาบาลเอกชนจำนวน 8 คน สรุปได้ว่าผู้ให้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการที่เน้นความใส่ใจและความละเอียดรอบคอบเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำที่ชัดเจนและการติดตามผลอย่างใกล้ชิด ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในคุณภาพของสถานพยาบาลและพึงพอใจในทุกขั้นตอนของการรักษา

1) ความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ใช้บริการที่ยอมรับเทคโนโลยีทางการแพทย์สมัยใหม่รู้สึกพึงพอใจในกระบวนการรักษามากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยเพิ่มความแม่นยำและโอกาสสำเร็จของการรักษา ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าตนเองได้รับการดูแลที่มีมาตรฐานและปลอดภัย จึงเกิดความพึงพอใจและมั่นใจในสถานพยาบาลที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง

2) ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์องค์กรต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าภาพลักษณ์ที่ดีของสถานพยาบาลมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในวงการทำให้อัตราการใช้บริการสูงขึ้น ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าตนเองอยู่ในสถานที่ที่มีมาตรฐานสูงและปลอดภัย ภาพลักษณ์ที่ดีส่งเสริมความพึงพอใจโดยทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในคุณภาพของสถานพยาบาลและบริการที่ได้รับ

3) ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการต่อความภักดีในการใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปได้ว่า คุณภาพในการให้บริการมีผลสำคัญต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ การบริการที่มีคุณภาพและให้ความใส่ใจอย่างละเอียดทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการดูแลที่ดีและเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ ความใส่ใจของทีมแพทย์และพนักงานสร้างความรู้สึกผูกพันและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีในระยะยาว

4) ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์องค์กรต่อความภักดีในการใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าภาพลักษณ์ที่ดีของสถานพยาบาลเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการมองเห็นว่าสถานพยาบาลมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงในวงการ จะทำให้พวกเขาไว้วางใจในบริการและพร้อมที่จะกลับมาใช้บริการอีก รวมถึงแนะนำคนใกล้ชิดให้มาใช้บริการที่นั่นเช่นกัน

5) ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในสถานพยาบาลต่อความภักดีในการใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดี ผู้ใช้บริการที่รู้สึกพึงพอใจในบริการที่ได้รับและเห็นผลลัพธ์ที่ดีจากการรักษามักจะเกิดความผูกพันกับสถานพยาบาลและเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการดูแลที่มีคุณภาพทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกภักดีต่อสถานพยาบาลในระยะยาว

สรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของการใช้บริการภาวะมีบุตรยากด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ในสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จากการศึกษาความคิดเห็นของทั้งผู้ใช้บริการพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่เชื่อมโยงกันและส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่รู้สึกพึงพอใจในคุณภาพการบริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ภาพลักษณ์องค์กรที่น่าเชื่อถือและมีชื่อเสียง ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความผูกพันกับสถานพยาบาล ทำให้พวกเขาเกิดความภักดีและเลือกที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำในระยะยาว



อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ การยอมรับเทคโนโลยีทางการแพทย์ และ ภาพลักษณ์องค์กร เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ และ ความภักดี ของผู้ใช้บริการภาวะมีบุตรยากในสถานพยาบาลเอกชนไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและผลการศึกษาจากงานวิจัยหลายฉบับในบริบทอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพ

1. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเครียดและความกังวลของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี เพชรน้อย และพัชราภรณ์ (2563) ที่พบว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความภักดีของคนไข้ผ่านความพึงพอใจ นอกจากนี้ Jonkisz, Karniej & Krasowska (2022) ยังกล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นแนวคิดสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์โดยรวมของคนไข้และยังช่วยเพิ่มชื่อเสียงของโรงพยาบาลได้อีกด้วย ในกรณีนี้ยังได้เสนอองค์ประกอบเพิ่มเติมของ คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเหมาะสมและการปฏิบัติตามมาตรฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสิทธิภาพทางการเงิน และการสร้างความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการขยายกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมมิติที่สำคัญยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในบริบทของบริการทางการแพทย์ที่มีค่าใช้จ่ายสูงและคาดหวังผลลัพธ์ที่ชัดเจน

2. การยอมรับเทคโนโลยีทางการแพทย์ (Technology Acceptance) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีทางการแพทย์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเทคโนโลยีช่วยเพิ่มโอกาสความสำเร็จในการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษงค์ ฐานิดา และเอกสิทธิ์ (2562) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการวิจัยนี้ยังได้ขยายแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีโดยเพิ่มองค์ประกอบด้าน ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี การสื่อสารและการศึกษา และ ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kalayou, Endehabtu & Tilahun (2020) ที่เสนอว่าปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระบบ eHealth และยังส่งผลต่อการนำไปใช้ในระยะยาว

3. ภาพลักษณ์องค์กร (Organizational Image) ภาพลักษณ์องค์กรที่ดีของสถานพยาบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความไว้วางใจและความภักดีให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากช่วยสร้างความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Vimla & Taneja (2021) ที่กล่าวว่าความภักดีของคนไข้เป็นตัวบ่งชี้ถึงความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณัฐ นครศรี (2561) ที่พบว่าภาพลักษณ์โรงพยาบาลเป็นปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ Cheng et al. (2020) ยังเน้นย้ำว่าภาพลักษณ์แบรนด์เป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่สำคัญ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ซึ่งผู้ใช้บริการจะพึงพาภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในการตัดสินใจอย่างมาก ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดึงดูดและรักษาผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การนำผลวิจัยไปใช้ กลยุทธ์เพื่อสร้างความภักดี

