

บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียน
กับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE FACTOR AFFECTED TO INTENTION OF CLIENTS WHO RECEIVE
THE SERVICES FROM THE HOSPITAL REGISTERED WITH
THE STOCK EXCHANGE IN BANGKOK.

บุญมี ยอมพันธ์¹

รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุพปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำและ 2) เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำ โรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการโรงพยาบาลมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 9 แห่งเลือกโดยวิธีจัดสรรโควตาทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองการโครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัว คือ คุณภาพบริการ คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ความ

พึงพอใจ และการตั้งใจใช้บริการ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับยอมรับได้โดยพิจารณาจากค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบมีค่า $\chi^2 = 100.035$, $\chi^2 / df = 1.531$, $df = 195$, $p = 0.003$, $GFI = .973$, $CFI = .995$, $RMR = .012$, $RMSEA = .037$, $MFI = .986$ ผลของการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพบริการโลจิสติกส์ คุณภาพบริการ และความพึงพอใจโดยที่คุณภาพบริการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการและร่วมกันมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตั้งใจใช้บริการผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงการเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพบริการโลจิสติกส์และคุณภาพบริการโดยเฉพาะองค์ความรู้ทางด้านโลจิสติกส์ที่เป็นประโยชน์กับองค์การธุรกิจสุขภาพมากขึ้น

¹นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, คุณภาพบริการโลจิสติกส์, ความพึงพอใจ, การตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำ

Abstract

The purposes of this study were to 1) study the factor affected to Satisfaction and attention of clients who receive the services 2) to analyze of structural causal of Clients who receive the services from the hospital registered with the Stock Exchange in Bangkok. A questionnaire that was examined content validity was used as an instrument for data collection from samples that uses service more than 1 time at 9 hospital registered with the Stock Exchange in Bangkok. The samples were randomly selected with quota sampling method, totaling 400 samples. Data were analyzed Factor Analysis and Path Analysis to check the consistency of the structural equation model.

The results show that the causal structure of the intention of clients who receive the services consists of four variables: Service Quality, Logistics Service Quality, Satisfaction and intention. The conceptual model aligns with the empirical data (Chi-square =100.035, Chi-square/df=1.531, df=195, p=0.003, GFI=.973, CFI=.995, RMR=.012, RMSEA =.037, MFI=.986) The finding of this research indicate that the factor affected to

intention of clients who receive the services from The hospital registered with the Stock Exchange in Bangkok Significantly : Service Quality, Logistics Service Quality and Satisfaction. The Logistics Service Quality is positively correlated with quality of service and indirect influence on the intended use of the service Passed through the satisfaction of clients. The results of the research link between logistics service quality and service quality. Especially the logistics knowledge that benefits the health business more.

Keywords: Service Quality, Logistics Service Quality, Satisfaction, Intention

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาระบบบริการสุขภาพโดยภาพรวมของประเทศไทยประสบปัญหาที่สำคัญหลาย อย่าง เช่น ประสิทธิภาพการรักษาคุณภาพบริการความเป็นธรรมการจัดสรรทรัพยากรและบุคลากรทางการแพทย์เครื่องมือแพทย์ที่มีราคาสูงและเทคโนโลยีขั้นสูงทำให้การเข้าถึงเทคโนโลยีมีความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มคนความแออัดของผู้ป่วยผู้ด้อยโอกาสที่มาใช้บริการไม่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึงรวมทั้งได้รับยา ที่มีคุณภาพที่แตกต่างกันและเกิดปัญหาการร้องเรียนต่อการบริการที่ได้รับ (วิจัยกรุงศรี, 2560) ด้วยเหตุที่การเข้ารับบริการในโรงพยาบาลรัฐมีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับกำลังการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัด ของ

