

ความภาคภูมิใจของลูกค้ำที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม



บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2562

ความภักดีของลูก้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2562

ความภาคภูมิใจของลูกค้ำที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

กรณีการ ชมภูเทศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

Dr. Jitthirakorn ประธานกรรมการ *ดร. มณีสงฆ์*

(ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ)

(รองศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์)

ดร. มณีสงฆ์ กรรมการ

(รองศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์)

ดร. วิสุทธร กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิสุทธร จิตอารี)

2 ตุลาคม 2562

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และดร. ฐิติกุล ไชยวรรณ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ที่มีประโยชน์ พร้อมทั้งได้ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.วิสุทธร จิตาริ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และตรวจสอบการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนแนวทางสำหรับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตำราและแหล่งความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์

ขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดา ผู้ซึ่งคอยเป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษา ให้ความรัก ความห่วงใย ความช่วยเหลือและสนับสนุนความสำเร็จทุกด้านในชีวิต ตลอดจนขอบคุณกำลังใจจากทุกท่านที่ได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณกรรมการบริหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการศึกษารวมถึงผู้ร่วมงานทุกท่านที่ให้กำลังใจ คำแนะนำปรึกษาอันเป็นประโยชน์

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่สนใจศึกษาและสามารถไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved
กรรมการ ชมภูเทศ

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม

ชื่อผู้เขียน

นางสาวกรรณิการ์ ชมภูเทศ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ อรรถ มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการแบบผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ทั้งหมด โดยประกอบด้วย ผู้ป่วยในจำนวน 6 วอร์ด โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า 2 กลุ่มคือ วอร์ดผู้ใหญ่ จำนวน 201 ชุด และวอร์ดเด็ก จำนวน 201 ชุด โดยใช้แบบสอบถามที่ประยุกต์จากความพึงพอใจ 5 มิติของ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry และความภักดีของ Gomez, Arranz and Cillan, 2006: Chaudhuri and Holbrook, 2001 ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและยอมรับได้ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ใช้สถิติ Independent Sample T-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ในการหาความแตกต่างของข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจ และความภักดี

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าเป็นญาติหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ เลือกสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 55.0 เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 53.7 มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 38.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีสิทธิการรักษาประกันชีวิตคิดเป็นร้อยละ 66.9 และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ 5-6 ครั้งภายในสามปีที่ผ่านมา

ผลการศึกษาความพึงพอใจมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมระดับมากที่สุดในทุกปัจจัยคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้าน

ความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ และมีความแตกต่างกันตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ และ สิทธิการรักษา ส่วนรายได้ และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาความภักดีด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ มีระดับความภักดีมากที่สุด โดยพบว่า หน่วยงานที่เข้ารับบริการ สิทธิการรักษา รายได้ และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Loyalty Towards Chiangmai Ram Hospital

Author Ms. Kannika Chomputet

Degree Master of Business Administration

Advisor Associate Professor Orachon Maneesong

ABSTRACT

The independent study aimed to evaluation of Customer Loyalty towards Chiangmai Ram hospital. The subjects for this independent study consisted of 402 personnel including 6 wards, dividing into 2 groups are 201 for the adult ward and 201 for the pediatric ward. The data was collected from 5 dimension satisfaction questionnaire of SERVQUAL of Parasuraman, Ziethaml and Berry, Gomez's royalty, Cillan, 2006: Chaudhuri and Holbrook, 2001 and Simaporn Sittichai and Siyathorn Khunon test for confidence of the questionnaire. The data analyzed was getting high credibility, acceptableresult and has been analyzed with statistical values include frequency, percentage and average by using statistic Independent Sample T-test and use F-test one-way variable analysis (One-Way ANOVA) in the way to finding differences in data on demographic characteristics, satisfaction, and loyalty.

The result of the study showed that most of the personnel were decision-makers or their relatives have chosen hospital 55.0% were female, 67.2% were between 31-40 years old, 36.3% were got bachelor degree, 53.7% had private business, 38.3% had income amount 20,001-40,000 THB, 27.6% had health insurance, 66.9% times to visit in hospital service within 5-6 times in the last 3 years.

The results of the satisfaction study showed that the level got the highest level of satisfaction for 5 factors quality service in 5 aspects. The highest satisfaction levels are credibility, confidence, fastest service, customer understanding, customer certitude and materialization of service and difference of corporation and treatment claim and income per times to use service seem no difference.

The study result of royalty in behavior and attitude got highest royalty, also found that department, treatment claim , income and time to visits seem difference.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 กรอบการพัฒนา และขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	14
3.1 ขอบเขตการศึกษา	14
3.2 วิธีการศึกษา	15
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	19
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ	26
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคล	49
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับระดับความภักดี	55
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบระดับความภักดี กับปัจจัยส่วนบุคคล	67
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	84
5.1 สรุปผลการศึกษา	84
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	89
5.3 ข้อค้นพบ	92
5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	93
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	99
ภาคผนวก ข หนังสือยินยอม	107
ประวัติผู้เขียน	109

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงเปรียบเทียบสัดส่วนรายรับของผู้ป่วยในกับรายรับของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามระหว่างปี 2558-2560	2
ตารางที่ 2	แสดงลักษณะความจงรักภักดีต่อตราสินค้า 2 ลักษณะ	6
ตารางที่ 3	แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวัดความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	16
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะเข้ารับบริการ	20
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	22
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	23
ตารางที่ 9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	24
ตารางที่ 10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิในการรักษา	25
ตารางที่ 11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ	25
ตารางที่ 12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	26
ตารางที่ 13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) โดยจำแนกตามวอร์ด	28
ตารางที่ 14	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) โดยจำแนกตามวอร์ด	30
ตารางที่ 15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) โดยรวม	31
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) จำแนกตามวอร์ด	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 17	แสดงผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) จำแนกตามวอร์ด	35
ตารางที่ 18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) โดยรวม	36
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) จำแนกตามวอร์ด	38
ตารางที่ 20	แสดงผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) จำแนกตามวอร์ด	40
ตารางที่ 21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) โดยรวม	41
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) จำแนกตามวอร์ด	42
ตารางที่ 23	แสดงผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) จำแนกตามวอร์ด	43
ตารางที่ 24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยรวม	44
ตารางที่ 25	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) จำแนกตามวอร์ด	45
ตารางที่ 26	แสดงผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) จำแนกตามวอร์ด	46
ตารางที่ 27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	47
ตารางที่ 28	แสดงผลการทดสอบ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 29	แสดงผลการทดสอบ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าด้านความ เป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยจำแนกตามรายได้	50
ตารางที่ 30	แสดงผลการทดสอบ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยจำแนกตาม สิทธิการรักษา	51
ตารางที่ 31	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจโดยจำแนก ตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่	52
ตารางที่ 32	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปัจจัยด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วโดย จำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่	53
ตารางที่ 33	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าโดยจำแนกตาม สิทธิการรักษาเป็นรายคู่	54
ตารางที่ 34	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดย จำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่	55
ตารางที่ 35	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปัจจัยย่อยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดย จำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่	56
ตารางที่ 36	แสดงผลการทดสอบ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดยจำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในภายใน 3 ปีที่ผ่านมา	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 37	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมโดยรวม 58
ตารางที่ 38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมจำแนกตามวอร์ด 60
ตารางที่ 39	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติโดยรวม 62
ตารางที่ 40	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติจำแนกตามวอร์ด 64
ตารางที่ 41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อระดับความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามโดยรวม 66
ตารางที่ 42	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ 67
ตารางที่ 43	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติโดยจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ 69
ตารางที่ 44	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 71
ตารางที่ 45	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปัจจัยย่อยด้านพฤติกรรม เรื่องท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ 72
ตารางที่ 46	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยย่อยด้านทัศนคติของลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 73
ตารางที่ 47	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยจำแนกตามสิทธิการรักษา 74
ตารางที่ 48	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามด้านพฤติกรรม เรื่องท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่ 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 49	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามด้านพฤติกรรม เรื่องท่านมีการแชร์ภาพความสะดวกสบายความพอใจผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่	76
ตารางที่ 50	แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยย่อยด้านทัศนคติของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยจำแนกตามสิทธิการรักษา	77
ตารางที่ 51	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามด้านทัศนคติเรื่องท่านยังคงไว้วางใจและจะใช้บริการอยู่แม้จะมีค่าบริการสูงกว่าแห่งอื่น โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่	78
ตารางที่ 52	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามด้านทัศนคติ เรื่องท่านยังคงใช้บริการแม้จะมีโรงพยาบาลอื่นเป็นทางเลือก โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่	79
ตารางที่ 53	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามด้านทัศนคติ เรื่องท่านเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่	80
ตารางที่ 54	แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ต่อปัจจัยย่อยด้านพฤติกรรม โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการภายใน 3 ปีที่ผ่านมา	81
ตารางที่ 55	แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปัจจัยย่อยด้านทัศนคติ โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการภายใน 3 ปีที่ผ่านมา	82
ตารางที่ 56	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	83

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

หน้า

13



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากข้อมูลกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขพบว่าปี 2558 ประเทศไทยมีโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 343 แห่งเพิ่มขึ้นจากปี 2554 ที่มีจำนวน 321 แห่ง โดยประมาณ 40% อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ด้านจำนวนเตียงเพิ่มขึ้นจาก 3.3 หมั่นเตียงมาเป็น 3.5 หมั่นเตียงในช่วงเดียวกัน (อ้างอิงจากพลสุข นิลกิจสรานนท์ วิจัยกรุงศรีแนวโน้มนวัตกรรม/อุตสาหกรรมปี 2561-2563 ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน พศจิกายน 2560) ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ได้รับแรงจูงใจผ่านมาตรการภาษีจากภาครัฐจึงมีการลงทุนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเด่นชัดขึ้น โดยโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพขยายขนาดอย่างรวดเร็วผ่านการซื้อหรือควบรวมกิจการและการเปิดกิจการในเครือทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยเฉพาะเมืองสำคัญตามแนวชายแดน รวมถึงมีการซื้อหุ้นของโรงพยาบาลเอกชนรายใหญ่อื่น ๆ เพื่อลงทุนและสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งส่วนหนึ่งเพื่อรองรับผู้ป่วย จากประเทศเพื่อนบ้านหลังรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ตลอดจนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในไทยอย่างต่อเนื่องตามนโยบายการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Medical Hub of Asia) ทำให้เกิดกลุ่มโรงพยาบาลขนาดใหญ่ขึ้นหลายกลุ่ม อาทิ กลุ่มโรงพยาบาลกรุงเทพ กลุ่มโรงพยาบาลธนบุรี และกลุ่มโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ เป็นต้น เห็นได้ว่าธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทยได้มีการเติบโตในแง่ของปริมาณอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นโอกาสที่ทำให้ผู้บริโภคที่มีฐานะสามารถเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลต่างๆ ได้มากขึ้นกว่าเดิม

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีขนาด 220 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในกลุ่มเครือรามคำแหง เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่ ปี 2536 มีพื้นที่ดูแลสุขภาพประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใน ภาคเหนือ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่การให้บริการสาธารณสุขในระดับตติยภูมิ (Tertiary Medical Care) โดยให้บริการทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่ต้องการแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ซึ่งส่งต่อมาจากโรงพยาบาลในเครือ หรือโรงพยาบาลทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชน ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีผลการดำเนินงานดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงเปรียบเทียบสัดส่วนรายรับของผู้ป่วยในกับรายรับของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม ระหว่างปี 2558-2560 (ข้อมูลแผนกไอที โรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ปี 2558-2560)

รายรับ (บาท)	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
สัดส่วนรายรับผู้ป่วยนอกต่อ รายรับผู้ป่วยใน(%)	38 : 62	38 : 62	39 : 61
จำนวนผู้ป่วยใน (คน)	62,340	69,312	66,540

โรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ได้รับการรับรองมาตรฐาน JCI (Joint Commission International) จากประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นมาตรฐานการรักษาพยาบาลระดับสากล โรงพยาบาลเชียงใหม่ งามได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพด้านการรักษาพยาบาล และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในแต่ละปี จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าสัดส่วนรายรับจากผู้ป่วยในมีอัตราสูงกว่า รายรับผู้ป่วยนอก ซึ่งรายรับผู้ป่วยใน สามารถสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาลค่อนข้างสูง และจากการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม ภาพรวมในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนผู้ป่วยในปี 2558–2560 จำนวน 62,340 , 69,312 และ 66,540 รายต่อปีตามลำดับ (ข้อมูลแผนกไอทีปี 2558-2560, 2560: เพิ่มข้อมูล) ทั้งนี้ในปี 2560 จำนวนผู้ป่วยในลดลงจากปี 2559 ร้อยละ 4 ซึ่งพบว่าในช่วงเวลาดังกล่าวได้มีโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่จากส่วนกลางได้เข้ามาเปิดดำเนินการที่จังหวัดเชียงใหม่ จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยมีทางเลือกในการตัดสินใจเข้ารับบริการได้ และจากสถิติผลการประเมินตัวชี้วัดด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม พบว่าอัตราความพึงพอใจผู้ป่วยใน ปี 2558 - 2560 คิดเป็นร้อยละ 72.99 , 90.86 และ 92.00 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่โรงพยาบาลตั้งไว้ ร้อยละ 80 (แบบประเมินตนเองของโรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม, 2560) พบว่ามีการเพิ่มขึ้นทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการและจำนวนของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

จากข้อมูลเบื้องต้น ถึงแม้ว่าแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นในระยะเวลา 3 ปี แต่พบว่า จำนวนผู้ป่วยในลดลงในปี 2560 ร้อยละ 4 เมื่อเปรียบเทียบจากจำนวนผู้ป่วยใน ปี 2559 และยังพบว่า มีคู่แข่งรายใหม่ที่เข้ามาเปิดดำเนินการ อาจส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลอื่นๆ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาหาคำตอบว่า กลุ่มลูกค้าปัจจุบันของโรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ป่วยในซึ่งสามารถสร้างรายได้ ให้กับโรงพยาบาล มีความภักดีต่อโรงพยาบาล เชียงใหม่ งาม หรือไม่ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ความภักดีต่อตรา

