

SERVICE QUALITY AND SATISFACTION RELATING TO THE LOYALTY OF CHINESE RESIDENTS TO PRIVATE HOSPITAL SERVICES IN CHIANGMAI PROVINCE DURING COVID-19 PANDEMIC PERIOD

Phakphum PISUTTIWONG¹, Yanakorn WARAKUNRAK¹ and Chanettee PIPATTANANGKUL¹

1 Faculty of Business Administration, Krirk University, Thailand; Chanettee31@hotmail.com (C. P.)
(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 21 April 2023

Revised: 10 May 2023

Published: 22 May 2023

ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate the level of service quality, the satisfaction, and the loyalty of private hospital of Chinese people living in Chiang Mai during COVID-19 and to study the service quality and satisfaction relating to the loyalty of private hospital of Chinese people living in Chiang Mai during COVID-19. The instrument was a questionnaire. The sample consisted of 400 people using convenience sampling. Data were collected and analyzed using descriptive statistics to describe personal factors and to show the level of study variables. Inferential Statistics were used to analyze the relationship between service quality and satisfaction to the service loyalty using Pearson product moment correlation. The results showed that: 1) the top 3 aspects of service quality that the sample group most focused on were doctors with sufficient knowledge to answer your questions, overall cleanliness of the property, and having reliability in doctors for long-term treatment. As for the satisfaction of the sample group, the top 3 priorities were the availability of sufficient parking spaces, the medical facility had various forms of payment systems for service recipients to choose from, and the staff/infirmarary notifying the cost of treatment thoroughly. 2) the service quality and satisfaction correlated with service loyalty in the same way at statistical significance at the .01 level.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Service Loyalty

CITATION INFORMATION: Pisuttiwong, P., Warakunrak, Y., & Pipattanangkul, C. (2023). Service Quality and Satisfaction Relating to the Loyalty of Chinese Residents to Private Hospital Services in Chiangmai Province during Covid-19 Pandemic Period. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(5), 53.

คุณภาพการบริการและความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับความภักดี ของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19

ภาคภูมิ พิสุทธิวงษ์¹, ญาณกร วรากุลรักษ์¹ และ ชเนตตี พิพัฒนางกูร¹

1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก; Chanettee31@hotmail.com (ชเนตตี) (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 และเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก รวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อใช้บรรยายปัจจัยส่วนบุคคล และแสดงระดับตัวแปรของการศึกษา ใช้สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจกับความภักดีของการใช้บริการโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านคุณภาพการบริการที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ แพทย์มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามของท่าน, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และมีความไว้วางใจต่อแพทย์ที่จะทำการรักษาระยะยาว ตามลำดับ ด้านความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีที่จอดรถเพียงพอ, สถานพยาบาลมีระบบการชำระค่ารักษาในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่รับบริการได้เลือกใช้ และเจ้าหน้าที่/สถานพยาบาลมีการแจ้งราคาค่ารักษาให้ทราบอย่างละเอียดและชัดเจน ตามลำดับ 2) คุณภาพการบริการและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, ความภักดี

ข้อมูลการอ้างอิง: ภาคภูมิ พิสุทธิวงษ์, ญาณกร วรากุลรักษ์ และ ชเนตตี พิพัฒนางกูร. (2566). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(5), 53.

บทนำ

โรงพยาบาล เป็นสถานที่ที่ให้บริการทางด้านสุขภาพ โดยมุ่งเน้นทางด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะ ความเจ็บป่วย หรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ในประเทศไทยมีการให้บริการโรงพยาบาลทั้งของ ภาครัฐบาลและเอกชน โดยประชาชนสามารถเลือกรักษาที่สถานพยาบาลได้ตามต้องการ ในแต่ละวันโรงพยาบาลของ รัฐมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ต้องใช้เวลารอคิวนาน แพทย์และพยาบาลที่มีอยู่ไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้มี การอนุญาตให้ตั้งโรงพยาบาลเอกชนขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