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คุณภาพการบริการ และ ภาพลักษณ์องค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ดังนั้น สถานพยาบาลเอกชนจึงควรนำข้อมูลนี้ไปพัฒนาเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เน้นการสร้าง ความประทับใจและความเชื่อมั่นในทุกขั้นตอนของบริการ หนึ่งในหัวใจสำคัญคือการ ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เหนือความคาดหวัง ผู้ให้บริการควรลงทุนกับการฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์ให้มีทักษะในการสื่อสารอย่างมืออาชีพและเข้าถึงง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการที่ละเอียดอ่อนอย่างการรักษาภาวะมีบุตรยาก การสร้างความรู้สึกร่วม (empathy) และการลดความกังวลของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากนี้ การปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น เช่น การพัฒนาระบบนัดหมาย

ออนไลน์ที่ใช้งานง่าย การลดระยะเวลาารอคอย หรือการให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน จะช่วยสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างมาก ในขณะเดียวกัน การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน สถานพยาบาลควรให้ข้อมูลที่โปร่งใสและชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาและค่าใช้จ่าย ตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในความน่าเชื่อถือขององค์กร การสื่อสารอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ หรือจดหมายข่าว จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและตอกย้ำภาพลักษณ์ความเชี่ยวชาญให้กับแบรนด์ได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

แม้การวิจัยครั้งนี้จะให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่า แต่ก็มีข้อจำกัดที่ไม่ได้แสดงผลการเชื่อมโยงของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจน ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตเพื่อครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ประการแรกคือการ เพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลาย จากการที่งานวิจัยเดิมไม่ได้เจาะลึกในรายละเอียดของข้อมูลส่วนบุคคล การวิจัยต่อไปจึงควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชากรที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน เช่น สถานะทางเศรษฐกิจ (รายได้สูง รายได้ปานกลาง รายได้ต่ำ) และภูมิภาคที่อยู่อาศัย (ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคใต้) การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในแต่ละกลุ่มจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการได้อย่างละเอียด ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการออกแบบกลยุทธ์ที่ตรงจุดสำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

ประการที่สองคือการ พิจารณาปัจจัยภายนอก ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของสถานพยาบาล การวิจัยในอนาคตควรนำปัจจัยเหล่านี้มาวิเคราะห์ร่วมด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ (ภาวะเศรษฐกิจถดถอย) หรือนโยบายด้านสุขภาพของภาครัฐ ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ การพิจารณาปัจจัยภายนอกจะทำให้การวิจัยมีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากขึ้น

สุดท้ายนี้ การ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ถือเป็นแนวทางที่แนะนำเป็นอย่างยิ่ง การใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพจะช่วยให้ได้ผลลัพธ์ที่ครอบคลุม โดยข้อมูลเชิงปริมาณจะช่วยระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจะช่วยอธิบายสาเหตุและประสบการณ์เบื้องหลังตัวเลขเหล่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- นัทธีรา พุมมาพันธุ์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและความภักดีของลูกค้า. *วารสารวิชาการเซาร์อีสท์บางกอก*, 5(1), 103-115.
- พิมพ์กา ชวนะเวสน์. (2561). *ทางเลือกในการรักษาของผู้มีบุตรยาก*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2566, จาก <https://www.vichaiyut.com/th/health/diseases-treatment/ivf/ทางเลือกในการรักษาของผู้มีบุตรยาก>
- ภูชงค์ สุภาสาคร, ฐานิดา จิตรสุภาพ และ เอกสิทธิ์พัชรวงศ์ศักดิ์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ของแอปพลิเคชันขนส่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคกลุ่มเพชฌัญญ์ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(3), 141-155.
- มาลินี ปันดี, เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย และ พัทธราภรณ์ อารีย์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้รับบริการจากการพยาบาลในหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคกลาง. *วารสารพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอก*, 31(1), 124-141.
- รสริน ชลายนเดชะ และ ฐานิดา ษ์อังกูร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการกรณีศึกษา เกริกยศคลินิก. *Rangsit Graduate Research Conference: RGRC*, 15, 728-740.
- โรงพยาบาลบางปะกอก 9. (2564). *ภาวะมีบุตรยากกับสาเหตุในปัจจุบัน*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2566, จาก https://www.bangpakokhospital.com/care_blog/content/infertility



- อรณัฐ นครศรี. (2561). บุพปัจจัยของความภักดีของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 14(1), 297-318.
- อรอนงค์ เกสรบุญนาค และ วสุธิดา นุริตมนต์. (2562). อิทธิพลของคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการ ทางกายภาพในโรงพยาบาลราชธานี. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพรรณ*, 14(1), 209-218.
- Cham, T. H., et al. (2020). Brand image as the competitive edge for hospitals in medical tourism. *European Business Review*, 33(1), 1-29.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected asian countries. *International journal of environmental research and public health*, 19(13), 7831.
- Kalayou, M. H., Endehabtu, B. F., & Tilahun, B. (2020). The applicability of the modified technology acceptance model (TAM) on the sustainable adoption of eHealth systems in resource-limited settings. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 1827-1837.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Shirazi, H., Kia, R., & Ghasemi, P. (2020). Ranking of hospitals in the case of COVID-19 outbreak: A new integrated approach using patient satisfaction criteria. *International Journal of Healthcare Management*, 13(4), 312-324.
- Vimla, & Taneja, U. (2021). Brand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework. *Health Services Management Research*, 34(4), 250-257.
-