สินค้า เป็นความภักดีของลูกค้าที่มีทัศนคติทางบวกต่อตราสินค้านั้นๆ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดพฤติกรรมซื้อตราสินค้านั้นซ้ำอย่างต่อเนื่อง เป็นผลสืบเนื่องมาจากลูกค้าเรียนรู้ว่าตราสินค้านั้นสนองความต้องการก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Assael, 1995 อ้างอิงใน วิถีมา ตารังมี, 2559) และ ความภักดีของลูกค้า คือ ความตั้งใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่ผูกพันกับการใช้บริการที่ตนเองพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ โดยความภักดีของลูกค้านั้นจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับทั้งพฤติกรรมการซื้อ การใช้บริการและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ รวมถึงผู้ให้บริการ และองค์กรผู้ให้บริการ เมื่อลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดี และความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวระหว่างลูกค้ากับองค์กรแล้ว จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำที่สม่ำเสมอ รวมถึงพฤติกรรมการบอกต่อไปยังบุคคลอื่น และการมีส่วนร่วมในการปกป้องสินค้าบริการ และองค์กรผู้ให้บริการที่ตนเองพึงพอใจ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่เคยมีการศึกษาเกี่ยวกับความภักดีในแง่ของพฤติกรรม และทัศนคติของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ด้วยเหตุผลนี้ผู้ศึกษาต้องการหาคำตอบว่าลูกค้าโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีความภักดีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม หรือไม่อย่างไร ข้อมูลที่ได้ช่วยให้โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่างๆ เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อ บริการ รวมถึงโรงพยาบาล อันเป็นปัจจัยสนับสนุนให้สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ สร้างความภักดี และส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจคล้ายกัน เช่น ธุรกิจการให้บริการด้านสุขภาพทั้งภาครัฐ และเอกชน หรือธุรกิจอื่นที่สนใจนำข้อมูลจากการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ขององค์กรได้

1.4 นิยามศัพท์

ความภักดี (Loyalty) หมายถึง พันธสัญญาหรือข้อผูกพันระหว่างผู้ที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอด้วยความยินดี จนกลายเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกและผู้รับบริการเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการอีกซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) ความภักดีด้านพฤติกรรม และ 2) ความภักดีด้านทัศนคติ

ความภักดีด้านพฤติกรรม หมายถึง ความตั้งใจจะซื้อ (Cognitive) และขั้นการแสดงพฤติกรรม (Action) จะประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ได้แก่ พฤติกรรมซื้อซ้ำ การบอกต่อในเชิงบวก ความเต็มใจจะจ่ายเงินเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

ความภักดีด้านทัศนคติ หมายถึง การรับรู้ (Cognitive) และขั้นความรู้สึก (Affective) ประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ได้แก่ การรับรู้ ความรู้สึก ความพึงพอใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้ ความยินดี แรงกระตุ้น ความตั้งใจ และความมุ่งมั่น เป็นต้น

ลูกค้า หมายถึง ผู้รับบริการแบบผู้ป่วยใน ญาติ หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาล ของผู้รับบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจำนวน 6 วอร์ดโดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ใหญ่จำนวน 3 วอร์ด และ 2) กลุ่มเด็ก จำนวน 3 วอร์ด

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิ ขนาด 220 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดบริการตั้งแต่ปี 2536



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎี

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาแนวคิดต่อไปนี้เป็นฐานอ้างอิงในการศึกษาประกอบไปด้วยการศึกษา 3 แนวคิด ดังนี้

- 1.แนวคิดความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty)
2. แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality)
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty)

ความจงรักภักดีคือความตั้งใจอย่างมากที่จะซื้อซ้ำรวมถึงสนับสนุนตราสินค้าที่พึงพอใจ โดยจะใช้บริการอย่างสม่ำเสมอในอนาคต

Aaker (2014) อ้างอิงในสุธาสิณี นิยมศาสตร์ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อตราสินค้า คือความพึงพอใจที่สม่ำเสมอและมีความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำ และสนับสนุนตราสินค้าที่พึงพอใจโดยจะใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ อย่างสม่ำเสมอในอนาคตเมื่อผู้ซื้อพอใจในสินค้าหรือบริการของบริษัทที่จะเกิดความจงรักภักดี และเกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำโดยพบว่าตราสินค้าที่มีส่วนครองตลาดมากขึ้นจะเป็นส่วนเดียวกับกลุ่มของผู้ซื้อที่มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทได้รับผลกำไรในระยะยาว

Oliver (1999) กล่าวว่า ความภักดี หมายถึง ความผูกพันของลูกค้าที่ต้องการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการซ้ำ มีความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเสมอมา เป็นข้อผูกพันอย่างลึกซึ้งที่ลูกค้ามีให้องค์กร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมเหล่านี้ได้รับอิทธิพลจากสถานการณ์และศักยภาพตลาด

Assael (1995) อ้างอิงใน จูติมา ตารังยี, 2559) ให้ความหมายเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้าว่าเป็นความภักดีของลูกค้าที่มีทัศนคติทางบวกต่อตราสินค้านั้นๆ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดพฤติกรรมการซื้อตราสินค้านั้นซ้ำอย่างต่อเนื่อง เป็นผลสืบเนื่องมาจากลูกค้าเรียนรู้ว่าตราสินค้านั้นสนองความต้องการก่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุปได้ว่าความจงรักภักดีต่อตราสินค้าคือความพึงพอใจที่สม่ำเสมอ และมีความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำและสนับสนุนตราสินค้าที่พึงพอใจรวมถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า และความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กรในระยะยาวซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถรักษาลูกค้าและหลีกเลี่ยงการใช้จ่ายทรัพยากรต่างๆ เพื่อแสวงหาลูกค้าใหม่

Gomez, Arranz and Cillan (2006) : Chaudhuri and Holbrook (2001) (อ้างอิงใน หมะหมุด หะยีหมัด และก่อพงษ์ พลโยธาช 2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้า สามารถสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อตราสินค้ามี 2 ลักษณะสำคัญคือ 1) ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าในด้านทัศนคติ (Attitudinal Loyalty) 2) และความจงรักภักดีต่อตราสินค้าในด้านพฤติกรรม (Behavioral Loyalty) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงลักษณะความจงรักภักดีต่อตราสินค้า 2 ลักษณะ

ความจงรักภักดีต่อตราสินค้า	
1.ความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรม - ความตั้งใจที่จะซื้อ (Conative) - การแสดงพฤติกรรม (Action)	2.ความจงรักภักดีในด้านทัศนคติ - การรับรู้ (Cognitive) - ความรู้สึก (Affective)

จากตารางสามารถอธิบายได้ว่าความจงรักภักดีต่อตราสินค้าได้แบ่งเป็น 2 มิติใหญ่ คือ มิติเชิงทัศนคติ และมิติเชิงพฤติกรรม โดยมิติเชิงทัศนคติ อยู่ในขั้นของการรับรู้ (Cognitive) และขั้นความรู้สึก (Affective) ประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ได้แก่ การรับรู้ ความรู้สึก ความพึงพอใจ ความน่าเชื่อถือ ความไวใจได้ ความยินดี แรงกระตุ้น ความตั้งใจ และความมุ่งมั่น เป็นต้น สำหรับมิติเชิงพฤติกรรม อยู่ในขั้นความตั้งใจจะซื้อ (Conative) และขั้นการแสดงพฤติกรรม (Action) จะประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ได้แก่ พฤติกรรมซื้อซ้ำ การบอกต่อในเชิงบวก ความเต็มใจจะจ่ายเงินเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

2.1.2 แนวคิดคุณภาพบริการ (Service Quality)

Parasuraman, Ziethaml and Berry (1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการในกลุ่มธุรกิจการบริการต่างๆ โดยเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการ เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการแบบเจาะลึก นอกจากนี้ยังได้นำหลักการทางสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการสามารถแบ่งมิติได้เป็นมิติหลักแบบใหม่ และยังคงมี

ความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการแบบเดิมอยู่ โดย SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมี ความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

Kotler & Keller (2006) สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับของความรู้สึกเมื่อมีการเทียบ

ระหว่างบริการที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลนั้น โดยลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังจะรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงเกินกว่าที่ความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจมาก

Kotler (2003) สรุปว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ สิ่งที่ลูกค้ารู้สึกหลังการซื้อสินค้า เมื่อเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับคุณภาพสินค้า โดยถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังจะไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับนั้นสูงกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรวิทย์ นันทา (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของ ศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ป่วยนอกที่เข้ามาใช้บริการทางด้านการแพทย์ ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แยกตามคลินิกได้ 4 คลินิกคือ คลินิกอายุรกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูตินารี เวช คลินิกกุมาร จำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาการมาใช้บริการระหว่าง 1-3 ปี มีความถี่ในการใช้บริการ 2-5 เดือนต่อครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการที่คลินิกอายุรกรรมสาเหตุที่มาใช้บริการคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านลักษณะภายนอก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจผู้บริการ ด้านความสะอาด

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรก ดังนี้ ด้านความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.) ด้านการติดต่อสื่อสารผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล มีความถูกต้อง ความละเอียดและความชัดเจน ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และความ ถูกต้องในการให้บริการของแพทย์ ด้านความสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก ได้แก่การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และความเชื่อถือได้ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความคงเส้นคงวา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจในระดับมาก ได้แก่การให้บริการ โดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาด ด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ และปารยัทธิย์ ธนาภิกุลปานนท์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภครับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบัน ระหว่างประเทศ (JCI) ทำการศึกษาโดยวิธีการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ จำนวน 303 หน่วย ตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า คนไข้ที่เข้ารับบริการมีความเห็น ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านต่างๆ ในระดับดี มีความ พึงพอใจและความภักดีต่อสถานบริการทางการแพทย์ ในระดับสูงและจากการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติแสดงให้เห็นถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านต่างๆมีผลต่อระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้เข้ารับบริการ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ที่รวดเร็ว จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในขณะที่คุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ขอสถานที่ด้านการสร้างความมั่นใจและ

ด้านการเอาใจใส่ดูแลของสถานบริการทางแพทย์จะส่งผลต่อระดับความภักดีของคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการ

วิสุทธิธิดา ตัณสถิตย์ (2555) การค้นคว้าแบบอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้เคยรับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่จำนวน 360ราย ประกอบด้วยชาวไทย 245 ราย ชาวต่างชาติ 115 รายการ เลือกตัวอย่างแบบตามสะดวกและนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ31-40ปีชาวไทยร้อยละ 68.06 ชาวต่างชาติ ร้อยละ 31.94 การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาทภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพฤติกรรม ต่อการบริการทันตกรรม พบว่า ก่อนมารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ส่วนใหญ่เคยได้รับการบริการรักษาจากคลินิกเอกชนมาก่อน เคยเปลี่ยนสถานบริการทันตกรรมมาแล้ว 2-3 แห่ง ด้วยสาเหตุใกล้บ้าน/ที่ทำงาน มีเหตุฉุกเฉิน ไม่พอใจความล่าช้าของบริการ และเพื่อนแนะนำให้เปลี่ยน เวลาที่สะดวกมารับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นช่วงบ่ายของวันจันทร์-ศุกร์ รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง/โดยสมาชิกในครอบครัว ความถี่ของการมารับบริการทันตกรรมโดยเฉลี่ยมากกว่า 4 ครั้งปัจจัยที่ใช้พิจารณาเลือกสถานบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์ ประเภทของการบริการที่นิยมมากที่สุด ได้แก่ ชุดหินปูน ความรู้สึกหลังรับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก การทราบและรับรู้ข้อมูลทันตกรรมส่วนใหญ่มาจากเพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดด้านบุคคลกรและพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรมและพึงพอใจระดับมาก ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ สถานที่และการจัดจำหน่าย ราคา และการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ปัจจัยย่อยในแต่ละส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นดังนี้ ด้านบุคคลกรและพนักงานส่วนทันตแพทย์คือการเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรมส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรมคือ การกระตือรือร้นดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ทันตกรรมคือความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพคือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้าด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทาง ด้านการส่งเสริม

การตลาดคือ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ ด้านราคา คือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

สิมาภรณ์ สิทธิชัยและสิญาธร ขุนอ่อน (2558) ในปัจจุบัน ความภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจโรงแรมถือเป็นกุญแจความสำเร็จที่ยั่งยืน โดยสร้างความท้าทายให้กับ โรงแรมต่างๆ ที่ไม่เพียงแค่อิงดูลูกค้า แต่ยังหมายถึงการใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด (Liang,2008 อ้างอิงใน สิมาภรณ์ สิทธิชัยและสิญาธร ขุนอ่อน,2558) ฉะนั้นนักวิจัยได้นำเสนอปัจจัยชี้วัดความภักดีที่หลากหลายตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงของธุรกิจแต่ยังคงอยู่บนพื้นฐานด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ โดยแนวคิดของ Zeithaml,Berry และParasuraman(1996 อ้างอิงใน สิมาภรณ์ สิทธิชัยและสิญาธร ขุนอ่อน,2558) ที่ศึกษาการวัดระดับความภักดีในด้านบริการ ซึ่งปัจจัยการวัดความภักดีประกอบไปด้วย 4 มิติดังนี้

มิติแรก คือ “พฤติกรรมการบอกต่อ” เป็นการกล่าวถึง หรือแสดงออกของลูกค้าหลังจากใช้บริการแล้ว จนเกิดความประทับใจ ทำให้มีการบอกต่อหรือแนะนำเพื่อให้นักคนอื่น ๆ สนใจใช้บริการด้วย ซึ่งพฤติกรรมนี้สืบเนื่องมาจากการมีทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจ

มิติสอง คือ “ความตั้งใจซื้อ” มีจุดเริ่มต้นจากความคิดของลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผ่านกระบวนการรับรู้ต่างๆ แต่ยังไม่ได้ลงมือกระทำ ความรู้สึกนี้แสดงถึงพฤติกรรมการซื้อล่วงหน้าของลูกค้าได้เป็นตัวแปรหนึ่งที่ใช้วัดความภักดีของลูกค้า