โรงพยาบาลเอกชนเป็นอีกเป็นทางเลือกของคนที่ต้องการบริการที่รวดเร็ว หลีกเลียงความแออัด ไม่สะดวกสบายของ โรงพยาบาลรัฐ พร้อมด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถให้บริการรักษาพยาบาลโรคและโรคเฉพาะทางที่ ซับซ้อนได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีทีมแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพทำงานเต็มเวลาด้วยความเชี่ยวชาญแม่นยำ หรือ พุดคุยปรึกษากับแพทย์ผู้รักษาก่อนคลายความสงสัย โดยที่ไม่กังวลเรื่องค่าใช้จ่าย ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยทั้งสิ้น 404 แห่ง มีบริการให้เลือกหลายระดับตามความต้องการของผู้มาใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ นอกจากนี้ยังพบว่าโรงพยาบาลเอกชนมีการจ้างงานบุคลากรถึง 200,000 คนต่อปี ก่อให้เกิดรายได้ในอุตสาหกรรม ประมาณ 150,000 ล้านบาทต่อปี ให้บริการผู้ป่วยนอกประมาณ 55 ล้านครั้งต่อปี ผู้ป่วยในมากถึง 1.5 ล้านครั้ง โดย สำนักงานสถิติแห่งชาติระบุว่า นับตั้งแต่ปี 2555 มีชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามารักษากับโรงพยาบาลเอกชนเป็น จำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุกปี เช่น สหรัฐฯ ญี่ปุ่น อังกฤษ ไอร์แลนด์เหนือ เยอรมนี ออสเตรเลีย จีน เมียนมา กัมพูชา อินเดีย และลาว ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนจึงกลายเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ ต่อระบบบริการสุขภาพและการพัฒนาของ ประเทศ โดยที่ไม่ต้องใช้ภาษีจากรัฐเข้ามาอุดหนุน โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นศูนย์กลางการค้าที่สำคัญแห่ง หนึ่งทางภาคเหนือประเทศไทย มีวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมที่สวยงาม ทำให้เป็นเป้าหมายของทั้งชาวไทยและชาว ทางชาติที่จะมาพักผ่อนหรืออยู่อาศัยเป็นการถาวร ด้วยสภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็วของประเทศจีนทำให้มี เศรษฐีชาวจีนย้ายถิ่นที่อยู่มาอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้นและมีการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้นตามไป ด้วย แต่เศรษฐกิจต้องหยุดชะงักลงเมื่อมีโรคระบาดเกิดขึ้นในช่วงปลายปี พ.ศ.2562

การระบาดของโควิด-19 (COVID-19) เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ.2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวง ของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่าง ประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 การระบาดของโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นเหตุให้เกิดการขาดแคลนอุปทานสินค้าในหลายภาคส่วนอันเนื่องมาจาก การใช้อุปกรณ์ ที่เพิ่มขึ้นทั่วโลกเพื่อต่อสู้กับการระบาด เกิดปรากฏการณ์การซื้อจากความตื่นตระหนกที่นำไปสู่ขึ้นวางสินค้าอุปโภค จำเป็นในร้านขายของชำที่ว่างเปล่า เช่น อาหาร, กระดาษชำระ และน้ำดื่มบรรจุขวด ซึ่งทำให้เกิดการขาดแคลนอุปทาน สินค้าตามมา การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในภาคที่ได้รับผลกระทบที่เลวร้ายที่สุดเนื่องจากการห้ามเดินทาง การปิดสถานที่ สาธารณะ รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยว เป็นผลให้สายการบินจำนวนมากยกเลิกเที่ยวบิน บริษัทเอกชนต่างก็ปิดร้านค้าและ แหล่งท่องเที่ยวรวมไปถึงธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนด้วยเช่นกัน เนื่องจากเชื้อโควิด-19 มีลักษณะการแพร่เชื้อที่คล้ายกับ ไข้หวัดใหญ่ สามารถแพร่เชื้อจากบุคคลสู่บุคคลผ่านทางละอองน้ำมูก น้ำลาย หรือละอองที่ออกมาเมื่อผู้ติดเชื้อไอ จาม หรือพูด อาจทำให้ผู้อื่นที่หายใจเข้าไปสูดละอองเหล่านี้เข้าไปและติดเชื้อได้ด้วย ทำให้เกิดการแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว การระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐโดยมีผลกระทบต่อให้บริการด้านสุขภาพ และการดูแลผู้ป่วย โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีการระบาดอย่างรุนแรง จำนวนผู้ป่วยที่ต้องรับการรักษาและการตรวจสอบ เพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งอาจทำให้ทรัพยากรและบุคลากรทางการแพทย์ขาดแคลนได้ นอกจากนี้ การระบาดของโรคยัง ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพอื่นๆ และการรักษาทางเคมีบำบัดสำหรับโรคอื่นๆ ซึ่งอาจทำให้ความเสี่ยงต่อการ เจ็บป่วยและการเสียชีวิตเพิ่มขึ้นได้ด้วย

