

Received: Oct 15, 2022

Revised: Nov 8, 2022

Accepted: Jan 25, 2023

การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม

Perceived service quality that affects customer loyalty during the Covid-19 pandemic situation of the Public Health Center 30 Wat Chao Am.

วิภารัตน์ อวยพร¹, ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์², พงษ์เทพ ภูเดช³

Wiparat Auyporn¹, Chatchai Laoketkarn², Pongtep Phudetch³

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี¹, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี²,

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา³

Master's degree student Master of Business Administration Degree Program Business Administration

Thonburi University¹, Faculty of Business Administration Thonburi University², College of Logistics and

Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University³

w.wiparat030@gmail.com¹, Chatchai_lm@thonburi-u.ac.th², Pongtep.ph@ssru.ac.th³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ และปัจจัยความภักดีของผู้รับบริการ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการศูนย์ฯ 30 วัดเจ้าอาม จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา 1) ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.57 รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.51 และ 2) ระดับความภักดีของผู้รับบริการศูนย์ฯ 30 วัดเจ้าอามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการกระทำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.44 รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 การรับรู้คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม และด้านการกระทำ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจต่อผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p value <.000)

คำสำคัญ: การรับรู้, คุณภาพการบริการ, ความภักดีในการเข้ามาใช้บริการ

Abstract

The objectives of this research (1) were to study the perceived factors of service quality. and the customer loyalty factor (2) to study the perceived influence of service quality. that affect the loyalty of service recipients during the Covid-19 epidemic situation Of the Public Health Service Center 30 Chao Am Temple The sample group used in this study was 400 people who received the service from the 30 Wat Chao Am Center. The data were analysed using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. and using multiple regression analysis. Results 1) The level of

perceived quality of service when considering each aspect. with the highest average at 4.57, followed by the concreteness of the service 2) The level of loyalty of service recipients of 30 Chao Am Temples, when considering each aspect, found that the action aspect had the highest mean at 4.44, followed by the behavioural aspect with an average of 4.38 the perception of quality. Service that affects customer loyalty understanding in terms of feelings, behaviours and actions, it was found that the concreteness of the service Reliability of the service recipient Responding to service recipients' reassurance and attention to the service recipient has a linear relationship that affects the loyalty of the service recipient. was statistically significant (p value $<.000$).

Keywords: perception, quality of service, Loyalty in receiving services.

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันของสังคมไทยนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในมิติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อวิวัฒนาการของการพัฒนาสาธารณสุขตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนพัฒนาสาธารณสุขที่ผ่านมาระบบบริการด้านสุขภาพของสังคมไทยนั้น ได้มีการพัฒนาตามลำดับขั้น แต่ถึงอย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเทศไทยได้มีการพัฒนาการทางด้านสาธารณสุขมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพได้มากขึ้น ส่งผลให้ในปัจจุบันพบว่าคนไทยมีค่าเฉลี่ยอายุยืนขึ้น ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนในทศวรรษที่ผ่านมาและสังคมไทยได้ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ การเจ็บป่วยและเสียชีวิตเปลี่ยนจากโรคติดต่อเป็นหลักเปลี่ยนแปลงมาเป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ซึ่งส่วนใหญ่มีก่เกิดจากพฤติกรรมสุขภาพของมนุษย์ ได้แก่ โรคมะเร็ง ความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหัวใจ และหลอดเลือด ฯลฯ จากผลการสำรวจสุขภาพของคนไทย พบว่า มักไม่รู้ตัวว่าเป็นโรคเรื้อรังหรือกลุ่มที่รู้ว่าเป็นโรคเรื้อรังนั้นส่วนใหญ่ยังไม่สามารถควบคุมอาการของโรคและดูแลรักษาตนเองได้อย่างถูกต้อง ซึ่งภาวะดังกล่าวนำมาซึ่งภาวะทุพพลภาพในที่สุด ทำให้มีภาวะพึ่งพิงในการดำรงชีวิต และมีผู้สูงอายุจำนวนเพิ่มขึ้นที่ต้องการได้รับการดูแลสุขภาพจากบุคคลในครอบครัวหรือสังคมต่อไป (ประสิทธิ์ พิริยะไพบุลย์, 2559) ทำให้คนไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสุขภาพตนเองมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจทางด้านสุขภาพขยายวงกว้างมากยิ่งขึ้นทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การบำบัดรักษาอาการความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ถือเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะด้านร่างกายภายหลังกระบวนการจัดการรักษา (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2555) กล่าวว่าการดำเนินงานด้านการประกอบการในการให้บริการด้านสุขภาพนั้น เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาภาคบริการและเศรษฐกิจโดยรวมของไทย ได้แก่ ธุรกิจการบริการทางการแพทย์ (สำนักการค้าบริการและการลงทุนกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554)