มิติสาม คือ “ความอ่อนไหวต่อราคา” หมายถึงการจูงใจด้านราคาของกลุ่มจะไม่มีผลต่อลูกค้าที่มีความภักดีสูง ต่างจากลูกค้าที่มีความภักดีต่ำ ที่จะให้ความสนใจเรื่องราคาเป็นสำคัญ ลูกค้าที่มีความภักดีสูงจะยอมจ่ายเพื่อตอบสนองความต้องการที่คาดหวังไว้แต่หากธุรกิจมีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับต่ำกว่ามาตรฐาน ลูกค้าสามารถเปลี่ยนไปใช้บริการของกลุ่มที่มีราคาต่ำกว่า

มิติสุดท้าย คือ “พฤติกรรมร้องเรียน” เมื่อเกิดปัญหาหรือไม่พอใจการบริการ ลูกค้าอาจร้องเรียนกับธุรกิจโดยตรงหรือดำเนินการด้วยวิธีอื่น เช่น บอกต่อบุคคลอื่น ส่งเรื่องไปยังสื่อออนไลน์ และอื่นๆ ในการนี้ธุรกิจอาจจะนำข้อมูลการร้องเรียนไปจัดการและปรับปรุง รวมถึงจัดระเบียบ และมาตรการใหม่เพื่อการบริหารงานที่ดี

ต่อมิตได้มีการค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลความภักดีของการบริการ และแบ่งรายละเอียดหัวข้อย่อยมากขึ้น โดยผลจากการทบทวนตัวชี้วัดระดับความภักดีของลูกค้าจึงควรปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี ทั้งนี้การวัดระดับความภักดีของลูกค้า มี 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ ด้านพฤติกรรมและทัศนคติ โดยเพิ่มประเด็นย่อยตามเวลาและบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

จรรยาลักษณะ ปทุมสูตร(2559) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพ การบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วย จำนวน 400 ราย การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนแบบโควตา (Quota Sampling) ของ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในชาวไทยของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

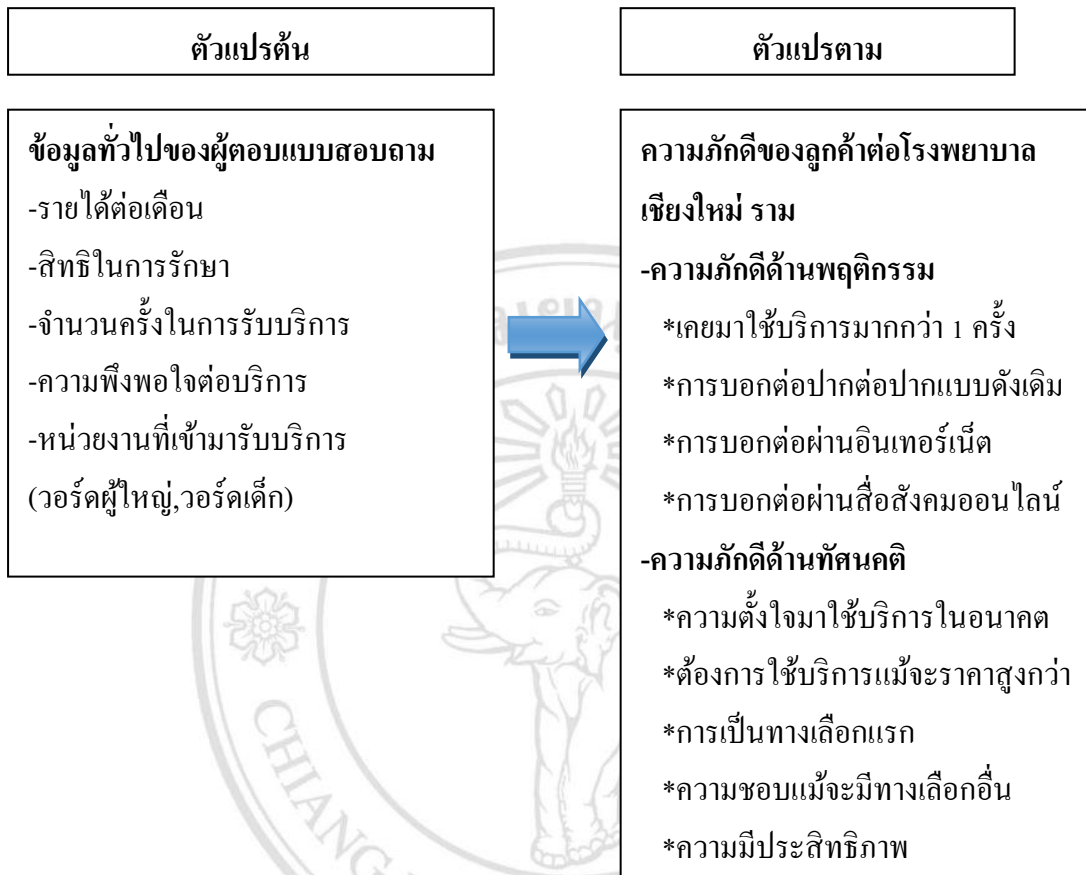
จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นญาติผู้ป่วย และเป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท ลิขิตในการรักษา คือ ประกันชีวิต จำนวนครั้งในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามต่อปี คือ 1-2 ครั้ง และเหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม คือแพทย์เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ

ผลการศึกษาด้านความสำคัญของปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ สูงสุดต่อปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการดูแลเป็นอย่างดี ด้านการตอบสนอง ได้แก่ แพทย์และบุคลากรมีความเต็มใจให้การช่วยเหลือและ โรงพยาบาลมีความพร้อมใช้ด้านเครื่องมือทางการแพทย์ในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถทำให้ท่านเชื่อมั่นเมื่อเข้ารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้แก่ แพทย์และบุคลากรให้ ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาคแพทย์และบุคลากรแสดงความจริงใจในการให้บริการแพทย์และบุคลากรรู้ และเข้าใจความต้องการและให้การดูแลได้เป็นอย่างดี

ในด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้านของคุณภาพ การให้บริการดังนี้ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการดูแล เป็นอย่างดี ด้านการตอบสนอง ได้แก่ แพทย์และบุคลากรมีความเต็มใจให้การช่วยเหลือ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถทำให้เชื่อมั่นเมื่อเข้ารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ โรงพยาบาล มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้แก่ แพทย์และบุคลากรแสดงความจริงใจ ในการให้บริการ

จากการทบทวนทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีและแนวความคิดด้านความภักดีข้างต้นมาสรุปการกรอบแนวคิดการศึกษาความภักดีของลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

โดยประกอบไปด้วย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) พฤติกรรมของลูกค้า และ 2) ทักษะคติของลูกค้า (สิมาภรณ์ สิทธิชัยและสิญาธร ชุนอ่อน ,2558) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาความภักดีของลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

บทที่ 3

กรอบการพัฒนา และขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร

3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงาน และรวบรวมข้อมูล

3.4 ระยะเวลาการดำเนินงาน

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้าปัจจุบันของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ว่ามีความภักดีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามในลักษณะใดและการศึกษาความภักดีต่อธุรกิจโดยตัดแปลงจากกรอบแนวคิดการวัดความภักดีของลูกค้า โดยประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ 1) ความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้า และ 2) ความภักดีด้านทัศนคติของลูกค้า อ้างอิงในสิมาภรณ์ สิทธิชัย และสิญาธร ขุนอ่อน (2558)

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้มาใช้บริการเป็นผู้ป่วยใน ญาติหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาล ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 66,540 คนต่อปี เนื่องจากขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ผู้ศึกษาจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541 อ้างอิงใน จรรยาลักษณ์ ปทุมาสูต, 2559) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{66,540}{1 + 66,540 (0.05)^2} = 397$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด จำนวนผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ รม
ปี 2560

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลสถิติของผู้รับบริการผู้ป่วยในปี 2560 (อ้างอิงจากข้อมูลแผนกไอที โรงพยาบาลเชียงใหม่ รม ปี 2560) มาใช้ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 เท่ากับ 397 ดังนั้นจำนวนที่ต้องศึกษา เท่ากับ 402 ตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามกระจายตามแผนกผู้ป่วยในจำนวน 6 วอร์ด โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า 2 กลุ่มคือ วอร์ดผู้ใหญ่ (วอร์ด 9, วอร์ด 11, วอร์ด 12) จำนวน 201 ชุด และวอร์ดเด็ก (วอร์ด 6, วอร์ด 7, วอร์ด 8) จำนวน 201 ชุด ในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้เก็บ วอร์ด 5 เนื่องจากเป็นวอร์ดหลังคลอด และวอร์ด 10 ซึ่งเป็นวอร์ดผู้ป่วยต่างชาติ

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive research) ข้อมูลที่นำมาทำการศึกษาก็รวบรวมจากแหล่งต่างๆ ดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามโดยสำรวจจากผู้รับบริการผู้ป่วยใน หรือญาติที่ใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รม

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ตหนังสือ สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาผู้ทำการศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยอ้างอิงทฤษฎีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยดัดแปลงแบบสอบถาม อ้างอิงใน จรรยาลักษณ์ ปทุมมาสูตร(2559) และความภักดีด้านพฤติกรรม ความภักดีด้านทัศนคติ โดยดัดแปลงแบบสอบถาม อ้างอิงใน ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และสิญาธร ชุนอ่อน (2558)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศอายุ รายได้ต่อเดือน สิทธิในการรักษา จำนวนครั้งในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมต่อปี

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการของโรงพยาบาลในความคิดเห็นของลูกค้าด้านความพึงพอใจ 5 มิติของ SERVQUAL โดยประกอบด้วย มิติที่1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ มิติที่2) ความเชื่อถือไว้วางใจ มิติที่3) การตอบสนองต่อลูกค้า มิติที่4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มิติที่5) การรู้จักและ

เข้าใจลูกค้า โดยใช้มาตรวัด Rating Scale ตั้งแต่อย่างน้อยที่สุด 1 ถึงมากที่สุด 5 (จรรยาอักษรณ์ ปทุมมา สุตร, 2559)

ส่วนที่ 3 ความภักดีของลูกค้า ต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม แบ่งเป็นความภักดีด้านทัศนคติ และความภักดีด้านพฤติกรรม ใช้มาตรวัด Likert scale ได้แก่ไม่เห็นด้วยมากที่สุดคือ 1 ถึงเห็นด้วยมากที่สุด คือ 5 (อ่างอิงใน ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลปานนท์, 2554)

สำหรับแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Analysis) มาใช้ในการหาความเชื่อมั่นที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวัดความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ความพึงพอใจ	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความน่าเชื่อถือ ใจกว้างใจ (Reliability)	4	0.861
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	3	0.881
3. ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4	0.851
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	3	0.809
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	2	0.874
ความภักดี	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความภักดีด้านพฤติกรรม	4	0.769
2. ความภักดีด้านทัศนคติ	5	0.935
รวม	25	0.967

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ในการทดสอบหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ซึ่งค่า Cronbach's Alpha สามารถแปลผลได้ดังนี้ (อ่างอิงใน ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลปานนท์, 2554)

ค่า Alpha มากกว่า 0.9	หมายถึง อยู่ในระดับดีมาก
ค่า Alpha มากกว่า 0.8	หมายถึง อยู่ในระดับดี
ค่า Alpha มากกว่า 0.7	หมายถึง อยู่ในระดับยอมรับได้
ค่า Alpha มากกว่า 0.6	หมายถึง อยู่ในระดับน่าสนใจ
ค่า Alpha มากกว่า 0.5	หมายถึง อยู่ในระดับไม่ดี
ค่า Alpha น้อยกว่า 0.5	หมายถึง อยู่ในระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้

จากตารางที่ 3.1 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวม มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก ($\alpha = 0.967$) ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับยอมรับได้ถึงดีมาก โดยปัจจัยที่มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ความภักดีด้านทัศนคติ ($\alpha = 0.935$) ปัจจัยที่มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ($\alpha = 0.881$) ความพึงพอใจในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\alpha = 0.874$) ความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจ ($\alpha = 0.861$) ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\alpha = 0.851$) ความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\alpha = 0.809$) ปัจจัยที่มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับยอมรับได้ ได้แก่ ความภักดีด้านพฤติกรรม ($\alpha = 0.769$) ดังนั้นจึงถือได้ว่าชุดคำถามที่ได้ใช้ในการศึกษานี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถยอมรับแบบสอบถามสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ได้

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้ การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน Rating Scale แต่ละระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ	คะแนน
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

คะแนนที่ได้จะนำมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยแบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับด้วยวิธีการคำนวณอันตรภาคชั้น เพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (จรรยาลักษณ์ ปทุมมาสุตร, 2559)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.00-1.80 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.81-2.60 หมายถึงพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.61-3.40 หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41-4.20 หมายถึงพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21-5.00 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความภักดีของลูกค้า โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตาม Likert Scale แต่ละระดับดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	คะแนน
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

คะแนนที่ได้จะนำมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยแบ่งความภักดีเป็น 5 ระดับด้วยวิธีการคำนวณอันตรภาคชั้น เพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณและ ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลปตานนท์, 2554)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.00-1.80 หมายถึงความภักดีน้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.81-2.60 หมายถึงความภักดีน้อย
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.61-3.40 หมายถึงความภักดีปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41-4.20 หมายถึงความภักดีมาก
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21-5.00 หมายถึงความภักดีมากที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากทั้งหมดนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic Analysis) ใช้สถิติ Independent Sample T-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ในการหาความแตกต่างของข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจ และความภักดี

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูลดังนี้
บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำกัด
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
โดยผู้ศึกษาเก็บข้อมูลภาคสนามตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2562 และมีการขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกรรมการบริหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (ภาคผนวก ข หนังสือยินยอม)

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

การศึกษานี้ ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงกันยายน 2562

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการเป็นผู้ป่วยใน หรือญาติของผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 402 คน โดยสามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ฐานะในการรับบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของครอบครัว สิทธิในการรักษา และจำนวนครั้งในการรับบริการ โดยแสดงผลเป็นความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ และการเปรียบเทียบค่าสถิติทดสอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบค่าสถิติระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตามรายได้ สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ หน่วยงานที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับระดับความภักดี และการเปรียบเทียบค่าสถิติความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบค่าสถิติระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตามรายได้ สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ หน่วยงานที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะเข้ารับบริการ

สถานะการเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วย	181	45.0
ญาติผู้ป่วยหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกสถานพยาบาล	221	55.0
รวม	402	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ป่วย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และเป็นญาติผู้ป่วยหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกสถานพยาบาล จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	132	32.8
หญิง	270	67.2
รวม	402	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	29	7.2
อายุ 21 – 30 ปี	77	19.2
อายุ 31 – 40 ปี	146	36.3
อายุ 41 – 50 ปี	81	20.1
อายุ 51 – 60 ปี	32	8.0
อายุ 60 ปีขึ้นไป	37	9.2
รวม	402	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ถัดมาคือ อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	27	6.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	41	10.2
อนุปริญญา/ปวส.	45	11.2
ปริญญาตรี	216	53.7
สูงกว่าปริญญาตรี	69	17.2
อื่นๆ	4	1.0
รวม	402	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ถัดมาคือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอื่นๆ ได้แก่ นักเรียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	154	38.3
พนักงานบริษัทเอกชน	76	18.9
รับราชการ	31	7.7
ข้าราชการบำนาญ	19	4.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.5
รับจ้างทั่วไป	13	3.2
อื่นๆ	83	20.7
รวม	402	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา คือ อาชีพอื่นๆ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 เช่น นักศึกษา นักเรียน แม่บ้าน ฟรีแลนซ์ วิศวกร ที่ปรึกษาด้านกฎหมายพนักงานมหาวิทยาลัย เป็นต้น พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ถัดมา คือ รับราชการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ข้าราชการบำนาญ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

รายได้ต่อเดือนของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	50	12.4
20,0001 - 40,000 บาท	111	27.6
40,0001 – 60,000 บาท	101	25.1
60,001 – 80,000 บาท	70	17.4
80,001 – 100,000 บาท	34	8.5
มากกว่า 100,000 บาท	36	9
รวม	402	100

จากตารางที่ 9 พบว่ารายได้ต่อเดือนของครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 20,0001 - 40,000 บาท มากที่สุดจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมา คือ 40,0001 – 60,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 ถัดมา คือ 60,001 – 80,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และ 80,001 – 100,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิในการรักษา

สิทธิการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินเอง	74	18.4
ข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจ	28	7.0
ประกันชีวิต	269	66.9
สวัสดิการค่ารักษาของหน่วยงาน	30	7.5
อื่นๆ	1	0.2
รวม	402	100

จากตารางที่ 10 พบว่า สิทธิในการรักษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันชีวิตมากที่สุด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมาคือ ชำระเงินเอง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ถัดมาคือ สวัสดิการค่ารักษาของหน่วยงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอื่นๆ เช่น พ.ร.บ. รถ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามภายใน 3 ปีที่ผ่านมา(ปี 2560 2561, 2562)

จำนวนครั้งในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้ง	83	20.6
3 – 4 ครั้ง	107	26.6
5 – 6 ครั้ง	110	27.4
มากกว่า 6 ครั้ง	102	25.4
รวม	402	100

จากตารางที่ 11 จำนวนครั้งในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามภายใน 3 ปีที่ผ่านมา(ปี 2560 2561, 2562)ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเข้ารับบริการ 5 – 6 ครั้งมากที่สุดจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมาคือ 3 – 4 ครั้งจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 ถัดมาคือ มากกว่า 6 ครั้งจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และน้อยที่สุดคือ 1 – 2 ครั้งจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ และการเปรียบเทียบค่าสถิติทดสอบ ของ ผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) โดยรวม

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. แพทย์และบุคลากร ทางการแพทย์ ได้รับการ กล่าวถึง หรือแสดงออก ว่ามีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความ เชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่าง ดี	215 (53.5)	152 (37.8)	30 (7.5)	3 (0.7)	2 (0.5)	4.43	0.707	มาก ที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ศูนย์เช็คสิทธิ์) มี ความรู้ความสามารถใน การให้คำปรึกษา และ ดูแลท่านเป็นอย่างดี	197 (49.0)	151 (37.6)	46 (11.4)	5 (1.2)	3 (0.7)	4.33	0.784	มาก ที่สุด
3. ชื่อเสียงของ โรงพยาบาลเป็นที่ กล่าวถึงว่ามีความ เชี่ยวชาญ	224 (55.7)	128 (31.8)	47 (11.7)	2 (0.5)	1 (0.2)	4.42	0.734	มาก ที่สุด
4. ท่านเคยได้รับ ประสบการณ์ที่ดีจากการ รักษาของแพทย์และ บุคลากรทางการแพทย์ ด้วยตัวเองในครั้งก่อนๆ	222 (55.2)	133 (33.1)	36 (9.0)	8 (2.0)	3 (0.7)	4.40	0.794	มาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.39	0.754	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ได้รับการกล่าวถึง หรือแสดงออกว่ามีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเป็นที่กล่าวถึงว่ามีความเชี่ยวชาญ(ค่าเฉลี่ย 4.42)ท่านเคยได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการรักษาของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ด้วยตัวเองในครั้งก่อนๆ(ค่าเฉลี่ย 4.40) และเจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ศูนย์เช็คสิทธิ์) มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา และดูแลท่านเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) โดยจำแนกตามวอร์ด

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	วอร์ดผู้ใหญ่			วอร์ดเด็ก		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ได้รับการกล่าวถึง หรือแสดงออกว่ามีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่างดี	4.28	0.833	มากที่สุด	4.58	0.515	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ศูนย์เช็คสิทธิ) มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา และดูแลท่านเป็นอย่างดี	4.17	0.897	มาก	4.48	0.617	มากที่สุด
3. ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเป็นที่กล่าวถึงว่ามีความเชี่ยวชาญ	4.25	0.847	มากที่สุด	4.60	0.549	มากที่สุด
4. ท่านเคยได้รับประสบการณ์ที่ดีจากรักษาของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ด้วยตัวเองในครั้งก่อนๆ	4.22	0.924	มากที่สุด	4.58	0.588	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.23	0.875	มากที่สุด	4.56	0.567	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) แยกตามวอร์ด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดผู้ใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.23 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์ ได้รับการกล่าวถึงหรือแสดงออกว่ามีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเป็นที่กล่าวถึงว่ามีความเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เคยได้รับ

ประสบการณ์ที่ดีจากการรักษาของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ด้วยตัวเองในครั้งก่อนๆ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ศูนย์เช็คลิขิตซ์) มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา และดูแลท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็กมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อพิจารณาตามบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเป็นที่กล่าวถึงว่ามีความเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ได้รับการกล่าวถึง หรือแสดงออกว่ามีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.58) เคยได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการรักษาของแพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์ ด้วยตัวเองในครั้งก่อนๆ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และเจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ศูนย์เช็คลิขิตซ์) มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา และดูแลท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) โดยจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	วอร์ด		t	Sig.
	ผู้ใหญ่ (n=201)	เด็ก (n=201)		
1.แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ได้รับการกล่าวถึง หรือ แสดงออกว่ามีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่างดี	4.28	4.58	4.249	.000**
2.เจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ศูนย์เช็คลิฟท์) มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา และดูแลท่านเป็นอย่างดี	4.17	4.48	4.017	.000**
3.ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเป็นที่กล่าวถึงว่ามีความเชี่ยวชาญ	4.25	4.60	4.890	.000**
4.ท่านเคยได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการรักษาของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ด้วยตัวเองในครั้งก่อนๆ	4.22	4.58	4.572	.000**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการวอร์ดผู้ใหญ่ และวอร์ดเด็ก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของวอร์ดเด็กมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเป็นที่กล่าวถึงว่ามีความเชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ได้รับการกล่าวถึง หรือ แสดงออกว่ามีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่างดีมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 เคยได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการรักษาของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ด้วยตัวเองในครั้งก่อนๆมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 และเจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ศูนย์เช็คลิฟท์) มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา และดูแลท่านเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) โดยรวม

ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีและรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล	220 (54.7)	129 (32.1)	48 (11.9)	2 (0.5)	3 (0.7)	4.40	0.774	มากที่สุด
2. โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งก่อนระหว่าง และหลังการรักษา	206 (51.2)	140 (34.8)	47 (11.7)	6 (1.5)	3 (0.7)	4.34	0.800	มากที่สุด
3. โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา	225 (56)	129 (32.1)	41 (10.2)	5 (1.2)	2 (0.5)	4.42	0.764	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.38	0.779	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.42) ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีและรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) จำแนกตามวอร์ด

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	วอร์ดผู้ใหญ่			วอร์ดเด็ก		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีและรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล	4.22	0.901	มากที่สุด	4.57	0.571	มากที่สุด
2. โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการรักษา	4.14	0.951	มากที่สุด	4.54	0.547	มากที่สุด
3. โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา	4.25	0.921	มากที่สุด	4.59	0.513	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.20	0.924	มากที่สุด	4.56	0.543	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) แยกตามวอร์ด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดผู้ใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีและรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับส่วนความพึงพอใจต่อย่อยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็ก พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.59)

รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.54) และผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันที และรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) จำแนกตามวอร์ด

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	วอร์ด		t	Sig.
	ผู้ใหญ่ (n=201)	เด็ก (n=201)		
1.ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีและรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล	4.22	4.57	4.695	.000**
2.โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการรักษา	4.14	4.54	5.144	.000**
3.โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา	4.25	4.59	4.550	.000**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการวอร์ดผู้ใหญ่และวอร์ดเด็ก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของวอร์ดเด็กมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ได้แก่ โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีและรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 และโรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการรักษามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) โดยรวม

ด้านความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. แพทย์ และ บุคลากรปฏิบัติตาม ขั้นตอนการ ให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้าง ความเชื่อมั่นในการ ให้บริการ	246 (61.2)	109 (27.1)	40 (10.0)	4 (1.0)	3 (0.7)	4.47	0.774	มากที่สุด
2. โรงพยาบาล และ บุคลากรของ โรงพยาบาลได้รับ รางวัลคุณภาพต่างๆ มากมาย	190 (47.3)	164 (40.8)	44 (10.9)	2 (0.5)	2 (0.5)	4.34	0.731	มากที่สุด
3. ระบบการคิด ค่าบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว	162 (40.3)	169 (42.0)	57 (14.2)	10 (2.5)	4 (1.0)	4.18	0.838	มาก
4. ทำให้สบายใจเมื่อ มาใช้บริการที่ โรงพยาบาลนี้	224 (55.7)	128 (31.8)	45 (11.2)	5 (1.2)	0 (0.0)	4.42	0.737	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.28	0.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือแพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐานสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ รู้สึกสบายใจเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และโรงพยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับรางวัลคุณภาพต่างๆ มากมาย (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการคิดค่าบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.18)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) จำแนกตามวอร์ด

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	วอร์ดผู้ใหญ่			วอร์ดเด็ก		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. แพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.23	0.926	มากที่สุด	4.71	0.476	มากที่สุด
2. โรงพยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับรางวัลคุณภาพต่างๆ มากมาย	4.24	0.856	มากที่สุด	4.44	0.563	มากที่สุด
3. ระบบการคิดค่าบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว	4.06	0.933	มากที่สุด	4.30	0.714	มากที่สุด
4. ทำให้สบายใจเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้	4.26	0.852	มากที่สุด	4.58	0.561	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.19	0.891	มากที่สุด	4.50	0.578	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) จำแนกตามวอร์ด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดผู้ใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รู้สึกสบายใจเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ โรงพยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับรางวัลคุณภาพต่างๆ มากมาย (ค่าเฉลี่ย 4.24) แพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อบริการที่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบการคิดค่าบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็ก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็กมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือ รู้สึกสบายใจเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

โรงพยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับรางวัลคุณภาพต่างๆ มากมาย (ค่าเฉลี่ย 4.44) และระบบการคิดค่าบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) จำแนกตามวอร์ด

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	วอร์ด		t	Sig.
	ผู้ใหญ่ (n=201)	เด็ก (n=201)		
1. แพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.23	4.71	6.572	.000**
2. โรงพยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับรางวัลคุณภาพต่างๆ มากมาย	4.24	4.44	2.753	.006**
3. ระบบการคิดค่าบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว	4.06	4.30	2.821	.005**
4. ทำให้สบายใจเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้	4.26	4.58	4.357	.000**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการวอร์ดผู้ใหญ่ และวอร์ดเด็ก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของวอร์ดเด็กมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ได้แก่ แพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 ทำให้สบายใจเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 โรงพยาบาลและบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับรางวัลคุณภาพต่างๆ มากมายมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 และระบบการคิดค่าบริการ ถูกต้อง รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.30ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) โดยรวม

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.แผนกผู้ป่วยในมีห้องพักผู้ป่วยที่มีความสะอาดสวยงาม และสะดวกสบาย	211 (52.5)	142 (35.3)	41 (10.2)	8 (2.0)	0 (0.0)	4.38	0.749	มากที่สุด
2.โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยคุณภาพต่างๆ มากมาย	228 (56.7)	130 (32.3)	34 (8.5)	8 (2.0)	2 (0.5)	4.43	0.771	มากที่สุด
3.ท่านมีความพึงพอใจมากกว่าโรงพยาบาลอื่น	142 (35.3)	157 (39.1)	82 (20.4)	14 (3.5)	7 (1.7)	4.03	0.924	มาก
รวม						4.28	0.814	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 ความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยคุณภาพต่างๆ มากมาย (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ แผนกผู้ป่วยในมีห้องพักผู้ป่วยที่มีความสะอาดสวยงาม และสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.38) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ไม่มีโรงพยาบาลอื่นที่ดีไปกว่านี้ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) จำแนกตามวอร์ด