จากสถานการณ์ดังกล่าว จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการค้าที่สำคัญเชิงเศรษฐกิจแห่งหนึ่งของภาคเหนือ ประกอบ กับเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย/นักท่องเที่ยว/ผู้สูงอายุในพื้นที่ ด้วย

เหตุนี้ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 และ 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 เพื่อให้เกิดประโยชน์เป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ ได้พิจารณาถึงความสำคัญในการศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจเป็นอย่างไรและวิธีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การระบาดของของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจุบัน

ทบทวนวรรณกรรม

ความภักดีของผู้รับบริการ โดย Singh & Saini (2016) ได้กล่าวถึงว่า ความภักดีหมายถึงพฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการที่สร้างความผูกพันในระยะยาว โดยกลับมาใช้บริการซ้ำ และมีทัศนคติที่ดีโดยนึกถึงเป็นอันดับแรก และเมื่อมีโอกาสจะบอกเล่าแนะนำให้คนใกล้ชิดและผู้อื่นได้ทราบเกี่ยวกับประสบการณ์ที่มารับบริการ เพื่อสร้างความภักดีของผู้รับบริการ นอกจากนี้ นิยามของ Jalilvand et al. (2014), Sumaedi et al. (2014), Hur et al. (2015) และ Park et al. (2017) ก็มีส่วนคล้ายคลึงกันกับความภักดีของผู้รับบริการที่ได้ถูกกล่าวมา โดยกล่าวถึงว่า ความภักดี หมายถึง การมีพฤติกรรมยังคงใช้บริการต่อไป มีการแนะนำคนใกล้ชิดมาใช้บริการ บอกเล่าถึงประสบการณ์ที่เคยเข้ารับบริการให้แก่ผู้อื่นได้รู้จัก และมีทัศนคติที่ดีโดยมีการนึกถึงเป็นที่แรกในการเข้ารับบริการ เนื่องจากมีความมั่นใจ พึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งนำสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาวที่จะมาใช้บริการเป็นประจำ ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า ความภักดี หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอในการเข้ารับบริการนั้น ๆ ที่มีพฤติกรรมยังคงใช้บริการต่อไปเป็นประจำอย่างต่อเนื่องรวมถึงมีการแนะนำผู้อื่นให้รู้จักได้มาใช้บริการ โดยผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในระยะยาว โดยผู้รับบริการมีความพอใจ มีการนึกถึง และไม่คิดจะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น ซึ่งการที่ลูกค้าจะเกิดความภักดีนั้นต้องมีความสัมพันธ์ของปัจจัยหลากหลายปัจจัยที่จะส่งผลต่อความภักดี จึงมีผู้ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดี โดยมีผลจากการศึกษาดังนี้ Yeo et al. (2015) พบว่า ความพึงพอใจส่งผลโดยตรงต่อความภักดีจริง ส่วนผลการศึกษาโดย Hur et al. (2015) และ Nevzat, Amca, Tanova & Amca (2016) พบว่า ปัจจัยของค่านิยม และความไว้วางใจในตราสินค้ามีผลกระทบในทางบวกต่อความภักดีของตราสินค้า ซึ่งความภักดีมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ มีผลคล้ายกับผลการศึกษาโดยหวง (Huang, 2017) พบว่า ความไว้วางใจ และความรักตราสินค้าส่งผลต่อความภักดีในเชิงพฤติกรรม และทัศนคติของลูกค้า นอกจากนี้ มีผลการศึกษาโดย Jalilvand et al. (2014), Munhurrin, Seebaluck & Naidoo (2015) และ Sumaedi et al. (2014) พบว่า อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพ และการรับรู้คุณค่าส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ส่วนความพึงพอใจส่งผลโดยตรงต่อความภักดีและความไว้วางใจมีผลดีต่อความภักดีเป็นอย่างมาก