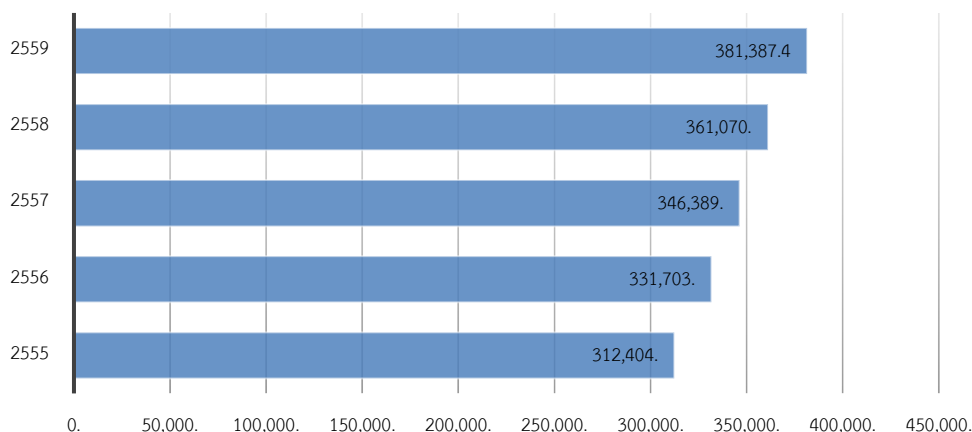
โรงพยาบาลภาครัฐส่งผลให้การเข้ารับบริการใช้เวลานาน และไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีกำลังทรัพย์บางส่วนหันมาเลือกใช้บริการการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีการให้บริการอย่างทั่วถึงและใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยกว่า โรงพยาบาลของรัฐบาล

แนวโน้มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนปี 2560 ยังคง “เติบโตอย่างต่อเนื่อง” จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าแนวโน้มรายจ่ายเพื่อสุขภาพปี 2555 - 2559 ที่เพิ่มขึ้นในทุกปีตอกย้ำให้เห็นถึงความต้องการ ใช้บริการทางการแพทย์ที่มากขึ้น โดยมีสนับสนุนจาก ปัจจัยสนับสนุน 1) กระแสความนิยมดูแลสุขภาพที่เพิ่ม ขึ้น 2) การสนับสนุนทางภาครัฐเพื่อให้ประเทศไทยเป็น Medical Hub ของเอเชีย โดยกำหนดและดำเนินการ ตามแผนพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) พ.ศ. 2559 – 2568 3) ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาลเอกชนของไทย ซึ่งเป็นที่ยอมรับในเรื่องคุณภาพการรักษา การบริการ และค่ารักษาพยาบาลที่ถูกกว่าประเทศอื่นๆ และยัง

ได้รับการรับรองมาตรฐาน JCI (Joint Commission International) ถึง 50 แห่ง 4) การขยายฐานลูกค้า ผู้ประกันตนกับกองทุนประกันสังคมส่งผลให้มีรายได้สูงขึ้น, ญัฐพล วุฒิรักขจร, 2560)

ปัจจัยเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมีสาเหตุจากหลายปัจจัย ดังนี้ 1) ภาวะเศรษฐกิจที่ยังฟื้นตัวค่อนข้างช้า ค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้กลุ่มผู้มีรายได้ระดับกลางที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเริ่มมาใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐหรือเลือกซื้อยาจากร้านขายยามารับประทานเอง 2) ขาดบุคลากรทางการแพทย์ โดยเฉพาะ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ เนื่องจากแพทย์ที่มีชื่อเสียงส่วนใหญ่ประจำอยู่ที่โรงพยาบาลของรัฐทำให้ต้องใช้ค่าจ้างที่สูงในการดึงตัวมาเป็นแพทย์ประจำหรือชั่วคราว นอกจากนี้การเปิด AEC ทำให้บุคลากรทางการแพทย์สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ส่งผลให้แพทย์เฉพาะทาง และแพทย์ที่มีความสามารถด้านภาษามี จำนวน ไม่เพียงพอ 3) ค่าบริการทางการแพทย์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากต้นทุนทั้งเครื่องมือ และเทคโนโลยีการรักษา