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	วอร์ดผู้ใหญ่			วอร์ดเด็ก		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. แผนกผู้ป่วยในมีห้องพักรักษาผู้ป่วยที่มีความสะอาด สบายงาม และสะดวกสบาย	4.27	0.872	มากที่สุด	4.49	0.584	มากที่สุด
2. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยคุณภาพต่างๆ มากมาย	4.24	0.919	มากที่สุด	4.61	0.528	มากที่สุด
3. ท่านมีความพึงพอใจมากกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.91	1.047	มาก	4.15	0.767	มาก
รวมเฉลี่ย	4.14	0.946	มาก	4.41	0.626	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 ความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) จำแนกตามวอร์ด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดผู้ใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แผนกผู้ป่วยในมีห้องพักรักษาผู้ป่วยที่มีความสะอาด สบายงาม และสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไม่มีโรงพยาบาลอื่นที่ดีไปกว่านี้ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็ก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็กมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ แผนกผู้ป่วยในมีห้องพักรักษาผู้ป่วยที่มีความสะอาด สบายงาม และสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไม่มีโรงพยาบาลอื่นที่ดีไปกว่านี้ (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ตารางที่ 23 แสดงผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) จำแนกตามวอร์ด

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	วอร์ด		t	Sig.
	ผู้ใหญ่ (n=201)	เด็ก (n=201)		
1. แผนกผู้ป่วยในมีห้องพักผู้ป่วยที่มีความสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย	4.27	4.49	2.958	.003**
2. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยคุณภาพต่างๆ มากมาย	4.24	4.61	4.923	.000**
3. ท่านมีความพึงพอใจมากกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.91	4.15	2.664	.008**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านความเป็นรูปธรรมของบริการระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการวอร์ดผู้ใหญ่และวอร์ดเด็ก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของวอร์ดเด็กมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ ได้แก่ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยคุณภาพต่างๆ มากมาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 แผนกผู้ป่วยในมีห้องพักผู้ป่วยที่มีความสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 ไม่มีโรงพยาบาลอื่นที่ดีไปกว่านี้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.15ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการ
รู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยรวม

ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.แพทย์และบุคลากร ให้ความสนใจและเอา ใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอ ภาค	224 (55.7)	135 (33.6)	33 (8.2)	8 (2.0)	2 (0.5)	4.42	0.767	มาก ที่สุด
2.แพทย์และบุคลากร ให้การดูแลเปรียบ เสมือนคนใน ครอบครัว	213 (53.0)	132 (32.8)	48 (11.9)	6 (1.5)	3 (0.7)	4.36	0.806	มาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.39	0.786	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยรวมพบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดย
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาค
(ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ แพทย์และบุคลากรให้การดูแลเปรียบเสมือนคนในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย
4.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) จำแนกตามวอร์ด

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	วอร์ดผู้ใหญ่			วอร์ดเด็ก		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. แพทย์และบุคลากรให้ความ สนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่าง เสมอภาค	4.30	0.933	มากที่สุด	4.54	0.529	มากที่สุด
2. แพทย์และบุคลากรให้การ ดูแลเปรียบเสมือนคนใน ครอบครัว	4.19	0.958	มากที่สุด	4.52	0.575	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.24	0.945	มากที่สุด	4.53	0.552	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) จำแนกตามวอร์ด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดผู้ใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.30) และค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ แพทย์และบุคลากรให้การดูแลเปรียบเสมือนคนในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็ก พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็กมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ แพทย์และบุคลากรให้การดูแลเปรียบเสมือนคนในครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) จำแนกตามวอร์ด

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	วอร์ด		t	Sig.
	ผู้ใหญ่ (n=201)	เด็ก (n=201)		
1. แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาค	4.30	4.54	3.223	.001**
2. แพทย์และบุคลากรให้การดูแลเปรียบเสมือนคนในครอบครัว	4.19	4.52	4.167	.000**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการวอร์ดผู้ใหญ่ และวอร์ดเด็ก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของวอร์ดเด็กมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ได้แก่ แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 แพทย์และบุคลากรให้การดูแลเปรียบเสมือนคนในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.52ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ความพึงพอใจโดยรวม ต่อคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย วอร์ดผู้ใหญ่	แปลผล	ค่าเฉลี่ย วอร์ดเด็ก	แปลผล	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ โดยรวม	แปลผล
1.ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Reliability)	4.23	พึงพอใจ มากที่สุด	4.56	พึงพอใจ มากที่สุด	4.39	พึงพอใจ มากที่สุด
2.ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	4.20	พึงพอใจ มาก	4.57	พึงพอใจ มากที่สุด	4.38	พึงพอใจ มากที่สุด
3.ด้านความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า (Assurance)	4.19	พึงพอใจ มาก	4.50	พึงพอใจ มากที่สุด	4.28	พึงพอใจ มากที่สุด
4.ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4.14	พึงพอใจ มาก	4.41	พึงพอใจ มากที่สุด	4.28	พึงพอใจ มากที่สุด
5.ด้านการรู้จักและ เข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.24	พึงพอใจ มากที่สุด	4.53	พึงพอใจ มากที่สุด	4.39	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม	4.20	พึงพอใจ มาก	4.51	พึงพอใจ มากที่สุด	4.34	พึงพอใจ มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมระดับมากที่สุดในทุกปัจจัยคุณภาพบริการ คือ 4.34 โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามวอร์ดผู้ใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และวอร์ดเด็กโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาตามรายวอร์ดพบว่า วอร์ดผู้ใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ 4.24 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย 4.23 ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีค่าเฉลี่ย 4.19 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

ในส่วนวอร์ดเด็กมีระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ 4.57 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย 4.56 ถัดมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีค่าเฉลี่ย 4.53 ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีค่าเฉลี่ย 4.50 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีค่าเฉลี่ย 4.41

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบค่าสถิติระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาล
เชียงใหม่รามจำแนกตามรายได้ สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ หน่วยงานที่เข้ารับบริการ
(วอร์ดผู้ใหญ่ และวอร์ดเด็ก)

ตารางที่ 28 แสดงผลการทดสอบ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ
ไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของ
บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยจำแนกตามหน่วยงานที่เข้าใช้บริการ

ความพึงพอใจโดยรวม ต่อคุณภาพบริการ	วอร์ด		t	Sig.
	ผู้ใหญ่ (n=201)	เด็ก (n=201)		
1.ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Reliability)	4.23	4.55	5.079	.000**
2.ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	4.20	4.56	5.375	.000**
3.ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4.19	4.50	4.942	.000**
4.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4.14	4.41	4.063	.000**
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.24	4.53	3.938	.000**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมทั้ง 5 ด้านระหว่าง
ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการวอร์ดผู้ใหญ่ และวอร์ดเด็ก ที่ระดับนัยสำคัญ
0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความแตกต่างกัน
ทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของวอร์ดเด็กมากกว่า
วอร์ดผู้ใหญ่ได้แก่ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 ด้าน
ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.55ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามี
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
เท่ากับ4.50 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.41ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงผลการทดสอบ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยจำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจโดยรวม ต่อคุณภาพบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)			F	Sig.
	<40,001 (n=161)	40,001- 80,000 (n=171)	>80,000 (n=70)		
1.ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ (Reliability)	4.36	4.43	4.38	.406	.666
2.ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	4.35	4.45	4.27	1.978	.140
3.ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4.29	4.43	4.28	2.347	.097
4.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4.28	4.33	4.14	1.867	.156
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.31	4.47	4.35	2.135	.120

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 40,001บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน40,001-80,000บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท ที่ ระดับนัยสำคัญ0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงผลการทดสอบ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยจำแนกตามสิทธิการรักษา

ความพึงพอใจโดยรวม	สิทธิการรักษา			F	Sig.
	ประกันชีวิต (n=269)	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ (n=58)	ชำระเงิน เอง (n=75)		
1.ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ (Reliability)	4.42	4.53	4.18	5.833	.003**
2.ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	4.43	4.51	4.12	6.697	.001**
3.ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4.37	4.50	4.16	4.995	.007**
4.ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ (Tangibles)	4.31	4.37	4.06	4.754	.009**
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.44	4.50	4.09	7.718	.001**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามสิทธิการรักษาที่ต่างกัน สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความน่าเชื่อถือใ้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ได้ผลดังตารางที่ 31-35

ตารางที่ 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาต้อัจฉัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ปัจจัยความพึงพอใจ	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	ชำระเงินเอง
			4.42	4.53	4.18
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ	ประกันชีวิต	4.42	-	.11193	.24033**
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	4.53	-.11193	-	.35226**
	ชำระเงินเอง	4.18	-.24033**	-.35226**	-

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 31 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ชำระเงินเอง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เบิกตรง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มชำระเงินเอง

ตารางที่ 32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปัจจัยด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ปัจจัยความพึงพอใจ	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	ชำระเงินเอง
			4.43	4.51	4.12
ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว	ประกันชีวิต	4.43	-	.08151	.30110**
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	4.51	-.08151	-	.38261**
	ชำระเงินเอง	4.12	-.30110**	-.38261**	-

** ระดับนัยสำคัญ : 0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 32 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มที่ชำระเงินเอง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เบิกตรง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มชำระเงินเอง

ตารางที่ 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าโดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ปัจจัยความพึงพอใจ	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	ชำระเงินเอง
			4.37	4.50	4.16
ด้านความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า	ประกันชีวิต	4.37	-	.13256	.20508**
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	4.50	-.13256	-	.33764**
	ชำระเงินเอง	4.16	-.20508**	-.33764**	-

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 33 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ชำระเงินเอง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เบิกตรง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มชำระเงินเอง

ตารางที่ 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาต้อัจฉัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ปัจจัยความพึงพอใจ	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	ชำระเงินเอง
			4.31	4.37	4.06
ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ประกันชีวิต	4.31	-	.06085	.25624**
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	4.37	-.06085	-	.31709**
	ชำระเงินเอง	4.06	-.25624**	-.31709**	-

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 34 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ชำระเงินเอง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เบิกตรง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มชำระเงินเอง

ตารางที่ 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาต้อัจฉริยะด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ปัจจัยความพึงพอใจ	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	ชำระเงินเอง
			4.44	4.50	4.09
ด้านการรู้จักและเข้าใจ ลูกค้า	ประกันชีวิต	4.44	-	.05204**	.35462**
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ /เบิกตรง	4.50	-.05204	-	.40667**
	ชำระเงินเอง	4.09	-.35462**	-.40667**	-

** ระดับนัยสำคัญ : 0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 35 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 3 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ชำระเงินเอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เบิกตรง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มชำระเงินเองผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เบิกตรงมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสิทธิประกันชีวิต

ตารางที่ 36 แสดงผลการทดสอบ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ภายใน 3 ปีที่ผ่านมา

ความพึงพอใจโดยรวม ต่อคุณภาพบริการ	ความถี่ในการใช้บริการ		t	Sig.
	1-4 ครั้ง (n=190)	5 ครั้งขึ้นไป (n=212)		
1.ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ (Reliability)	4.40	4.38	.284	.777
2.ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	4.42	4.35	1.009	.314
3.ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4.33	4.36	.544	.587
4.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4.27	4.28	.109	.913
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.42	4.35	.948	.344

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่ความถี่ในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน 1-4 ครั้งภายใน 3 ปีที่ผ่านมา และ 5 ครั้งขึ้นไปภายใน 3 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับระดับความภักดี และการเปรียบเทียบค่าสถิติความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมโดยรวม

ความภักดี ด้านพฤติกรรม	ระดับความภักดี					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง	237 (59.0)	123 (30.6)	31 (7.7)	6 (1.5)	5 (1.2)	4.36	0.801	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปากต่อปาก	221 (55.0)	125 (31.1)	46 (11.4)	7 (1.7)	3 (0.7)	4.45	0.812	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการเชียงใหม่ราม โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น	162 (40.3)	135 (33.6)	76 (18.9)	12 (3.0)	17 (4.2)	4.38	1.046	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ท่านมีการแชร์ภาพ ความสะดวกสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากเชียงใหม่รามระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อการสื่อสารสมัยใหม่ ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักของท่าน	152 (37.8)	135 (33.6)	85 (21.1)	15 (3.7)	15 (3.7)	4.03	1.038	เห็นด้วยมาก
รวม						4.30	0.924	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 37 ความภักดีด้านพฤติกรรมโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความภักดีด้านพฤติกรรมโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัว ญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการเชียงใหม่ ราม โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.38) และท่านหรือผู้ป่วยรายนี้เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.36) และค่าเฉลี่ยเห็นด้วยระดับมาก คือ ท่านมีการแชร์ภาพ ความสะดวกสบาย ความพอใจต่างๆ ที่ได้รับจากเชียงใหม่ ราม ระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อการสื่อสารสมัยใหม่ ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.03)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมจำแนกตามวอร์ด

ความภักดี ด้านพฤติกรรม	วอร์ดผู้ใหญ่			วอร์ดเด็ก		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้ บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามา มากกว่าหนึ่งครั้ง	4.27	0.927	เห็นด้วย มากที่สุด	4.62	0.606	เห็นด้วย มากที่สุด
2. ท่านได้แนะนำให้คนใน ครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้ บริการโดยการบอกแบบปากต่อ ปาก	4.19	0.952	เห็นด้วย มาก	4.56	0.589	เห็นด้วย มากที่สุด
3. ท่านเคยให้การแนะนำให้ บุคคลอื่นมาใช้บริการเชียงใหม่ รามา โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่นเฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น	3.89	1.139	เห็นด้วย มาก	4.16	0.926	เห็นด้วย มาก
4. ท่านมีการแชร์ภาพ ความ สะดวกสบาย ความพอใจต่างๆที่ ได้จากเชียงใหม่รามา ระหว่าง การพักรักษาตัวผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ตและสื่อการสื่อสาร สมัยใหม่ ในกลุ่มเพื่อนหรือคน รู้จักของท่าน	3.83	1.125	เห็นด้วย มาก	4.13	0.920	เห็นด้วย มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	1.035	เห็นด้วย มาก	4.36	0.760	เห็นด้วย มากที่สุด

จากตารางที่ 38 ความภักดีด้านพฤติกรรมจำแนกตามวอร์ด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดผู้ใหญ่มีระดับความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มากกว่าหนึ่งครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัว ญาติและผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการเชียงใหม่รามา โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่นเฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) และท่าน

มีการแชร์ภาพความสะอาดสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากเชียงใหม่ระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อการสื่อสารสมัยใหม่ ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็ก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็กมีความรักคืออยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัว ญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก (ค่าเฉลี่ย 4.56) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการเชียงใหม่ราม โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และท่านมีการแชร์ภาพ ความสะอาดสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากเชียงใหม่ระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อการสื่อสารสมัยใหม่ ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติ โดยรวม