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) และสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น (2554) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการ คือ คุณภาพบริการเกิดจากผลลัพธ์ระหว่างความคาดหวัง (Expected) และการรับรู้ (Perceived) ของผู้ใช้บริการ และได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ พบว่าตัวแบบ SERVQUAL สามารถแบ่งมิติออกเป็น 5 มิติหลัก ได้แก่ (1) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ (5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ (Empathy)

ความพึงพอใจ คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผล Specto (1987) ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้าหรือการบริการ Kotler & Armstrong (2008) คือความพอใจเพียงของบริการที่มีอยู่/การเข้าถึงแหล่งบริการ/ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ/ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

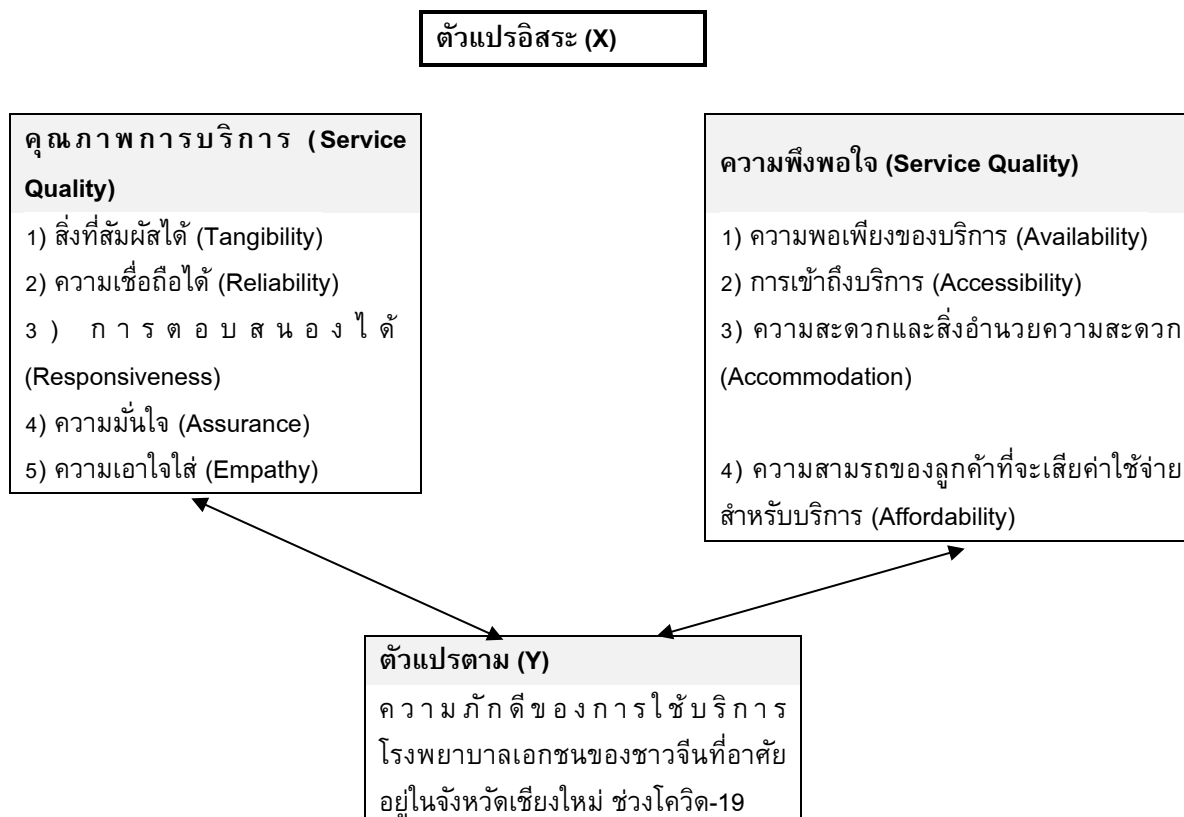
Penchansky and Thoma, (1981) แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง อรรถพร คาคม (2546)