ค่าใช้จ่ายสุขภาพ (ราคาปีปัจจุบัน) หน่วย : ล้านบาท



ภาพที่ 1 แสดงรายจ่ายสุขภาพปี 2555-2559

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

รวมถึงยาและเวชภัณฑ์ต่างๆ มีแนวโน้มปรับราคาขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ป่วยชาวต่างชาติชะลอ การตัดสินใจเข้ามารักษาในไทย และ 4) การแข่งขันที่รุนแรง ทั้งจาก ผู้ประกอบการภาครัฐ โดยเฉพาะโรงพยาบาลภาครัฐที่มีชื่อเสียงได้ปรับตัวโดยเปิดให้บริการโรงพยาบาลมาตรฐานเดียวกับโรงพยาบาลเอกชน อาทิ โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ของโรงพยาบาลศิริราช และศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ของโรงพยาบาลรามาธิบดี โดยเฉพาะมีการพัฒนาระบบการให้บริการในมาตรฐานเดียวกับเอกชน ซึ่งรวมถึง การให้บริการเฉพาะทางและการให้บริการนอกเวลา โดยมีข้อได้เปรียบด้านชื่อเสียง เทคโนโลยี และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และ ผู้ประกอบการจากต่างประเทศ ที่จะเข้ามาแข่งขันกับผู้ประกอบการในประเทศจากนโยบายการเปิดเสรีทางการแพทย์ ซึ่งผู้ประกอบการจากต่างประเทศมีความได้เปรียบในเรื่องของเทคโนโลยี ที่ทันสมัยกว่าหรือขนาดของกลุ่มโรงพยาบาลเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่กว่า และ ภาพลักษณ์ความเป็นโรงพยาบาลระดับนานาชาติ อาทิ โรงพยาบาลเวชธานี ได้ร่วมทุนกับกลุ่มทุน “เคพีเจ เฮลท์แคร์ เบอร์ฮาด” ซึ่งเป็น กลุ่มทุนยักษ์ใหญ่ทางด้านสุขภาพของมาเลเซียซึ่งมีเครือข่ายโรงพยาบาลสาขา 20 แห่งในมาเลเซียเป็นต้น (ณัฐพล วุฒิรักษจร, 2560)

การจัดการทางด้านโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการทางด้านห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำสามารถเชื่อมโยงและ ประสานเป็นหนึ่งเดียวกันได้ ทำให้การบริหารจัดการการทำงานระหว่างกันมีประสิทธิภาพมากที่สุด ปัจจัยหนึ่ง ที่สำคัญในการทำงาน

เชื่อมโยงกัน นั่นคือ “ข้อมูล” กระบวนการโลจิสติกส์ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ การผลิต เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค การจัดการเก็บสินค้าคงคลังให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม การจัดการการขนส่งให้ทันเวลากับความต้องการ การจัดการส่งต่อข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันระหว่าง หน่วยงาน การเก็บและใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อการตัดสินใจ จากการศึกษาระบบโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ของระบบสาธารณสุขไทย พบว่าความสามารถเบื้องต้นพื้นฐานที่จำเป็นมากที่สุดในการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างกัน คือ ภาษาที่ใช้ในการบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ยาที่ไหลระหว่างกันต้องเป็น “มาตรฐาน” ที่เข้าใจและเชื่อมโยง ในระบบร่วมกันได้ (ดวงพรรณ กริชานุชัย, และคณะ, 2557) ซึ่งปัจจุบันได้เพิ่มบทบาทเข้าไปมีส่วนสำคัญในภาค อุตสาหกรรมบริการ อย่างเช่นโรงพยาบาลแล้ว โดยเครือโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้ตั้งหน่วยธุรกิจชื่อว่า “National Healthcare Systems : NHS” ขึ้นมาให้บริการจัดการด้านโลจิสติกส์กับโรงพยาบาลในเครือ 17 แห่งทั่วประเทศ โดยโครงการส่วนใหญ่নার่องที่ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพซอยศูนย์วิจัยและประสบความสำเร็จอย่างสูงในการลดต้นทุนสินค้าคงคลัง ความรวดเร็ว และถูก ต้องของการขนส่งยาเวชภัณฑ์ เอกสารทางการแพทย์ สิ่งส่งตรวจ (Specimen) และอุปกรณ์ทาง การแพทย์ในโรงพยาบาล ด้วยเทคโนโลยี การขนส่งอัจฉริยะหรือ Mobile Transporter ซึ่งนับเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทยที่นำระบบนี้มาใช้ (สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย, 2553)

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีตเรื่องปัจจัยคุณภาพโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจ และความ

จงรักภักดีของผู้รับบริการโรงพยาบาลโรงเรียนแพทย์ศาสตร์ พบว่าคุณภาพบริการโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ และมีผลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีโดยส่งผ่านความพึงใจของผู้รับบริการ (วิภาวัลย์ แซ่โจ้ว, 2557) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพบริการโลจิสติกส์ และจากผลการวิจัยของสมฤดี ธรรมสุริ. (2554) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และความภักดีต่อตราสินค้าของ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและปัจจัยคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการและด้านความเห็นอกเห็นใจไม่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (สมฤดี ธรรมสุริ. (2554) ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Parasuraman et al., (1985) ที่กล่าวถึงการรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้ รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้นแต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับกล่าวถึงมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับ

บริการ (Assurance) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับ บริการ (Empathy) (Parasuraman et al., 1985) และ ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของคุณภาพบริการมี จำนวนมากตามแนวความคิด “SERVQUAL” ที่มีการศึกษาปัจจัยดังนี้ความน่าเชื่อถือความรับผิดชอบ ความสามารถหลักการเข้าถึงความสุภาพการสื่อสารความไว้วางใจซึ่งกันและกันความปลอดภัยความเข้าใจและการรับรู้ที่มองเห็นอย่างเป็นรูปธรรม

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดด้านคุณภาพบริการ 5 ด้านของ Parasuraman et al., 1985 ผนวกกับคุณภาพบริการด้านกระบวนการจัดการโดยการใช้โซ่อุปทานเข้ามาเกี่ยวข้องกับภายใต้โลจิสติกส์ สุขภาพเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวข้างต้นว่ามีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่เฉพาะกลุ่มที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 9 แห่ง ในชื่องานวิจัยว่า บุพปัจจัยที่ส่งต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าเป็นแนวทางต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับโรงพยาบาลในต่างประเทศและรองรับการให้บริการชาวต่างประเทศเพื่อที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุพปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่ จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุพปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่ จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

H1: คุณภาพการบริการโลจิสติกส์และคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H2.1: คุณภาพการบริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำในโรงพยาบาล ที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H2.2: คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำในโรงพยาบาลที่ จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

H3: ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำในโรงพยาบาลที่จดทะเบียน กับตลาดหลักทรัพย์ในเขต กรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร

H4: คุณภาพการบริการโลจิสติกส์ คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน และความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำในโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล

ที่ จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ การบริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ (Assurance) ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการโลจิสติกส์ ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการติดต่อส่วนบุคคล (Personal contact quality) ด้านปริมาณการสั่งซื้อ (Order release quantities) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information quality) ด้านขั้นตอนการสั่งซื้อ (Ordering procedures) ด้านความถูกต้องในการสั่งซื้อ (Order accuracy) ด้านเงื่อนไขการสั่งซื้อ (Order condition) ด้านคุณภาพ ในการสั่งซื้อ (Order quality) ด้านการจัดการกับการสั่งซื้อที่มีปัญหา (Order discrepancy handling) ด้านการตรงต่อเวลา (Timeliness)

ตัวแปรคั่นกลาง (Mediator Variables) ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) การตั้งใจ

เลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ การศึกษา ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผล ในช่วงเดือนมีนาคม – สิงหาคม 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆรวมถึงนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนทางการตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับโรงพยาบาลในต่างประเทศและรองรับการให้บริการชาวต่างประเทศเพื่อที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

นิยามปฏิบัติการ

คุณภาพบริการ (Service quality) คือ สิ่งที่ถูกค่าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 2013) การบริการ ซึ่งวัดจากคุณภาพ 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประเมินจาก สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ บุคลากรที่ให้บริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ 2) ความน่าเชื่อถือ ประเมินจาก การบริการตรงตามข้อตกลง การบริการอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง 3) การตอบสนองต่อลูกค้า ประเมินจาก การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ การยินดีช่วยเหลือลูกค้า 4) การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ประเมินจาก ความรู้และทักษะของพนักงาน สมรรถนะ ความสุภาพ และการให้ความรู้สึกปลอดภัยของพนักงาน 5) การเอาใจใส่ ประเมินจาก การติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเข้าลูกค้า

ระบบโลจิสติกส์สุขภาพ หมายถึง การจัดการใน 3 องค์ประกอบใหญ่ๆ คือ 1) การจัดการการไหล (Nodes & Links) 2) การบริหารจัดการทรัพยากร (Materials Management) และ 3) การจัดการสารสนเทศ (Information Management) การจัดการการไหล

(Flows/Links) ที่กล่าวถึงนั้นคือ การไหลของผู้ป่วย (Patient Flow) และการไหลของวัสดุ (Material Flow) ได้แก่ ยา, เวชภัณฑ์, ผลแลป, ผลตรวจ, เวชระเบียน, ผลเอ็กซเรย์ เป็นต้น (ดวงพรรณ กริชชาญชัยและคณะ, 2557)

คุณภาพบริการโลจิสติกส์ คือ การสร้างให้เกิดอรรถประโยชน์ทางด้านเวลาและสถานที่ ซึ่งถือเป็นส่วนประกอบทางการตลาดที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค ซึ่งคุณภาพบริการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย 9 ปัจจัย คือ ด้านคุณภาพการติดต่อส่วนบุคคล ด้านปริมาณการสั่งซื้อ ด้านคุณภาพสารสนเทศด้านขั้นตอนการสั่งซื้อด้านความถูกต้องในการสั่งซื้อ ด้านเงื่อนไขการสั่งซื้อด้านคุณภาพ ในการสั่งซื้อด้านการจัดสรรเวลา และด้านการจัดการบริการที่มีปัญหา

ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกันซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 6 ประเภทคือความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการการประสานงานของการบริการ อรรถาัยความสนใจของผู้รับบริการความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Aday & Andersen, 1975)

ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ คือ ความตั้งใจซื้อหรือความตั้งใจใช้บริการเป็นกระบวนการที่เป็นเหตุเป็นผลอันเกี่ยวข้องกับจิตใจของลูกค้าที่แสดงถึงการวางแผนในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการของลูกค้า โดยเป็นการพิจารณาถึงประโยชน์ของสินค้าเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง อันสะท้อนถึง ความมั่นใจของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้า และยังส่งผลถึงพฤติกรรมในการซื้อสินค้าใน

อนาคตของลูกค้า (Zeithamal, 1990)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ผู้เคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่า 1 ครั้ง ซึ่งมีทั้งหมด 9 แห่งคือ บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) บริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด(มหาชน), บริษัท ธนบุรี เมดิเคิล เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน), บริษัท โรงพยาบาล ลาดพร้าว จำกัด (มหาชน), บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน), บริษัท ศิริรินทร์ จำกัด(มหาชน), บริษัท สมิติเวช จำกัด(มหาชน), บริษัท ธนบุรี เฮลท์แคร์ กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) บริษัท โรงพยาบาล วิภาวดี จำกัด(มหาชน)โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 186) เท่ากับ 385 ตัวอย่าง สํารองเพื่อแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์อีก 5 % รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (check list)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน จำนวน ข้อแบ่งเป็น 18ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) 3 ข้อ ด้านความ

น่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ข้อ 3 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ข้อ 4 ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้ บริการ (Assurance) 4 ข้อ และด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) 4 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการโลจิสติกส์ทั้ง 9 ด้าน จำนวน ข้อ แบ่ง 23 เป็น ด้านคุณภาพการติดต่อส่วนบุคคล (Personal contact quality) ข้อ 2 ด้านปริมาณการสั่งซื้อ (Order release quantities) ข้อ 2 ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information quality) ข้อ 3 ด้านขั้นตอนการสั่งซื้อ (Ordering procedures) ข้อ 2 ด้านความถูกต้องในการสั่งซื้อ (Order accuracy) ข้อ 3ด้านเงื่อนไขการสั่งซื้อ (Order condition) 2 ข้อ ด้านคุณภาพในการสั่งซื้อ (Order quality) 2 ข้อ ด้านการจัดสรรเวลา (Timeliness) ข้อ 4 และด้านการจัดการบริการที่มีปัญหา (Order discrepancy handling) 3 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาด หลักทรัพย์ในเขต กรุงเทพมหานครแบ่งเป็น 6 ด้าน จำนวน ข้อ แบ่งเป็น 19ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ข้อ 2 ด้านการประสานงานของการบริการ Co-ordination ข้อ 2 (ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information) 2 ข้อ ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) 6 ข้อ ด้านคุณภาพของ บริการ (Quality of care) 3 ข้อ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-Pocket Cost) 4 ข้อ เป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลแบ่งเป็น 3 ด้าน จำนวน ข้อ 12 ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the behavioral) 5 ข้อ ด้านกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) 4 ข้อ และด้านความสามารถในการควบคุม (Perceived Behavioral control) 3 ข้อ เป็นแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ แนวคิดคุณภาพ โลจิสติกส์ ทฤษฎีและแนวคิดความพึงพอใจ และทฤษฎีการตั้งใจใช้บริการซ้ำ

2. กำหนดโครงสร้าง แบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย ทั้งตัวแปรอิสระและ ตัวแปรตาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในเชิงเนื้อหา และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม โดย ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.500 ขึ้นไป ซึ่งผลประเมินของตัวแปรมีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.736 – 0.980

3. นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้จำนวน 30 ชุด ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่ไม่ใช่โรงพยาบาลที่ต้องการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดและนำไป ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของข้อคำถามรายข้อ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามรายข้อแต่ละค่าอยู่ระหว่าง 0.804-0.993