ในปัจจุบันได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนและอาเซียนมีแนวโน้มที่สมาชิกเพื่อนบ้านในประชาคมอาเซียนได้เข้ามาใช้บริการในประเทศไทยมากขึ้น เนื่องจากประเทศไทยมีโรงพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์หลายแห่ง ดังนั้นธุรกิจด้านสุขภาพจึงเป็นประเด็นที่มีความน่าสนใจเป็นอย่างมาก โรงพยาบาลทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนได้ตระหนักถึงคุณภาพการบริการของหน่วยงานตนเองว่าจะสร้างกลยุทธ์อย่างไรเพื่อให้ผู้มารับบริการหรือลูกค้าได้มีความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการซึ่งโรงพยาบาลต่าง ๆ ก็ได้คาดหวังว่าผู้ที่มารับบริการจะมีความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ และผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นอย่างมากก็ต่อเมื่อมีคุณภาพการบริการที่ดี เช่นเดียวกัน (Norazah, 2014) ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็ได้มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการของตนไว้ เช่น การบริการมีความรวดเร็ว ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ความพร้อมทางด้านบริการและบุคลากร และการให้ข้อมูลการรักษาพยาบาล เป็นต้น (รุ่งดาว ดิถอกไม้, 2555; ลัดดา ฤกษ์ศุภผล, 2554; สรณันท์ อุนุชน, 2556) ตลอดจนหน่วยงานที่มีขนาดย่อยลงมาคือ ศูนย์บริการสาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ ครอบคลุม 4 มิติ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ตามกลุ่มเป้าหมาย

อย่างทั่วถึง เสริมสร้างความรู้ ความตระหนักของประชาชนเพื่อนำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพทั้งด้านกาย ใจ อารมณ์ และสังคมที่เหมาะสม โดยเสริมพลังสร้างการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการดูแลสุขภาพตนเอง ด้านการป้องกัน ควบคุมโรค โดยเฉพาะโรคติดต่อ ได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดการภัยพิบัติด้านการรักษาพยาบาลในระดับปฎิบัติที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง รวมทั้งพัฒนาระบบการส่งต่อกับเครือข่ายบริการสุขภาพ และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ มีบริการเยี่ยมผู้ป่วย โดยทีม สหวิชาชีพ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการบริการสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายการแข่งขันในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐให้มีการบริการรวดเร็ว ความถูกต้อง และการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้สูงขึ้นนั้น ถือว่าเป็นความท้าทายอย่างมากของโรงพยาบาล และหน่วยงานการบริการด้านสาธารณสุข เช่นเดียวกันนั้นทางศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม สังกัด สำนักงาน กรุงเทพมหานคร มีเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 5 เขตพื้นที่ ได้แก่ 1) แขวงบางขุนนนท์ 2) แขวงบ้านช่างหล่อ 3) แขวงบางขุนศรี 4) แขวงอรุณอมรินทร์ และ 5) แขวงศิริราช เป็นองค์กรภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่มีความพยายามจะพัฒนาปรับปรุงรูปแบบคุณภาพการให้บริการแก่กลุ่มผู้คนที่เข้ามาใช้บริการ แต่เนื่องจากเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ภายใต้อสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนคุณภาพชีวิตและสุขภาพของประชากรทั้งโลกอย่างรุนแรงและรวดเร็ว ในช่วงตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา สถานการณ์โรคระบาดครั้งนี้ได้เปลี่ยนชีวิตผู้คนอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน จากการติดโรคนี้นับเป็น ร้อยล้านคน (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2564) จากหลักการและเหตุผลทั้งหมด รวมทั้งสภาพปัญหาทั้งภายนอกและภายในประเทศที่เกิดขึ้น ล้วนเป็นปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งฐานข้อมูลด้าน การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีในการใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอามให้มีคุณภาพที่ดีต่อไปนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษารับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ และปัจจัยความภักดีของผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยความภักดีของผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม
3. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลในการรับรู้คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาจากผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงหรือพัฒนาเชิงนโยบายการบริหารจัดการในด้านการให้บริการของของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาม กับทุกสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

5. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาจากผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงหรือพัฒนาเชิงปฏิบัติการบริหารจัดการในด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม กับทุกสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด

6. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาจากผลการวิจัยที่ได้มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการในด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม กับทุกสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด

วิธีดำเนินการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่เข้ามาใช้บริการจากศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิในการรักษาพยาบาล ระยะทางฯ และเขตพื้นที่อยู่อาศัย

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรับรู้การให้บริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ความภักดีของผู้รับบริการ หมายถึง ข้อผูกพันอย่างลึกซึ้งซึ่งจะทำให้การอุปถัมภ์หรือซื้อซ้ำในการซื้อบริการที่ตนเองพึงพอใจอย่างเป็นประจำในอนาคต ซึ่งจะเป็นลักษณะการซื้อตราสินค้าในแบบเดิม หรือซื้อในชุดของตราสินค้าแบบเดิม โดยที่การแปรเปลี่ยนพฤติกรรมเยี่ยงนี้ได้รับอิทธิพลมาจากผลกระทบสถานการณ์และมีความพยายามของความสามารถการตลาด ประกอบด้วย ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านการกระทำ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า (Parasuraman, et al, 1985) ซึ่งได้มีการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของลูกค้าที่เรียกว่า SERVQUAL นั้น ได้ค้นพบที่มีความคาบเกี่ยวในบางมิติของคุณภาพการบริการเดิม 10 ด้าน จึงได้ลดเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และ 5) ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี หมายถึง พฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการที่เกิดความผูกพันในระยะยาวโดยกลับมาใช้บริการซ้ำ และการมีทัศนคติที่ดีโดยนึกถึงเป็นอันดับแรก เมื่อมีโอกาสจะบอกเล่าแนะนำให้คนใกล้ชิดและผู้อื่นได้ทราบเกี่ยวกับประสบการณ์ที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างความภักดีของผู้รับบริการ (Singh, J. & Saini, S. 2016) โดย Oliver (1999) กล่าวว่า ความภักดีสามารถจำแนกได้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เข้าใจ (Cognitive) 2) ความรู้สึก (Affective) 3) พฤติกรรม (Conation) และ 4) การกระทำ (Action)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา มีสามเสน วรณี เขาวนสุขุม และบุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับสูง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง ยืนยันว่าคุณภาพการบริการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจที่สนองตอบต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าน้ำหนักน้อยกว่าปัจจัยอื่น และ 2) เมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของ

โรงพยาบาลกับมาตรฐานที่กำหนดจากคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล โดยกำหนดค่าเกณฑ์มาตรฐานเท่ากับ 3 ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานในทุกด้าน

นพวรรณ จงสง่ากลาง วรวรรณ สโมสรรสุข และธนบรรณ อุ๋ทองมาก (2559) ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการเห็นด้วยต่อการตอบสนองและด้านการดูแลเอาใจใส่แล้วเห็นด้วยอย่างยิ่งในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการสร้างความมั่นใจต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ฯ และโมเดลการรับรู้คุณภาพบริการที่พัฒนาขึ้นมา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจาก $X^2 = 52.43$ $df = 50$ $p - value = 0.37999$ $GFI = 0.982$ $AGFI = 0.957$ $RMSEA = 0.012$ แล้วการรับรู้คุณภาพบริการในด้านการสร้างความมั่นใจมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด

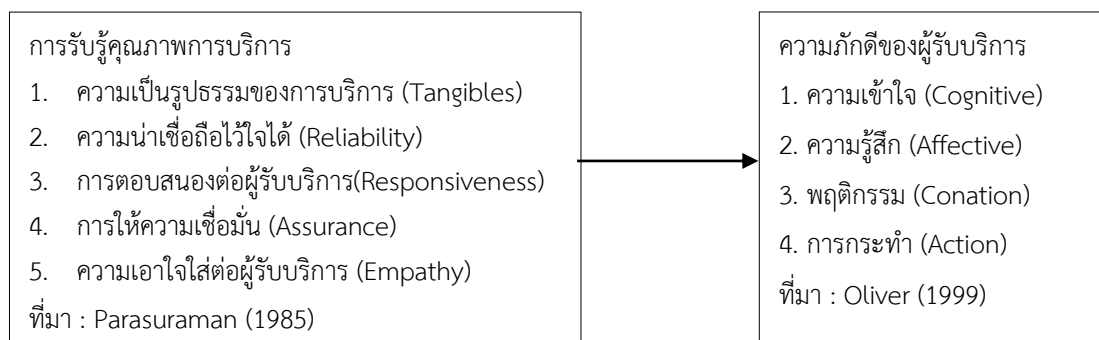
ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้คุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการกำหนดกรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้คุณภาพของ Parasuraman. et al. (1985) อธิบายว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการนั้นต้อง ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ให้ความเชื่อมั่น และ 5) เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้ในส่วนของความภักดี ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ ซิมาภรณ์ สิทธิชัย (2558) (Oliver,1999) ประกอบด้วย 1) ความเข้าใจ 2) ความรู้สึก 3) พฤติกรรม และ 4) การกระทำ มาเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาดังแผนภูมิภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการพยากรณ์ การรับรู้คุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม โดยผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร และกำหนดความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้จำนวน 385 ตัวอย่าง ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่เกิดจากการพัฒนาโดยการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้สรุปและจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิในการรักษาพยาบาล ระยะเวลาฯ และเขตพื้นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามในรูปแบบการตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยที่สามารถวัดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ ระดับการรับรู้มากที่สุด ระดับการรับรู้มาก ระดับการรับรู้ปานกลาง ระดับการรู้น้อย และระดับการรู้น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความภักดีของผู้รับบริการศูนย์ฯ 30 วัดเจ้าอาาม ซึ่งคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านการกระทำ โดยที่สามารถวัดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความภักดีมากที่สุด ระดับความภักดีมาก ระดับความภักดีปานกลาง ระดับความภักดีน้อย และระดับความภักดีน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับงานวิจัยและงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องในการใช้ภาษา และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ นำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความเหมาะสมของแบบสอบถาม และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่าความตรงของเนื้อหา (IOC) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 แสดงว่าข้อคำถามมีความเหมาะสมและมีความตรงเชิงเนื้อหาดี

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีความคล้ายคลึงกันและมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างโดยทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 30 ราย ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) แบบครอนบาค (Cronbach, Lee Joseph, 1974) ซึ่งก็จะได้ค่าแอลฟาที่ได้มาจะปรากฏค่าความเชื่อมั่นที่ได้มาของแบบสอบถามนี้ทั้งฉบับ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544) ซึ่งค่าที่ได้จะต้องได้มากกว่า 0.7

ขึ้นไปและสำหรับการศึกษาในครั้งนี้พบว่าแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการให้บริการของศูนย์ฯ 30 วัดเจ้าอาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (α) เท่ากับ 0.96 และแบบสอบถามความภักดีของผู้รับบริการศูนย์ฯ 30 วัดเจ้าอาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (α) เท่ากับ 0.98 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยทั้ง 2 ชุด มีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยการเก็บแบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1) ขอนหนังสือรับรองจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการของศูนย์ฯ 30 วัดเจ้าอาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) นำหนังสือรับรองจากหลักสูตรฯ เสนอหัวหน้าพยาบาลกลุ่มงานการพยาบาลและการบริหารทั่วไป เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลผู้รับบริการ เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try out) เกี่ยวกับ การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด และนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง

3) ผู้วิจัยได้มีการเตรียมแบบสอบถามเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการเก็บข้อมูล หลังจากนั้นก็นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางด้านสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (1) ค่าร้อยละ (Percentage) (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ (3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลของค่าอิทธิพลระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำเสนอได้ เป็น 3 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 237 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.25 มีอายุ 66 ปีขึ้นไป มีจำนวน 236 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.00 จบการศึกษาประถมศึกษา มีจำนวน 267 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.75 สมรส/อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้สมรส มีจำนวน 322 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.5 แม่บ้าน/ข้าราชการบำนาญ มีจำนวน 345 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 สิทธิในการรักษาพยาบาลบัตรทอง มีจำนวน 378 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.50 ระยะการเดินทางระหว่าง 1-3 กิโลเมตร มีจำนวน 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.75 ในเขตพื้นที่อยู่อาศัย มีจำนวน 334 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 โดยสรุปภาพรวม

ลำดับที่	สรุปภาพรวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.51	0.26	มากที่สุด
2	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้รับบริการ	4.57	0.26	มากที่สุด
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.24	0.38	มากที่สุด
4	ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.40	0.26	มากที่สุด
5	ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.29	0.29	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.40	0.29	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการศูนย์ฯ 30 วัดเจ้าอาาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.57 รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.51 และด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยที่ 4.40 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 โดยสรุปภาพรวม

ลำดับที่	โดยสรุปภาพรวม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ด้านความเข้าใจ	4.32	0.30	มากที่สุด
2	ด้านความรู้สึกรัก	4.28	0.41	มากที่สุด
3	ด้านพฤติกรรม	4.38	0.39	มากที่สุด
4	ด้านการกระทำ	4.44	0.36	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.35	0.37	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ระดับความภักดีของผู้รับบริการศูนย์ฯ 30 วัดเจ้าอาาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกระทำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.44 รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 และ ด้านด้านความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.32 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ในการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม โดยภาพรวม

ตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์)	b	Beta	t-value	p value
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.167	.144	3.168	.286
ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจต่อผู้รับบริการ	.176	.153	3.363	.002*
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.159	.202	4.457	.001*
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	.267	.229	5.086	.000*
ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	.098	.093	3.168	.000*
ค่าคงที่ (Constant)	.496		1.069	.286
R = 14.3	R² = .143	F = 14.282	p value <.000	

การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม

โดยภาพรวม พบว่า มีตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงความภักดีของผู้รับบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p value <.000)

ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ตัวรวมพยากรณ์ สามารถร่วมกันทำนายความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ร้อยละ 14.3 (R² = .143) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

ความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 = 0.496 + .176 (ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจต่อผู้รับบริการ) + .159 (ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ) + .267 (ด้านการให้ความเชื่อมั่น) + .098 (ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ)

เขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังต่อไปนี้

ความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 = 0.153 (ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจต่อผู้รับบริการ) + 0.202 (ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ) + 0.229 (ด้านการให้ความเชื่อมั่น) + 0.093 (ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ)

สรุปผล

การวิจัยเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาาม ผู้วิจัยได้สรุปผลและอภิปรายผลแต่ละประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาามในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.57 รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.51 และ ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยที่ 4.40 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กิรติ บันดาลสิน (2558) ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้านาคา สาขาสำนักราชดำเนิน ว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ ด้านพฤติกรรม ด้านทัศนคติ และความจงรักภักดีในการใช้บริการโดยรวมในทิศทางบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่ง

สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, et al. (1985) อธิบายว่า การให้บริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งได้มีการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของลูกค้าที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และ 5) ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

2. ระดับความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาวาสในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ระดับความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาวาสในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกระทำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.44 รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 และ ด้านความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.32 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิรติ บันดาลสิน (2558) ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร สาขาสำนักราชดำเนิน เช่นเดียวกับแนวคิดความภักดีของผู้รับบริการ Singh, J. & Saini, S. (2016) อธิบายว่า พฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการที่เกิดความผูกพันในระยะยาวโดยกลับมาใช้บริการซ้ำ และการมีทัศนคติที่ดีโดยนึกถึงเป็นอันดับแรก เมื่อมีโอกาสจะบอกเล่าแนะนำให้คนใกล้ชิดและผู้อื่นได้ทราบเกี่ยวกับประสบการณ์ที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างความภักดีของผู้รับบริการ นอกจากนี้ (Oliver, 1999) อธิบายว่า ความภักดีสามารถจำแนกได้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเข้าใจ (Cognitive) 2) ความรู้สึก (Affective) 3) พฤติกรรม (Conation) และ 4) การกระทำ (Action)

3. อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาวาสในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า มีตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการที่ร่วมกันทำนายอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีต่อความภักดีของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาวาสในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p value < .000) สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี ปันติ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้รับบริการจากพยาบาลในหอผู้ป่วยในในโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า โมเดลอิทธิพลเส้นทางตามสมมติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แบบอิมตัว ($\chi^2 = 0.00$, $df = 0$, P -value = 1.00, RMSEA = 0.00) โดยพบว่า ตัวแปรด้านการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจากพยาบาลและด้านการรับรู้ราคาค่าบริการทางการแพทย์จากพยาบาล มีอิทธิพลเส้นทางทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของผู้รับบริการผู้ป่วยในโดยอิทธิพลเส้นทางทางอ้อมผ่านความพึงพอใจการบริการโดยรวม เช่นเดียวกับงานวิจัยของ โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับอิทธิพลของการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาวาสในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 นั้นสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และ ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ควรนำฐานข้อมูลดังกล่าวมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนานโยบายเพื่อเสริมสร้างระบบการให้บริการกลุ่มองค์กร

- (1) ด้านความเป็นรูปธรรม ควรมีการพัฒนาแนวนโยบายในการบริการเชิงรุกด้วยระบบการดูแลผ่านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ทางกายภาพที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- (2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ควรมีการพัฒนาแนวนโยบายการสร้างค่านิยมผ่านการปฏิบัติงานด้วยการบริการที่เป็นมิตรที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองปลอดภัย
- (3) ด้านการตอบสนอง ควรมีการพัฒนาแนวนโยบายการให้บริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผ่านฐานข้อมูลการนำเสนอความต้องการของผู้รับบริการ
- (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่น ควรมีการพัฒนาแนวนโยบายการสร้างค่านิยมแก่ผู้รับบริการผ่านการนำเสนอผลการดำเนินงาน ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ดำเนินงานของบุคลากรที่มีให้แก่ผู้รับบริการ
- (5) ด้านความเอาใจใส่ ควรมีแนวนโยบายในการพัฒนาระบบการดูแลผู้รับบริการอย่างทั่วถึง ใช้รูปแบบการดูแลแบบเครือข่ายเชิงรุกทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

สำหรับอิทธิพลของการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 30 วัดเจ้าอาวาสในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 นั้นสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และ ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ควรนำฐานข้อมูลดังกล่าวมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาแนวนโยบายเพื่อเสริมสร้างระบบการให้บริการกลุ่มองค์กร ผู้บริหารองค์กรควรนำฐานข้อมูลดังกล่าวมาสร้างตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสู่การสร้างระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของมารับบริการเพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการเพื่อสร้างความภักดีในการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการศึกษาคุณภาพชีวิตครอบครัวของผู้รับบริการแรงงานเพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความครอบคลุมทั้งในมิติของลักษณะทางกายภาพ และชีวภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2564). รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฉบับที่ 390. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก <https://ddc.moph.go.th>.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2554). *ธุรกิจบริการ: สปาและนวดไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักการค้าบริการและการลงทุน.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิริติ บันดาลสิน. (2558). *การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