จากการวิจัยเกี่ยวกับของสำเร็จ งามสม (2560) พบว่าผู้ประกันตนมีความคิดเห็นว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือในบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการเข้าถึงจิตใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน และความพึงพอใจของผู้ประกันตนจะส่งผลต่อความภักดีในสถานพยาบาล งานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ ของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของโสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) พบว่า คุณภาพการบริการด้านมั่นใจ การบริการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจและความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เช่นเดียวกับงานวิจัยของรุ่งนภา เจริญเลิศศิริ (2563) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า ความพึงพอใจการใช้บริการ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลธนบุรี 2 และงานวิจัยของ Ricca Ricca (2021) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการดูแลรักษาที่มีคุณภาพมีผลกระทบบวกลบอย่างมีนัยสำคัญต่อความภักดีของผู้ป่วย พบว่ามีผลต่อการจัดการโรงพยาบาลในการเพิ่มความภักดีของผู้ป่วย โดยเฉพาะการพิจารณาเพศของผู้ป่วยในการให้บริการ

สมมติฐานงานวิจัย

- 1) คุณภาพการบริการสัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19
- 2) ความพึงพอใจสัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้หลักการคำนวณของ Cochran (1977) ที่ใช้หาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ดัชนีความสอดคล้องของคำถามมีค่า 1.00 แสดงให้เห็นว่าคำถามมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้อธิบายระดับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความภักดี การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และรายได้ส่วนต่อเดือนระหว่าง 25,001-50,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวมพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการในระดับมาก ในรายด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) การให้บริการ (Process) และการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) / ความมั่นใจ (Assurance) / ความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) ตามลำดับ ในรายข้อพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แพทย์มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามของท่าน, มีการแนะนำวิธีก่อน-หลังรักษา และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ตามลำดับ คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ความมั่นใจในคุณภาพของการรักษา, การรักษาที่ตรงกับวัตถุประสงค์ และได้รับการบริการที่รวดเร็ว ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของการใช้บริการ ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของการใช้บริการส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการในระดับมาก ในรายด้าน การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความเพียงพอของบริการ (Availability) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation) และความสามารถของลูกค้ำที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) ตามลำดับ โดยในรายข้อพบว่าความพึงพอใจของการใช้บริการส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ มีที่จอดรถเพียงพอ, สถานพยาบาลมีระบบการชำระค่ารักษาในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เลือกใช้ และเจ้าหน้าที่ / สถานพยาบาลมีการแจ้งราคาค่ารักษาให้ทราบอย่างละเอียดและชัดเจน ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของการใช้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับการบริการที่ได้รับ, การจัดตกแต่งสถานที่บรรยากาศภายในสถานพยาบาล มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และราคายุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับสถานพยาบาลอื่นตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 ในภาพรวมพบว่า ความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัด

เชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างประเมินความภักดีของการใช้บริการรายข้อ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการหรือไม่ รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาเข้า-ออก ในการทำความสะอาด และผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์หลังจากรับบริการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 1 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความภักดีของการใช้บริการ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.295$, $Sig = <0.001$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความเชื่อถือได้ (Reliability) มีความสัมพันธ์กันสูงสุด และการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) / ความมั่นใจ (Assurance) / ความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด และจากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจและความภักดีของการใช้บริการ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.234$, $Sig = <0.001$) เมื่อพิจารณารายด้าน ความเพียงพอของบริการ (Availability)/ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation) มีความสัมพันธ์สูงสุด และความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) ไม่ส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความภักดีของการใช้บริการ

	สถิติที่ใช้	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	Sig
สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibility)	Pearson correlation	.152**	.002
ความเชื่อถือได้ (Reliability)	Pearson correlation	.217**	<.001
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) / ความมั่นใจ (Assurance) / ความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)	Pearson correlation	.150**	.003
การให้บริการ (Process)	Pearson correlation	.175**	<.001
คุณภาพการบริการ (Service Quality)	Pearson correlation	.295**	<.001

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความภักดีของการใช้บริการ

	สถิติที่ใช้	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	Sig
ความเพียงพอของบริการ (Availability)/ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก Accommodation)	Pearson correlation	.251**	<.001
การเข้าถึงบริการ (Accessibility)	Pearson correlation	.189**	<.001
ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability)	Pearson correlation	.004	.935
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	Pearson correlation	.295**	<.001

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

อภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน คุณภาพการบริการที่สัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด 19 พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 อาจกล่าวได้ว่าการให้บริการที่มีความเป็นมาตรฐานสูง มีการดูแลผู้ป่วยอย่างใส่ใจ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนั้น และทำให้