ความภักดี ด้านทัศนคติ	ระดับความภักดี					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอย่างแน่นอน	225 (56)	120 (29.9)	51 (12.7)	4 (1.0)	2 (0.5)	4.40	0.784	เห็นด้วยมากที่สุด
2.ท่านยังคงไว้วางใจและจะใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอยู่แม้ทางโรงพยาบาลจะมีค่าบริการรักษาสูงกว่าแห่งอื่น	200 (49.8)	133 (33.1)	56 (13.9)	9 (2.2)	4 (1.0)	4.28	0.859	เห็นด้วยมากที่สุด
3.เมื่อท่าน หรือ คนในครอบครัวเจ็บป่วย ท่านจะเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นอันดับแรก	223 (55.5)	113 (28.1)	53 (13.2)	10 (2.5)	3 (0.7)	4.35	0.856	เห็นด้วยมากที่สุด
4.ท่านยังคงใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอยู่แม้จะมีโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ มาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆ	199 (49.5)	137 (34.1)	51 (12.7)	11 (2.7)	4 (1.0)	4.28	0.862	เห็นด้วยมากที่สุด
5.ท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นอย่างมาก	223 (55.5)	124 (30.8)	48 (11.9)	7 (1.7)	0 (0.0)	4.40	0.765	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม						4.34	0.825	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 39 ความภักดีด้านทัศนคติโดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความภักดีด้านทัศนคติโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามอย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นอย่างมาก(ค่าเฉลี่ย 4.40) เท่ากัน รองลงมาคือเมื่อท่าน หรือ คนในครอบครัวเจ็บป่วย ท่านจะเลือกใช้บริการที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นอันดับแรก(ค่าเฉลี่ย 4.35)ท่านยังคงไว้วางใจ และจะใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอยู่ แม้ทางโรงพยาบาลจะมีค่าบริการรักษาสูงกว่าแห่งอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และท่านยังคงใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามอยู่แม้จะมีโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆมาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.28) เท่ากัน ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติจำแนกตามวอร์ด

ความถี่ ด้านทัศนคติ	วอร์ดผู้ใหญ่			วอร์ดเด็ก		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1.ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอย่างแน่นอน	4.19	0.926	มาก	4.60	0.539	เห็นด้วยมากที่สุด
2.ท่านยังคงไว้วางใจ และจะใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอยู่แม้ทางโรงพยาบาล จะมีค่าบริการรักษาสูงกว่าแห่งอื่น	4.13	1.007	มาก	4.44	0.646	เห็นด้วยมากที่สุด
3.เมื่อท่าน หรือ คนในครอบครัวเจ็บป่วย ท่านจะเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอันดับแรก	4.17	1.012	มาก	4.53	0.617	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ท่าน ยังคง ใช้ บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่แม้จะมีโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆมาเปิด ให้บริการ ใน จังหวัด เชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆ	4.12	1.020	มาก	4.44	0.631	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ท่าน มีความเชื่อมั่น ใน ประสิทธิภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอย่างมาก	4.22	0.901	มากที่สุด	4.58	0.543	เห็นด้วยมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.16	0.973	มาก	4.51	0.595	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 40 ความถี่ด้านทัศนคติจำแนกตามวอร์ดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดผู้ใหญ่มีระดับความถี่อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อท่านหรือคนในครอบครัวเจ็บป่วย

ท่านจะเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ท่านยังคงไว้ว่างใจ และจะใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอยู่แม้ทางโรงพยาบาลจะมีค่าบริการรักษาสูงกว่าแห่งอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.13) และท่านยังคงใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอยู่แม้จะมีโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ มาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็ก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็กมีระดับความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอย่างแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 4.58) เมื่อท่านหรือคนในครอบครัวเจ็บป่วย ท่านจะเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.53) ท่านยังคงไว้ว่างใจ และจะใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอยู่แม้ทางโรงพยาบาลจะมีค่าบริการรักษาสูงกว่าแห่งอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.44) และท่านยังคงใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามอยู่แม้จะมีโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ มาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.44) เท่ากัน ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อระดับความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามโดยรวม

ความภักดีโดยรวม	ค่าเฉลี่ยวอร์ดผู้ใหญ่	แปลผล	ค่าเฉลี่ยวอร์ดเด็ก	แปลผล
ความภักดีด้านพฤติกรรม	4.04	เห็นด้วยมาก	4.36	เห็นด้วยมากที่สุด
ความภักดีด้านทัศนคติ	4.16	เห็นด้วยมาก	4.51	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.10	เห็นด้วยมาก	4.43	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามทั้งวอร์ดผู้ใหญ่โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความภักดีมาก และวอร์ดเด็กโดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความภักดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายวอร์ดพบว่า วอร์ดผู้ใหญ่มีความภักดีทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ความภักดีด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย 4.16 และความภักดีด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ ในส่วนวอร์ดเด็กมีความภักดีทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ความภักดีด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย 4.51 และความภักดีด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบการทดสอบความแตกต่างระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตามรายได้ สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน 3 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจ

ตารางที่ 42 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพฤติกรรมจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

ความภักดี ด้านพฤติกรรม	วอร์ด		t	Sig.
	ผู้ใหญ่ (n=201)	เด็ก (n=201)		
1. ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง	4.27	4.62	4.393	.000**
2. ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติ และผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก	4.19	4.56	4.660	.000**
3. ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการเชียงใหม่ราม โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น	3.89	4.16	2.642	.009**
4. ท่านมีการแชร์ภาพ ความสะดวกสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากเชียงใหม่ราม ระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อการสื่อสารสมัยใหม่ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักของท่าน	3.83	4.13	3.010	.003**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 42 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านพฤติกรรมระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการวอร์ดผู้ใหญ่ และวอร์ดเด็ก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของหน่วยงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของวอร์ดเด็กมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ได้แก่ ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มากกว่าหนึ่งครั้งมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.62ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปากต่อปากมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.56ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการเชียงใหม่รามา โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่นเฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.16ท่านมีการแชร์ภาพ ความสะดวกสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากเชียงใหม่รามาระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อการสื่อสารสมัยใหม่ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักของท่านมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดี เท่ากับ 4.13ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติโดยจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

ความภักดี ด้านทัศนคติ	วอร์ด		t	Sig.
	ผู้ใหญ่ (n=201)	เด็ก (n=201)		
1. ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอย่างแน่นอน	4.19	4.60	5.398	.000**
2. ท่านยังคงไว้วางใจ และจะใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่แม้ทางโรงพยาบาล จะมีค่าบริการรักษาสูงกว่าแห่งอื่น	4.13	4.44	3.656	.000**
3. เมื่อท่าน หรือ คนในครอบครัวเจ็บป่วย ท่านจะเลือกใช้บริการที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอันดับแรก	4.17	4.53	4.225	.000**
4. ท่านยังคงใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่แม้จะมีโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ มาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆ	4.12	4.44	3.763	.000**
5. ท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอย่างมาก	4.22	4.58	4.895	.000**

** ระดับนัยสำคัญ : 0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 43 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านทัศนคติระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่เข้ารับบริการวอร์ดผู้ใหญ่ และวอร์ดเด็ก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของหน่วยงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของวอร์ดเด็กมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ได้แก่ ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอย่างแน่นอนมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.60มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.58เมื่อท่าน หรือ คนในครอบครัวเจ็บป่วย จะ

เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.53ท่าน
ยังคงใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่แม้จะมีโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆมาเปิดให้บริการใน
จังหวัดเชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดี เท่ากับ 4.44ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความภักดี ด้านพฤติกรรม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)			F	Sig.
	<40,001 (n=161)	40,001- 80,000 (n=171)	>80,000 (n=70)		
1. ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง	4.37	4.51	4.44	1.304	.272
2. ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก	4.27	4.52	4.29	4.668	.010**
3. ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่	4.07	4.08	3.80	2.020	.134
4. ท่านมีการแชร์ภาพความสะอาดความพอใจผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต	4.07	3.98	3.79	1.818	.168

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 44 ผลแสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้วยสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านพฤติกรรมรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ได้ผลดังตารางที่ 44

ตารางที่ 45 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาต๋อปัจจัยย่อยด้านพฤติกรรม เรื่องท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ความภักดี ด้านพฤติกรรม	รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			<40,001 (บาท)	40,001- 80,000 (บาท)	>80,000 (บาท)
			4.27	4.52	4.29
ท่านได้แนะนำให้คนใน ครอบครัวญาติและผู้อื่น มาใช้บริการ โดยการบอก แบบปากต่อปาก	<40,001 (บาท)	4.27	-	.253**	.019
	40,001-80,000 (บาท)	4.52	-.253**	-	.235
	>80,000 (บาท)	4.29	-.019	-.235	-

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 45 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านพฤติกรรม เรื่องท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-80,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 40,001 บาท

ตารางที่ 46 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยย่อยด้านทัศนคติของ
ลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความภักดี ด้านทัศนคติ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)			F	Sig.
	<40,001 (n=161)	40,001- 80,000 (n=171)	>80,000 (n=70)		
1.ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามอย่างแน่นอน	4.35	4.49	4.29	2.045	.131
2.ท่านยังคงไว้วางใจและจะใช้บริการ อยู่แม้จะมีค่าบริการสูงกว่าแห่งอื่น	4.29	4.32	4.20	.451	.637
3.เมื่อท่านหรือคนในครอบครัว เจ็บป่วยจะเลือกใช้บริการเป็น อันดับแรก	4.30	4.43	4.29	1.185	.307
4.ท่านยังคงใช้บริการแม้จะมี โรงพยาบาลอื่นเป็นทางเลือก	4.28	4.34	4.16	1.112	.330
5.ท่านเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการ ให้บริการเป็นอย่างมาก	4.41	4.43	4.30	.558	.573

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 46 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยย่อยด้าน
ทัศนคติของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนด้วยสถิติทดสอบความ
แปรปรวนทางเดียว พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านทัศนคติ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน สรุปได้
ว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 40,001บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน40,001-80,000บาท และรายได้
เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้าน
ทัศนคติของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 47 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามโดยจำแนกตามสิทธิการรักษา

ความภักดี ด้านพฤติกรรม	สิทธิการรักษา			F	Sig.
	ประกันชีวิต (n=269)	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ (n=58)	ชำระเงินเอง (n=75)		
1. ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้ บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง	4.47	4.53	4.28	2.119	.122
2. ท่านได้แนะนำให้คนใน ครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้ บริการโดยการบอกแบบปากต่อ ปาก	4.42	4.55	4.11	5.956	.003**
3. ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคล อื่นมาใช้บริการโดยสื่อผ่านสื่อ สมัยใหม่	4.07	4.16	3.79	2.632	.073
4. ท่านมีการแชร์ภาพความ สะดวกสบายความพอใจผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต	4.04	4.09	3.67	4.314	.014**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 47 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านพฤติกรรม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้าน ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปากต่อปาก และท่านมีการแชร์ภาพความสะดวกสบายความพอใจผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ได้ผลดังตารางที่ 47-48

ตารางที่ 48 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามด้านพฤติกรรม เรื่องท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปากโดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ความภักดี ด้านพฤติกรรม	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	ชำระเงินเอง
			4.42	4.55	4.11
ท่านได้แนะนำให้คน ในครอบครัวญาติและ ผู้อื่นมาใช้บริการโดย การบอกแบบปาก ต่อปาก	ประกันชีวิต	4.42	-	.253**	.019
	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	4.55	-.253**	-	.235
	ชำระเงินเอง	4.11	-.019	-.235	-

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 48 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านพฤติกรรม เรื่องท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก จำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิการรักษาข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีมากกว่ากลุ่มที่มีสิทธิการรักษาประกันชีวิต

ตารางที่ 49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาธิบดีด้านพฤติกรรม เรื่องท่านมีการแชร์ภาพความสะดอกสบายความพอใจผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ความภักดี ด้านพฤติกรรม	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	ชำระเงินเอง
			4.04	4.09	3.67
ท่านมีการแชร์ภาพ ความสะดอกสบาย ความพอใจผ่านสื่ออิน เทอร์เน็ต	ประกันชีวิต	4.04	-	.042	.378**
	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	4.09	-.042	-	.420
	ชำระเงินเอง	3.67	-.378**	-.420	-

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 49 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านพฤติกรรม เรื่องท่านมีการแชร์ภาพความสะดอกสบายความพอใจผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิการรักษาประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีมากกว่ากลุ่มที่มีสิทธิการชำระเงินเอง

ตารางที่ 50 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยย่อยด้านทัศนคติของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา โดยจำแนกตามสิทธิการรักษา

ความภักดี ด้านทัศนคติ	สิทธิการรักษา			F	Sig.
	ประกันชีวิต (n=161)	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ (n=58)	ชำระเงินเอง (n=75)		
1.ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้ บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา อย่างแน่นอน	4.45	4.41	4.21	2.621	.074
2.ท่านยังคงไว้วางใจและจะใช้ บริการอยู่แม้จะมีค่าบริการสูงกว่า แห่งอื่น	4.35	4.40	3.97	6.262	.002**
3.เมื่อท่านหรือคนในครอบครัว เจ็บป่วยจะเลือกใช้บริการเป็นอันดับ แรก	4.39	4.40	4.19	1.705	.183
4.ท่านยังคงใช้บริการแม้จะมี โรงพยาบาลอื่นเป็นทางเลือก	4.30	4.47	4.09	3.191	.042**
5.ท่านเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการ ให้บริการเป็นอย่างมาก	4.45	4.53	4.13	6.096	.002**

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 50 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีต่อปัจจัยด้านทัศนคติของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา โดยจำแนกตามสิทธิการรักษา ด้วยสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านทัศนคติที่ต่างกัน สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ท่านยังคงไว้วางใจและจะใช้บริการอยู่แม้จะมีค่าบริการสูงกว่าแห่งอื่นท่านยังคงใช้บริการแม้จะมีโรงพยาบาลอื่นเป็นทางเลือกและท่านเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างมากจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ได้ผลดังตารางที่ 50-52