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 400 ชุด

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มด้วย วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยกำหนดโควตาจากกลุ่มตัวอย่างที่เท่าๆจากผู้ให้บริการทั้ง 9 แห่ง และเก็บข้อมูลแบบสะดวกโดย ผู้วิจัยเก็บข้อมูล 2 ช่วงเวลาคือช่วงเช้า และช่วงบ่าย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยเรื่อง ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่สัมพันธ์กันเป็นองค์ประกอบเดียวกัน และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

สรุปผลการศึกษา

1. ความสอดคล้องของโครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำพบว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังตารางที่ 1

2. อิทธิพลของบุพปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำ

2.1 ความพึงพอใจ จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรในโครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือก-ใช้บริการซ้ำที่ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวคือ คุณภาพบริการ คุณภาพบริการโลจิสติกส์

สถิติ ความพึงพอใจ และการตั้งใจเลือกใช้บริการ
ซ้ำ พบว่า 1) ตัวแปรคุณภาพบริการโลจิสติกส์มี
ความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการ มีค่า
สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.945 โดยมี
ประสิทธิภาพในการทำนายคุณภาพบริการร้อยละ
89 ($R^2 = 0.890$) 2) ตัวแปรคุณภาพบริการโลจิสติกส์
ตัวแปรคุณภาพบริการ มีอิทธิพลทางตรง
และความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความพึงพอใจ มีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.475 – 0.478
โดยมี ประสิทธิภาพใน การร่วมกันทำนายความพึง
ใจในคุณภาพบริการและคุณภาพบริการ โลจิสติกส์
ร้อยละ 88 ($R^2 = 0.884$)

2.2 การตั้งใจใช้บริการซ้ำ จากการวิเคราะห์ค่า
สัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรในโครงสร้างเชิงสาเหตุ
ของ การตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำที่ประกอบ ด้วยตัว
แปร 4 ตัวคือ คุณภาพบริการ คุณภาพบริการโลจิสติกส์
ความพึงพอใจ และการตั้งใจเลือกใช้บริการ
ซ้ำ พบว่าคุณภาพบริการ และคุณ ภาพบริการโลจิสติกส์

สถิติมีอิทธิพลทางอ้อม และความสัมพันธ์เชิงบวก
กับการตั้งใจใช้บริการซ้ำโดยส่งผ่านความพึงพอใจ
มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.339 และ 1.090
ตามลำดับ ในขณะที่ ความพึงพอใจมีอิทธิพล
ทางตรงและสัมพันธ์เชิงบวก มีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ โดยมีประสิทธิภาพในการ 0.709
ร่วมกันทำนายการตั้งใจใช้บริการซ้ำ โรง พยาบาล
ที่จดทะเบียนกับ ตลาดหลักทรัพย์ร้อยละ 76 ($R^2 =$
0.764)

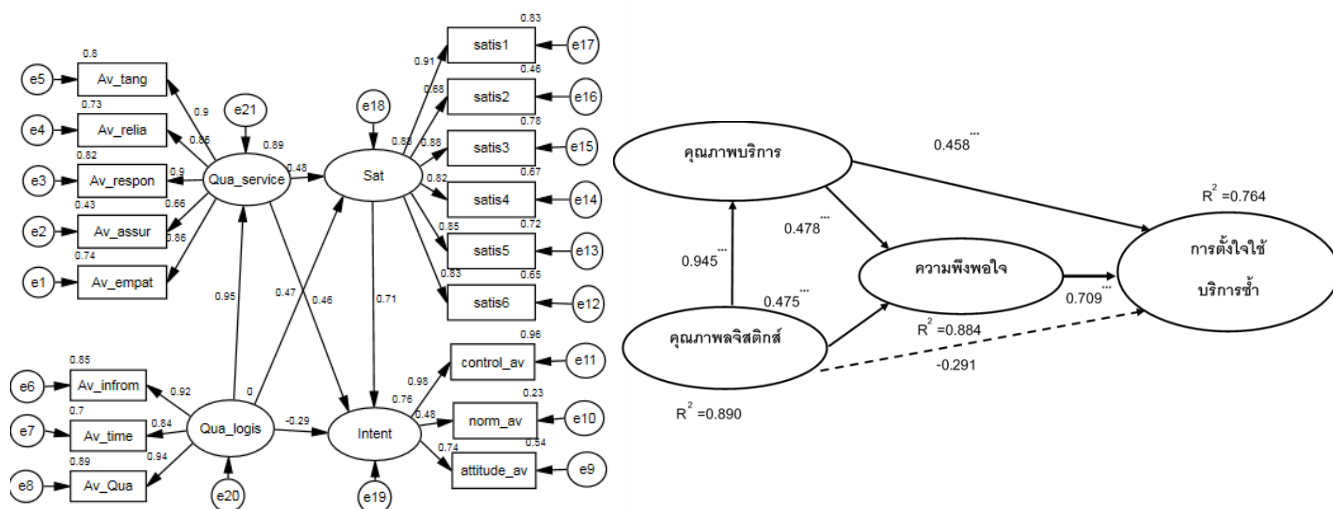
อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ผลการศึกษา
พบว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์เชิง
บวกกับ คุณภาพบริการและมีอิทธิพลทางตรงต่อ
ความพึงพอใจแต่มีอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่าน
ความพึงพอใจต่อการ ตั้งใจเลือกใช้บริการของ
ผู้ให้บริการมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลลา
วัลย์ แซ่โจ้ว (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของคุณ
ภาพโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดี

ตารางที่ 1 ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของโมเดลวัดความสัมพันธ์โครงสร้างการตั้งใจซื้อ

ดัชนี ความ สอดคล้อง	ค่าที่แสดงความ สอดคล้อง	ค่าที่ยอมรับได้ว่ามีความ สอดคล้อง	ผลทางสถิติ	ผลการศึกษา
χ^2	$.05 \leq p \leq 1.00$	$.01 \leq p \leq .05$	0.003	ไม่ผ่านเกณฑ์
χ^2 / df	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 \leq \chi^2 / df \leq 3$	1.531	ผ่านเกณฑ์
RMR	$0 \leq RMR \leq .05$	$.05 \leq RMR \leq .08$	0.012	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	0.037	ผ่านเกณฑ์
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$	0.986	ผ่านเกณฑ์
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.95 \leq CFI \leq .97$	0.995	ผ่านเกณฑ์
GFI	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	$.90 \leq GFI \leq .95$	0.973	ผ่านเกณฑ์

(กัลยา วาณิชบัญชา, 2557; ยุทธ โกยวรรณ, 2556)



Chi-square=100.035, Chi- Chi-square/df=1.531, df=65, p=0.003, GFI=.973, CFI=.968, RMR=.012, RMSEA =.037, MFI=.986

ภาพที่ 2 แสดงโมเดลวัดความสัมพันธ์โครงสร้างการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำ

ของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลโรงเรียน แพทย์ ศาสตรต์โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า คุณภาพบริการและโลจิสติกส์ในโรงพยาบาลมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผลการศึกษาของ สวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2553) ที่พบว่าคุณภาพบริการโลจิสติกส์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาเรื่อง การวัดคุณภาพการบริการโลจิสติกส์และ ความพึงพอใจโดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพ การบริการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะว่า การบริหาร โลจิสติกส์ในธุรกิจสุขภาพ (Healthcare Business) จะเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety) เป็นเป้าหมายแรก การลดต้นทุนเป็นเพียงเป้าหมายรองเท่านั้น การนำระบบการบริหารโลจิสติกส์มาใช้ ในธุรกิจสุขภาพจะทำให้ผู้ป่วยมีความปลอดภัยมากขึ้น ทั้งจาก

การได้รับยา เวชภัณฑ์ เลือดที่มีคุณภาพ ในเวลาที่รวดเร็ว สามารถเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขที่มีคุณภาพ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสม (ณรงค์ฤทธิ์ กาละพัฒน์ , 2553)

2 คุณภาพบริการ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการ โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1994) และภาวิณี ทองแย้ม (2560) ที่พบว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การสร้างความ

มั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Empathy) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เพื่อให้ธุรกิจสามารถ อำนวยบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดเพื่อสร้างความพึงพอใจที่ยั่งยืนแก่ผู้รับบริการ จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ จุฬาดาทนาบดินทร์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการ คุณค่า ตราสินค้าและความพึงพอใจต่อความจงรักภักดีของผู้ป่วยที่มารับบริการ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการนั้นสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในการบริหารจัดการโรงพยาบาล เพื่อให้สามารถอยู่รอดและยั่งยืนและงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า ภาพลักษณ์สายการบินและความพึงพอใจของลูกค้า ที่ส่งผลต่อ การตั้งใจซื้อบริการสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่พบว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า (กรณฐพรครองภพ สหพันธ์ไตรภพ ,2560)

3 ความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Aday & Andersen (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจาก ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง

ความตั้งใจ เชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ภายในประเทศ กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจ ความพึงพอใจ และความตั้งใจในเชิง พฤติกรรม (นงนุช กันระชัย, 2558)

4. การตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำ รูปแบบความสัมพันธ์ของการตั้งใจเลือกเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพบริการโลจิสติกส์และคุณภาพบริการส่งผ่านความพึงพอใจที่ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของภาวิณี ทองแย้ม .(2560)ที่ว่า (การจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เป็นการตอบสนองความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ คุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการที่ดีทำให้ ลูกค้ามีความภักดี ดังนั้น ภายใต้ภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรงของแต่ละธุรกิจ การยกระดับคุณภาพการบริการ จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญ ควรจะนำมาใช้ในธุรกิจในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความ พึงพอใจและประทับใจ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะหลัก 2 ประเด็น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1. ผู้ประกอบการควรรักษาคุณภาพการบริการพร้อมกับพัฒนาและปรับปรุง การบริการตลอดเวลา ได้แก่การพัฒนาคุณภาพ ความเชี่ยวชาญของ

บุคลากรทางการแพทย์และ การพัฒนา บุคลากร เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการให้บริการ (พฤติกรรม บริการ) สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ ที่ทันสมัย เพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและตั้งใจเลือกใช้บริการต่อไป

2. ผู้ประกอบการควรเน้นการสร้าง ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ตามด้วยด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesyด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information) ด้านการประสานงานของการบริการ (Co -ordination) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output -off -Pocket Cost)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่องบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นนักวิจัยหรือผู้ที่สนใจควรศึกษาในประเด็น ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ แรงจูงใจ ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจเลือกใช้บริการ เพื่อนำไปนำไปปรับใช้และสร้างการบริการที่ดีขึ้น
2. ควรศึกษากลุ่มประชากรที่ใช้บริการโดยเจาะจงแผนกใดแผนกหนึ่งในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนำไปปรับใช้ให้การบริการดีขึ้นและสร้างความพึงพอใจต่อการเลือกใช้

บรรณานุกรม

- กรณฐพรครองภพ สหพันธ์ไตรภพ. (2560). ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า ภาพลักษณ์สายการบินและความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 12(2), 139-151.
- ณรงค์ฤทธิ์ กาละพุด. (2553). Healthcare Logistic. *วารสารโลจิสติกส์และเวชศาสตร์บริการโลจิสติกส์*, 20 (3), 165-168.
- ณัฐพล วุฒิรักขจร. (2560). ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน.หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจ-กิจภาคบริการ ส่วนเศรษฐกิจรายสาขาศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน.
- ดวงพรรณ กริชชาญชัย, โสภณ เมืองชู, พุทธชาติ อัมเมชา และปฐมากิตติสุวรรณ. (2557). *โลจิสติกส์ภายในโรงพยาบาล*. ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการโซ่อุปทานสุขภาพมหาวิทยาลัยมหิดล (LogHealth).
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). *มูลค่าธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ปี 2559*. [ออนไลน์].แหล่งที่มา <https://marketdata.set.or.th> [10 มกราคม 2561]
- นงนุช กันธะชัย. (2016). ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวภายในประเทศกรณีศึกษา นักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย. *Journal of Management Sciences*, 32 (2).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยา-สาส์น.

- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษบัณฑิต*, 18(1) , 219-232.
- สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย. (2553). *พลังโลจิสติกส์*. ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาล กรุงเทพ. ปฏิบัติการแห่งแรกของ เอเชีย [ออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.thailog.org/index.php?option=com_k2&view=itemlist&task=user&id=62:2016-06-11-17-44-41&limitstart=250 [10 กุมภาพันธ์ 2561]
- สมฤดี ธรรมสุริติ. (2554). *ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วิภาวัลย์ แซ่โจ้ว. (2557). *ปัจจัยของคุณภาพโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลโรงเรียนแพทย์ศาสตร์โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธุรกิจ ธนาการออมสิน (2560). *ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.gsb.or.th/getattachment/34b1fbf3-5b50-472a-9551-9b86f8f57bab/IN_hospital_61_detail.aspx [10 กุมภาพันธ์ 2561]
- Aday Lu Ann, and R. Andersen. (1975). *Development of Induce of Michigan Access to MedicalCare*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. Organizational behavior and human decision processes, 50, 179-211.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectation of Comparison Standart in Measuring service Quality: Implication for Further Research. *Journal of Marketing*, 58 (January).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988).