ผู้ใช้บริการต้องการกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนเดิมอีกครั้งในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา เจริญเลิศศิริ (2563) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า ความพึงพอใจการใช้บริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลธนบุรี 2 เมื่อพิจารณาในรายด้านจะพบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีค่าสหสัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสำเริง งามสม (2560), โสรจจะราช เถระพันธ์ (2561) และ Ricca Ricca (2021) อาจเนื่องจากผู้ป่วยคาดหวังว่าโรงพยาบาลเอกชนจะให้บริการด้านการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพสูง และการดูแลเอาใจใส่ที่ดี ความสามารถในการให้ข้อมูลที่เชื่อถือและถูกต้องแก่ผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนที่น่าเชื่อถือน่าจะมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ผู้ป่วยมีแนวโน้มที่จะไว้วางใจโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียง และสิ่งนี้สามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลเดิมสำหรับความต้องการด้านการรักษาพยาบาลในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีความภักดี ที่กล่าวว่า ความภักดีประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม (Behavior) และด้านทัศนคติ (Attitude) ด้านทัศนคติประกอบด้วย การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการโดยมีการนึกถึงเป็นที่แรกในการเข้ารับบริการครั้งต่อไปเนื่องจากมีความไว้วางใจที่สุด และพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Titin Lestariningsih (2018) ที่พบว่า คุณภาพการบริการไม่สำคัญต่อความภักดี แต่มีตัวแปรที่ควบคุมได้ซึ่งก็คือความไว้วางใจ ความไว้วางใจเสริมสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความภักดี กล่าวคือการได้รับการบริการที่มีคุณภาพสูงไม่ใช่เรื่องที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ป่วยที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน แต่ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความภักดีและความเชื่อมั่นของผู้ป่วยในโรงพยาบาลนั้นๆ รองลงมาคือด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibility) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) / ความมั่นใจ (Assurance) / ความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) และด้านการให้บริการ (Process) ตามลำดับ โดยรวมแล้วหากโรงพยาบาลมอบประสบการณ์โดยรวมเชิงบวกให้กับผู้รับบริการ จะสามารถช่วยสร้างความไว้วางใจ ความมั่นใจ และความภักดี ซึ่งจะนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำและการแนะนำบอกต่อที่เพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 ซึ่ง อาจกล่าวได้ว่า หากผู้ใช้บริการพึงพอใจกับการให้บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลเอกชน จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนและมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของสำเริง งามสม (2560) เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า การเข้าถึงบริการ (Accessibility) สัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการมากที่สุด อาจเนื่องมาจากความสามารถในการเข้าถึงบริการที่ง่ายดาย จะช่วยประหยัดเวลาและลดความยุ่งยากของกระบวนการก่อนเข้ารับการรักษาหรือรอเป็นเวลานานเพื่อรับการรักษ สถานพยาบาลมีระบบการชำระค่ารักษาในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้ หรือมีการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพ เป็นการเพิ่มโอกาสให้คนตัดสินใจเข้ามาใช้บริการมากขึ้น เมื่อผู้ป่วยรู้สึกว่าได้มีการตอบสนองความต้องการ ก็มีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเดิมในอนาคตและแนะนำโรงพยาบาลให้กับเพื่อนและครอบครัว รองลงมาคือ ความเพียงพอของบริการ (Availability) / ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation) ทั้งนี้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแทนที่จะเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐ อาจเนื่องมาจากผู้คนที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐนั้นมีจำนวนมากๆ ทำให้บริการคนได้ไม่ทั่วถึงและอาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการบางอย่างได้ เช่น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ แก้อันนี้ไม่เพียงพอ เป็นต้น หากบริการของโรงพยาบาลเอกชนมีบริการที่ดี สิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย เทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถรักษาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งทั้งสองปัจจัยสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ในด้านความสามารถของลูกค้ำที่จะเสีย

ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) นั้น ไม่สัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น คุณภาพของบริการที่ได้รับ การดูแลและการให้บริการของแพทย์และพยาบาล ความสะอาดและความปลอดภัยของโรงพยาบาล เป็นต้น ดังนั้น ถ้าโรงพยาบาลเอกชนมีการให้บริการที่มีคุณภาพดีและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการก็就会有ความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำได้โดยไม่สนใจถึงความสามารถในการเสียค่าใช้จ่ายของตนเอง ในทางกลับกัน หากโรงพยาบาลเอกชนให้การดูแลที่มีคุณภาพต่ำ บริการไม่ดี หรือมีสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย ลูกค้าก็อาจมีโอกาสมากขึ้นที่จะกลับมาใช้บริการน้อยลง แม้ว่าจะมีกำลังจ่ายสำหรับบริการก็ตาม อย่างไรก็ตาม การเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนมีผลต่อผู้ที่มียาได้น้อย ถ้าผู้ใช้บริการไม่สามารถเสียค่าใช้จ่ายได้ อาจจะต้องพึ่งพาบริการทางการแพทย์ของรัฐที่มีคุณภาพต่ำกว่าซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจกับการให้บริการทางการแพทย์และมีทัศนคติเชิงลบกับการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

ในทางธุรกิจจะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นมีความสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีและกลับมาใช้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำอีกในครั้งถัดไป อันนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้นของกิจการ การบริการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน คุณภาพการบริการที่ดีจะส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนได้อย่างมากมาย และยังส่งเสริมความไว้วางใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของการใช้บริการมากที่สุดคือ ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ดังนั้นเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือสูงสุด โรงพยาบาลเอกชนควรมีการดำเนินการตามกฎหมายและมีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการตรวจสอบคุณภาพของบริการและการดูแลผู้รับบริการโดยองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังควรมีการเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชนและบริการที่ให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องของความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

เช่น นำเสนอรางวัลที่ได้รับจากองค์กรต่างๆ เป็นต้น การมีนโยบายในการจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยของผู้รับบริการเพื่อลดความเสี่ยงในการให้บริการและป้องกันอันตรายในการรักษา ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และเพื่อให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพสูง นอกจากนี้ยังควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์และพนักงานให้มีประสบการณ์และคุณภาพในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นมิตรและมีความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ ต้องมีการติดตามและดูแลผู้รับบริการตลอดเวลาเพื่อตรวจสอบความพึงพอใจในการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ในส่วนความพึงพอใจนั้น การเพิ่มช่องทางในการเข้าถึง ถือเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มโอกาสให้คนตัดสินใจเข้ามาลองใช้บริการมากขึ้น เมื่อเกิดความพึงพอใจจากครั้งแรกที่ได้รับบริการก็จะส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น เตียง รถเข็น อุปกรณ์ทางการแพทย์ รวมไปถึงบุคลากรต้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีระบบนัดหมายออนไลน์และระบบคิวเพื่อลดเวลาที่ต้องรอในโรงพยาบาล การจัดสิ่งแวดล้อมในสถานพยาบาลที่ทำให้ผู้ใช้สอยรู้สึกดี สบาย ผ่อนคลาย เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การบำบัดและเยียวยาที่ได้ผล

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

การศึกษาวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะคุณภาพการบริการและความพึงพอใจเท่านั้น ดังนั้นควรศึกษาวิจัยโดยใช้ตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะปัจจัยสำคัญเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และเป็นประโยชน์มากที่สุด อาทิเช่น ส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- สำเร็จ งามสม. (2560). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา Veridian E-Journal, Silpakorn University. 10 (3), 1393-1408.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการของโรงพยาบาลเปาโล รังสิต (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กิตติศักดิ์ แสงทอง , จินตนา เลิศสกุล , ศิริลักษณ์ หนูทอง , พุทธิมล คชรัตน์ และอรณุชา อยู่สกุล. (2561). ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- รุ่งนภา เจริญเลิศศิริ. (2563). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้าและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธนบุรี 2. วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย, 12(1), 453-475.
- ยง ภู่วรรณ และยีน ภู่วรรณ. (2563). โควิด-19 และระบาดวิทยา[ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://learningcovid.ku.ac.th/#c1>.
- Titin Lestariningsih. (2018). Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital , Indonesia.
- Ricca Ricca. (2021). The Effect of Quality Care on Patient Loyalty Mediated with Patient Satisfaction and Moderated by Age and Gender (Study in Outpatients at a Private Hospital). University of Pelita Harapan International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM), 6(2), 96-112.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).