ตารางที่ 51 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาธิบดีเรื่องท่านยังคงไว้วางใจและจะใช้บริการอยู่แม้จะมีค่าบริการสูงกว่าแห่งอื่นโดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ความภักดี ด้านทัศนคติ	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	ชำระเงินเอง
			4.35	4.40	3.97
ท่านยังคงไว้วางใจและ จะใช้บริการอยู่แม้จะมี ค่าบริการสูงกว่าแห่ง อื่น	ประกันชีวิต	4.35	-	.051	.372**
	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	4.40	-.051	-	.423**
	ชำระเงินเอง	3.97	-.372**	-.423**	-

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 51 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านทัศนคติเรื่องท่านยังคงไว้วางใจและจะใช้บริการอยู่แม้จะมีค่าบริการสูงกว่าแห่งอื่น โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิการรักษาข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีมากกว่ากลุ่มที่มีสิทธิการชำระเงินเองและกลุ่มที่มีสิทธิการรักษาประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีมากกว่า กลุ่มชำระเงินเอง

ตารางที่ 52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามด้านทัศนคติ เรื่องท่านยังคงใช้บริการแม้จะมีโรงพยาบาลอื่นเป็นทางเลือก โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ความภักดี ด้านทัศนคติ	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	ชำระเงินเอง
			4.30	4.47	4.09
ท่านยังคงใช้บริการแม้ จะมีโรงพยาบาลอื่น เป็นทางเลือก	ประกันชีวิต	4.30	-	.168	.204
	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	4.47	-.168	-	.372**
	ชำระเงินเอง	4.09	-.204	-.372**	-

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 52 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านทัศนคติ เรื่องท่านยังคงใช้บริการแม้จะมีโรงพยาบาลอื่นเป็นทางเลือก โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิการรักษาข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีมากกว่ากลุ่มที่มีสิทธิชำระเงินเอง

ตารางที่ 53 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระดับความความภักดีของลูกค้าต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามด้านทัศนคติ เรื่องท่านเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่

ความภักดี ด้านทัศนคติ	สิทธิการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/sig.		
			ประกันชีวิต	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	ชำระเงินเอง
			4.45	4.53	4.13
ท่านยังคงใช้บริการแม้ จะมีโรงพยาบาลอื่น เป็นทางเลือก	ประกันชีวิต	4.45	-	.088	.313**
	ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ	4.53	-.088	-	.401**
	ชำระเงินเอง	4.13	-.313**	-.401**	-

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 53 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านทัศนคติ เรื่อง ท่านเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก โดยจำแนกตามสิทธิการรักษาเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิการรักษาข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีมากกว่ากลุ่มที่มีสิทธิชำระเงินเองและกลุ่มที่มีสิทธิการรักษาประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีมากกว่ากลุ่มชำระเงินเอง

ตารางที่ 54 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาล เชียงใหม่รามต่อบัจฉัยย่อยด้านพฤติกรรมโดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการภายใน 3 ปีที่ผ่านมา

ความภักดี ด้านพฤติกรรม	ความถี่ในการใช้บริการ		t	Sig.
	1-4 ครั้ง (n=190)	5 ครั้งขึ้นไป (n=212)		
1. ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้ บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง	4.39	4.53	4.866	.028**
2.ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัว ญาติและผู้อื่นมาใช้บริการโดยการ บอกแบบปากต่อปาก	4.25	4.49	8.766	.003**
3.ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่น มาใช้บริการโดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่	4.00	4.05	.246	.620
4.ท่านมีการแชร์ภาพความ สะดวกสบายความพอใจผ่านสื่ออิน เทอร์เน็ต	3.94	4.02	.625	.430

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 54 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านพฤติกรรมระหว่าง ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการภายใน 3 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านพฤติกรรม ตามความถี่ในการใช้บริการภายใน 3 ปีที่ผ่านมา ต่างกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่ากลุ่มที่เคยมาใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.53 มากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการ 1-4 ครั้งมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.39 ในเรื่องท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มากกว่าหนึ่งครั้งและกลุ่มที่เคยมาใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.49 มากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการ 1-4 ครั้งมีค่าเฉลี่ยระดับความภักดีเท่ากับ 4.25 ในเรื่องท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปากต่อปาก

ตารางที่ 55 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาล เชียงใหม่รามต่อปัจจัยย่อยด้านทัศนคติโดยจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการภายใน 3 ปีที่ผ่านมา

ความภักดี ด้านทัศนคติ	ความถี่ในการใช้บริการ		t	Sig.
	1-4 ครั้ง (n=190)	5 ครั้งขึ้นไป (n=212)		
1.ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้ บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม อย่างแน่นอน	4.38	4.42	.213	.645
2.ท่านยังคงไว้วางใจและจะใช้บริการ อยู่แม้จะมีค่าบริการสูงกว่าแห่งอื่น	4.27	4.29	.048	.827
3.เมื่อท่านหรือคนในครอบครัว เจ็บป่วยจะเลือกใช้บริการเป็นอันดับ แรก	4.25	4.44	5.316	.022**
4.ท่านยังคงใช้บริการแม้จะมี โรงพยาบาลอื่นเป็นทางเลือก	4.19	4.36	3.858	.050
5.ท่านเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการ ให้บริการเป็นอย่างมาก	4.38	4.42	.163	.687

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 55 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านทัศนคติระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการภายใน 3 ปีที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับความภักดีด้านทัศนคติ ตามความถี่ในการใช้บริการภายใน 3 ปีที่ผ่านมาต่างกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่ากลุ่มที่เคยมาใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความภักดีเท่ากับ 4.44 มากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการ 1-4 ครั้งเท่ากับ 4.25 ในเรื่องเมื่อท่านหรือคนในครอบครัวเจ็บป่วยจะเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 56 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการต่อความภักดี
 ของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ความพึงพอใจ		ความภักดี ด้านพฤติกรรม	ความภักดี ด้านทัศนคติ
ความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการ	Pearson Correlation	***704.	***836.
	Sig. (2-tailed)	000.	000.

** ระดับนัยสำคัญ :0.05 ***ระดับนัยสำคัญ : 0.01

จากตารางที่ 56 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
 กับความภักดีของลูกค้าด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ โดยใช้การวิเคราะห์ส78ถิตค่าสัมประสิทธิ์
 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ99 $p < 0.01$ พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพ
 บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความภักดีของลูกค้าในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อความภักดีของลูกค้าปัจจุบันของโรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม ว่ามีความภักดีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามในลักษณะใดและการศึกษาความภักดีต่อ ธุรกิจโดยตัดแปลงจากกรอบแนวคิดการวัดความภักดีของลูกค้า โดยประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ 1) ความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้า และ 2) ความภักดีด้านทัศนคติของลูกค้า และความพึงพอใจ 5 มิติของ SERVQUAL โดยประกอบด้วย มิติที่1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ มิติที่2) ความเชื่อถือไว้วางใจ มิติที่3) การตอบสนองต่อลูกค้า มิติที่4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มิติที่5) โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากลูกค้า ซึ่งเป็นผู้ป่วยใน หรือญาติของผู้รับบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำนวน 402 คน และได้นำผลการศึกษามาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive research) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic Analysis) ใช้สถิติ Independent Sample T-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test(One-Way ANOVA) ในการหา ความแตกต่างของข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจ และความภักดีซึ่งสามารถ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้กรอกแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำนวน 402 คนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นญาติหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ เลือกลงสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 55.0 เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 53.7 มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 38.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีสิทธิการรักษาประกันชีวิตคิดเป็นร้อยละ 66.9 และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ 5-6 ครั้งภายในสามปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ และการเปรียบเทียบค่าสถิติทดสอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมระดับมากที่สุดในทุกปัจจัยคุณภาพบริการ คือ 4.34 โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ

สำหรับค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามหน่วยงานที่มารับบริการคือ วอร์ดผู้ใหญ่ และวอร์ดเด็ก พบว่า วอร์ดเด็กมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.51 ส่วนวอร์ดผู้ใหญ่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก 4.20 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) พบว่า ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยพบว่า แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ได้รับการกล่าวถึง หรือแสดงออกว่ามีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่างดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.43 ส่วนข้อเจ้าหน้าที่ทั่วไป มีความรู้ความสามารถ (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ศูนย์เซ็คสิทธิ์) ในการให้คำปรึกษา และดูแลท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ 4.33

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) พบว่า ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยพบว่า โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.42 ส่วนข้อโรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการรักษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ 4.34

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) พบว่า ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสามข้อ และความพึงพอใจมากหนึ่งข้อ โดยพบว่า แพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.47 ส่วนข้อระบบการคิดค่าบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ 4.18

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสองข้อ และความพึงพอใจมากหนึ่งข้อ โดยพบว่า โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยคุณภาพต่างๆ มากมาย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.43 ส่วนข้อไม่มีโรงพยาบาลอื่นที่ดีไปกว่านี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ 4.03

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่า ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยพบว่า แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาคค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.42 ส่วนข้อแพทย์และบุคลากรให้การดูแลเปรียบเสมือนคนในครอบครัวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรองลงมาเท่ากับ 4.36

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบค่าสถิติระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตาม หน่วยงานที่เข้ารับบริการ รายได้ สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ

การวิเคราะห์ความแตกต่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่หน่วยงานที่เข้ารับบริการ รายได้ สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ กับระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า สรุปได้ดังนี้

สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านหน่วยงานที่เข้ารับบริการ กับระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ โดยวอร์ดเด็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่

สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน กับระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน พบว่าไม่แตกต่างกัน

สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสิทธิการรักษา กับระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน พบว่าแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่า สิทธิประกันชีวิต และชำระเงินเอง

สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความถี่ในการใช้บริการ กับระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน พบว่าไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับระดับความภักดี และการเปรียบเทียบค่าสถิติความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ความภักดีด้านพฤติกรรม ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด 4.30 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติ และผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปากเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ เชียงใหม่ ราม โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มากกว่าหนึ่งครั้งตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านมีการแชร์ภาพ ความสะดวกสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากเชียงใหม่รามระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อการสื่อสารสมัยใหม่ ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จัก

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความภักดีด้านพฤติกรรมกับหน่วยงานที่เข้ารับบริการ พบว่าวอร์ดเด็กมีค่าเฉลี่ยความภักดีมากกว่า วอร์ดผู้ใหญ่

ความภักดีด้านทัศนคติ ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด 4.34 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอย่างแน่นอนมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นอย่างมาก เมื่อเจ็บป่วย หรือคนในครอบครัวเจ็บป่วย จะเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นอันดับแรก ยังคงไว้วางใจ และจะใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม อยู่แม้ทางโรงพยาบาลจะมีค่าบริการรักษาสูงกว่าแห่งอื่น จะยังคงใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม อยู่แม้จะมีโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆมาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆ ตามลำดับ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความภักดีด้านทัศนคติกับหน่วยงานที่เข้ารับบริการ พบว่าวอร์ดเด็กมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่า วอร์ดผู้ใหญ่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบค่าสถิติระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงพยาบาล
เชียงใหม่รามจำแนกตามรายได้ สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ หน่วยงานที่เข้ารับบริการ
และความพึงพอใจ**

การวิเคราะห์ความแตกต่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ หน่วยงานที่เข้ารับบริการ รายได้ สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ กับระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม สรุปได้ดังนี้

ความภักดีกับปัจจัยด้านหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านหน่วยงานที่เข้ารับบริการ กับระดับความภักดี ด้านพฤติกรรม พบว่ามีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ โดยворด์เด็กมีค่าเฉลี่ยความภักดีมากกว่าворด์ผู้ใหญ่ ส่วนระดับความภักดีด้านทัศนคติ พบว่า มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ โดยворด์เด็กมีค่าเฉลี่ยความภักดีมากกว่าворด์ผู้ใหญ่

ความภักดีกับปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับความภักดีด้าน พฤติกรรม พบว่ามีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ปัจจัยย่อยเรื่อง การแนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปาก ต่อปาก โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001-80,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความภักดีมากที่สุดคือ 4.52 ส่วนระดับความภักดีด้านทัศนคติ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความภักดีอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ

ความภักดีกับปัจจัยด้านสิทธิการรักษา

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสิทธิการรักษา กับระดับความภักดีด้าน พฤติกรรม พบว่ามีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ปัจจัยย่อยเรื่อง การแนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปาก ต่อปากและมีการแชร์ภาพความสะดวสบายความพอใจผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต โดยพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีสิทธิข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความภักดีมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มี สิทธิเบิกประกันชีวิต และชำระเงินเอง ตามลำดับ ส่วนระดับความภักดีด้านทัศนคติ พบว่า มีความ แตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ปัจจัยย่อยเรื่อง ท่าน ยังคงไว้วางใจและจะใช้บริการอยู่แม้จะมีค่าบริการสูงกว่าแห่งอื่น ยังคงใช้บริการแม้จะมีโรงพยาบาล อื่นเป็นทางเลือก ท่านเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างมากโดยพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีสิทธิข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความภักดีมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีสิทธิเบิกประกันชีวิต และชำระเงินเอง ตามลำดับ

ความภักดีกับปัจจัยด้านความถี่ในการใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความถี่ในการใช้บริการ กับระดับความภักดีด้านพฤติกรรม พบว่ามีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ปัจจัยย่อยเรื่อง ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง และท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก ส่วนระดับความภักดีด้านทัศนคติ พบว่า มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ปัจจัยย่อย เรื่อง เมื่อท่านหรือคนในครอบครัวเจ็บป่วยจะเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกโดยผู้ที่เคยมาใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความภักดีสูงกว่า ผู้ที่มาใช้บริการ 1-4 ครั้ง

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดยใช้แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่พบว่า มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลเปรียบเทียบได้ ดังนี้