- นพวรรณ จงสง่ากลาง วรวรรณ สโมสรรสุข และธนบรรณ อุ่ทองมาก. (2559). การรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 26(2): 329-342.
- ประสิทธิ์ พิริยะไพบุลย์. (2559). *การศึกษาการดูแลสุขภาพด้วยตนเองของครอบครัวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. กรุงเทพฯ: กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- มาลินี ปันดี. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้รับบริการจากการพยาบาลในหอผู้ป่วยในในโรงพยาบาล เอกชนในเขตภาคกลาง*. คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- รุ่งดาว ดิดอกไม้. (2555). ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 2(4): 121-138.
- ลัคนา ฤกษ์ศุภผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. *วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 18(3): 145-159.
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัย. (2558). การวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม. *วารสารนักบริหาร*, 35(1): 66-70.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). *ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโอกาสของไทยในการรุกตลาดอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <http://www.ksmcare.com>.
- สรนันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 14(3): 159-169.
- สุกัญญา มีสามเสน วรณี เขาวนสุขุม และบุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2556). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 7(1): 35-48.
- โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). *คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหاسبบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological testing*. New York: Harper and Row. p.161.
- Norazah, M. S. (2014). The Potential for Greener Consumption: Some Insights from Malaysia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(16): 11-17.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63: 33-34. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/1252099>.
- Parasuraman, et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Singh, J. & Saini, S. (2016). Importance of CEM in CRM-CL framework. *Journal of Modelling in Management*, 11(1): 91-115.

Translated Thai References

- Anuchon, S. (2013). Factors Effect to Client satisfaction toward the Services of the Emergency Accidental room at Phramongkutklao Hospital. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 14(3), 159-169. (in Thai)
- Bandalsin, G. (2015). *Recognition of the quality of services that affects the loyalty of savings bank customers to the service*. Thesis Master of Business Administration, Graduate School, Silpakorn University. (in Thai)
- Dee-Dokmai, R. (2012). Satisfaction with the quality of emergency private hospital services in Bangkok and its vicinity. *Journal of Finance, Investment, Marketing and Business Administration*, 2(4): 121-138. (in Thai)

- Department of disease control. (2021). *Ministry of Health. Coronavirus Situation Report 2019. Emergency Operations Center No.390*. Retrieved January 20, 2022, from <https://ddc.moph.go.th>. (in Thai)
- Department of Trade Negotiations. (2011). *Business Services: Spa and Thai Massage*. Bangkok: Bureau of Trade, Services, and Investment. (in Thai)
- Jongsong, N. Samosornsuk, W. and Aathongmak, T. (2016). Recognition of the quality of services of visitors to Thammasat Hospital. *Journal of Science and Technology*, 26(2): 329- 342. (in Thai)
- Kasikorn Research Center. (2012). *The health tourism business offers Thailand's opportunity to penetrate the ASEAN market*. Retrieved February 10, 2022, from <http://www.ksmecare.com>. (in Thai)
- Meesamsen S., Choawasukum W., Pinyoanuntapong B. (2013). Service Quality of Community Hospital, Pathum Thani Province. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkron Rajabhat University*, 7(1): 35-48. (in Thai)
- Muangprom, C. (2019). *Public satisfaction with the quality of service provided by Thonburi Hospital*. Graduate School, Siam University. (in Thai)
- Pandee, M. (2019). *Factors influencing the loyalty of nursing patients in inpatient wards in private hospitals in the Central District*. Faculty of Interdisciplinary Christian University. (in Thai)
- Piriyapaiboon, P. (2016). *Family self-care education in the Northeast*. Bangkok: Public Health Support Division Department of Health Services Support. (in Thai)
- Rerksuppaphol, L. (2011). Satisfaction of service recipients to health promotion clinics, Hospital, Somdet Phra Theprattana Ratchasuda Medical Center, Siam Boromrajkumari. *Journal of Medicine and Health Sciences*, 18(3): 145–159. (in Thai)
- Sittichai, S. (2015). Measuring Customer Loyalty for Hotel Industry. *Journal Executive*, 35(1): 66-70. (in Thai)
- Theraphan, S. (2018). *Quality of service and managing relationships with service recipients affects trust, satisfaction. And the loyalty of users of private hospitals in Pathum Thani province*. Master of Business Administration Thesis, Bangkok University. (in Thai)
- Vanichbuncha, K. (2001). *Principles of statistics*. 6th Ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Vanichbuncha, K. (2002). *Statistical analysis: Statistics for administration and research*. 6th Ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)