5.2.1 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ตารางที่ 45 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยใช้ เครื่องมือ SERVQUAL 5 มิติดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	จรรยาลักษณะฯ 2559	ศักดิ์ดา และ ปารย์ทิพย์ฯ 2554	ผลการศึกษา ครั้งนี้
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
2. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
3. ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.39 ถือว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ได้รับการกล่าวถึง หรือแสดงออกว่ามีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยาลักษณ์ ปทุมาสูต (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภครได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบัน ระหว่างประเทศ (JCI) ซึ่งมีระดับความ พึงพอใจมากเนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน โดยศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2554) ใช้กลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานเวชศาสตร์ฟื้นฟูของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพฯ ส่วนการศึกษารุ่นนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยในที่ต้องนอนโรงพยาบาล

ความพึงพอใจด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.38 ถือว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขา และบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยาลักษณ์ ปทุมาสูต (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภครได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบัน ระหว่างประเทศ (JCI) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีข้อจำกัดในด้านสถานที่แตกต่างกันกับการศึกษารุ่นนี้

ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.28 ถือว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยาลักษณ์ ปทุมาสูต (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม และสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภครได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบัน ระหว่างประเทศ

(JCI)เนื่องจากโรงพยาบาล ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล JCI ซึ่งเน้นถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทำให้การทำงานมีมาตรฐาน เป็นขั้นตอน จึงสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 ถือว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยคุณภาพต่างๆ มากมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยาลักษณ์ปทุมมาสูตร (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม และไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลตานนท์ (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภคได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบัน ระหว่างประเทศ (JCI) ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งการศึกษามีความแตกต่างด้านสถานที่ของโรงพยาบาลและลักษณะการจัดระบบบริการที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.39 ถือว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยาลักษณ์ ปทุมมาสูตร (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม และสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลตานนท์ (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภคได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบัน ระหว่างประเทศ (JCI)

5.2.2 ความภักดีด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ผลการศึกษาพบว่าความภักดีด้านพฤติกรรม ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด หากมีความภักดีสูงลูกค้าจะมีการแนะนำให้คนในครอบครัว ญาติและผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปากต่อปาก ส่วนด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด โดยลูกค้ามีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม อย่างแน่นอน และมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Aaker (2014) ที่ว่าความจงรักภักดีต่อตราสินค้า คือ ความพึงพอใจที่สม่ำเสมอและมีความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำ โดยจะใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ อย่างสม่ำเสมอในอนาคต และสอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml ,Berry และParasuman

(1996 อ้างอิงใน สิมารณณ์ สิทธิชัยและสิญาธร ขุนอ่อน,2558) หากลูกค้ามีความรักดีจะมีพฤติกรรม การบอกต่อหรือแนะนำเพื่อให้บุคคลอื่น ๆ สนใจใช้บริการด้วย

5.3 ข้อค้นพบ

ผู้ศึกษา ค้นพบสิ่งที่ได้จากการศึกษา เรื่อง ความรักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ทั้งในด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ พบว่าวอร์ดเด็กมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่าวอร์ด ผู้ใหญ่ในทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสิทธิการรักษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ในทุกปัจจัย

ความรักดีด้านพฤติกรรม ประกอบไปด้วยเคยมาใช้บริการมากกว่าหนึ่งครั้ง การบอกต่อ ปาก ต่อปาก การบอกต่อผ่านอินเทอร์เน็ต และการบอกต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถาม วอร์ดเด็กมีค่าเฉลี่ยระดับความรักดีมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ในทุกปัจจัยย่อย โดยจะเคยมา ใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง และจะแนะนำให้คนในครอบครัวญาติ และ ผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปากต่อปาก เคยแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อีเมล แกรม เป็นต้น มีการแชร์ภาพ ความ สะดวกสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากโรงพยาบาล ระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อสารสมัยใหม่ ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักสำหรับผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-80,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความรักดีมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น โดยจะมีการแนะนำให้คนใน ครอบครัวญาติ และผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปากต่อปาก สำหรับผู้ที่มีสิทธิข้าราชการ/เบิก ตรง/รัฐวิสาหกิจจะมีค่าเฉลี่ยระดับความรักดีมากกว่ากลุ่มสิทธิการรักษาอื่น โดยจะแนะนำให้คนใน ครอบครัวญาติ และผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก และแชร์ภาพความ สะดวกสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากโรงพยาบาล ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

สำหรับผู้ที่มาใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปจะแนะนำให้คนในครอบครัวญาติ และผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก

ความรักดีด้านทัศนคติประกอบไปด้วย ความตั้งใจมาใช้บริการในอนาคต ต้องการใช้บริการ แม้จะราคาสูงกว่า การเป็นทางเลือกแรก ความชอบแม้จะมีทางเลือกอื่น และความมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวอร์ดเด็ก ค่าเฉลี่ยระดับความรักดี มากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ในทุกปัจจัยย่อย มี ความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอย่างแน่นอนมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ

การให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอย่างมากเมื่อ คนในครอบครัวเจ็บป่วย จะเลือกใช้บริการที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอันดับแรก ยังคงไว้วางใจ และจะใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่แม้ทางโรงพยาบาล จะมีค่าบริการรักษาสูงกว่าแห่งอื่นยังคงใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่แม้จะมี โรงพยาบาลเอกชนอื่นๆมาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆ

สำหรับผู้ที่มิสิทธิข้าราชการ/เบิกตรง/รัฐวิสาหกิจเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างมากยังคงใช้บริการแม้จะมีโรงพยาบาลอื่นเป็นทางเลือกยังคงไว้วางใจและจะใช้บริการอยู่แม้จะมีค่าบริการสูงกว่าแห่งอื่น โดยมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

สำหรับผู้ที่มาใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปที่มาใช้บริการภายใน 3 ปี จะเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอันดับแรกหากตนเองหรือคนในครอบครัวเจ็บป่วย

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ กับความภักดีของลูกค้า พบว่า หากลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนากิจุปตานนท์ (2554)

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ความภักดีของลูกค้าต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีข้อเสนอแนะดังนี้

ปัจจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ การศึกษาพบว่าในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกปัจจัยคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดี อย่างไรก็ตามการศึกษายังมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ตามกลุ่มต่างๆ เช่น วอร์ดเด็กมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากกว่าวอร์ดผู้ใหญ่ในทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า หรือ กลุ่มที่มีสิทธิการรักษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในทุกปัจจัย สิ่งเหล่านี้ ทางผู้บริหาร โรงพยาบาลควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงจุดอ่อนทางด้านคุณภาพบริการเพื่อจะได้ปรับปรุงต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับด้าน ความภักดีด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ หากลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม หากโรงพยาบาลสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างยั่งยืนก็จะส่งผลต่อความภักดีในระยะยาว อัน

จะเกิดผลให้เกิดความภักดีด้านพฤติกรรม และความภักดีด้านทัศนคติเชิงบวก ส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำที่สม่ำเสมอ รวมถึงพฤติกรรมการบอกต่อไปยังบุคคลอื่น

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับสูง และมีความภักดีทั้งทางด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ ในระดับมากที่สุดทั้งสองด้าน ข้อเสนอแนะคือ การนำกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM (Customer Relationship Management) มาปรับใช้ในโรงพยาบาล เพื่อเป็นทางออกหนึ่งใน การพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้ลูกค้า ยังคงอยู่กับบริษัท ได้นานขึ้น อันเป็นปัจจัยสนับสนุนให้สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ สร้างความภักดีและส่งผลต่อการดำเนินงานที่ดีในอนาคตได้ โดยการสร้าง Customer Loyalty ดังนี้

1. การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอันจะส่งผลต่อความภักดีระยะยาว เช่น การจัดระบบการเยี่ยมกลุ่มลูกค้าที่วอร์ดโดยแผนกลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการค้นหาความต้องการเชิงรุก และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทันที่ โดยการแบ่งกลุ่มลูกค้าที่จะเยี่ยม โดยเฉพาะลูกค้าที่สามารถสร้างรายได้ระยะยาวแก่โรงพยาบาล

2. การสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ เป็นสิ่งที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น การรักษาความสัตย์สุจริตที่มีต่อลูกค้า

3. การสร้างความผูกพัน หากลูกค้ามีความรู้สึกเชื่อมโยงผูกพันกับโรงพยาบาลนั่นคือการที่ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เช่น การจัดทำ Loyalty program ผ่านระบบมือถือ ซึ่งปัจจุบันทางโรงพยาบาลมีระบบ Chiangmai Ram application โดยลูกค้าของโรงพยาบาลที่มาทำการรักษา จะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผ่านมือถือรวมทั้งข่าวสารด้านสุขภาพต่างๆ โดยมีการแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็น กลุ่มผู้ใหญ่ กลุ่มเด็ก และกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ทำให้เกิดความแตกต่างอันจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

4. โรงพยาบาลสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลในการบริหารความภักดีของลูกค้า เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยมาใช้บริการมากกว่าหนึ่งครั้ง จะแนะนำให้คนในครอบครัวญาติ และผู้อื่นมาใช้บริการโดยการบอกแบบปากต่อปาก เคยแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อีเมล แกรมและมีการแชร์ภาพ ความสะดวกสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากโรงพยาบาล ระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อสารสมัยใหม่ ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จัก ดังนั้นการใช้ช่องทางดังกล่าวจะช่วยให้เป็นการสร้างการรับรู้แก่ลูกค้า และสามารถนำช่องทางดังกล่าววางแผนการตลาดต่อไปในอนาคตอีกช่องทางหนึ่งเช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับอนาคต โรงพยาบาลควรนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) การเน้นที่การรักษาลูกค้าเดิมมากกว่า การสร้างความจงรักภักดีเพื่อให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ ต้องวิเคราะห์ว่า

สิ่งที่ลูกค้าต้องการคืออะไร ลูกค้าแต่ละกลุ่มทำกำไรให้กับทางโรงพยาบาลมากน้อยเพียงใด การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างความจงรักภักดีต่อบริษัท จะส่งผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในการก่อให้เกิดผลกำไรต่อบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับ เรินนาตซและคูมาร์(Reinartz and Kumar, 2002) ได้กล่าวว่า ลูกค้าที่ภักดีเป็นลูกค้าที่สร้างกำไรให้กับองค์กร ความภักดีของลูกค้าและการทำกำไรมีความสัมพันธ์กัน ผู้บริหารสามารถคาดการณ์การทำกำไรจากลูกค้าแต่ละราย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บรรณานุกรม

- คอตเลอร์ ฟิลิป . 2557 .การบริหารการตลาด**Harvard business review**.กรุงเทพฯ:บริษัทเอ็กซ์เปอร์
เน็ตจำกัด
- จรรยาลักษณ์ ปทุมาสูตร.2559.ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล
เชียงใหม่ ราม.เชียงใหม่
- จิตติมา ตารังยี.2559.ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้ากับ
ความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธีรวิทย์ นันตา .2554.ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์สตรีพัฒน ์ คณะ
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พูนสุข นิลกิจสรานนท์.2560.วิจัยกรุงศรีแนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2561-2563 ธุรกิจโรงพยาบาล
เอกชน[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา
[https://www.krungsri.com/bank/getmedia/26ef1dcc-f6b1-4fad-bf36-
aabdd1e9c52/RI_06_Elderly_Care_TH.aspx](https://www.krungsri.com/bank/getmedia/26ef1dcc-f6b1-4fad-bf36-aabdd1e9c52/RI_06_Elderly_Care_TH.aspx). (22มิถุนายน 2562).
- วิสุทธิ์ สิตาตณสถิตย์.2555.ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนก
ทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัยและสิญาธร ชุนอ่อน.2558.วารสารนักบริหารการวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับ
ธุรกิจโรงแรม.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา
https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/jan_june_15/pdf/aw07.pdf.
(12 มิถุนายน 2562).
- ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณและปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์.2554.ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการที่
ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา
[http://resjournal.kku.ac.th/social\(be\)/ab/a10_2_160.asp](http://resjournal.kku.ac.th/social(be)/ab/a10_2_160.asp) .(2 มิถุนายน 2562).

สุธาสินี นิยมศาสตร์.2558.ความรักในตราสินค้า ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและการสื่อสารแบบปากต่อปากของสายการบินแอร์เอเชีย.รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หมะหมุด หะยีหมัด และก่อพงษ์ พลโยธา.2556.ความภักดีต่อตราสินค้าในมิติเชิงทัศนคติ และมิติเชิงพฤติกรรม.บริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น[ระบบออนไลน์]แหล่งที่มี [file:///C:/Users/aom/Downloads/54860-Article%20Text-127089-1-10-20160418%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/aom/Downloads/54860-Article%20Text-127089-1-10-20160418%20(2).pdf).(2 มิถุนายน 2562).

Chaudhuri, A. and Holbrook, M. B.2001.**The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: the role of brand loyalty**. Journal of Marketing, 65(2) 81-93.

Gomez, B.G., Arranz, A. G. and Cillan, J. G. 2006.**The role of loyalty programs in behavioral and affective loyalty**. Journal of Consumer Marketing, 23(7) 387-396.

Kotler , P .2003.**Marketing management (11th ed.)** .Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Kotler, P & Keller, K.L .2006.**Marketing management**. New Jersey :Peason Education.

Oliver R. L.(1999).**Whence consumer loyalty**. Journal of Marketing, 63(2), 33-44.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. . (1988) .**SERVQUAL: a multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal ofRetailing, 64(1), 12-40.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสำรวจความภักดีของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

คำชี้แจงเพื่อให้ท่านผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นของท่านในการเสนอแนะบริการในครั้งนี้จะนำไปปรับปรุงการบริการภายในโรงพยาบาลให้ดีขึ้น ขอท่านเลือกคำตอบที่สอดคล้องกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ในฐานะ

1. ผู้ป่วย 2.ญาติผู้ป่วยหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกสถานพยาบาล

2. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี
 5. 51 – 60 ปี 6. 60 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 3. อนุปริญญา / ปวส. 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

1. ธุรกิจส่วนตัว 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 3. รับราชการ 4. ข้าราชการบำนาญ
 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 6. รับจ้างทั่วไป
 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว

1. ต่ำกว่า 20,000 บาท 2. 20,001 – 40, 000 บาท
 3. 40,001 – 60, 000 บาท 4. 60,001 – 80, 000 บาท

5. 80,001- 100,000 บาท 6. มากกว่า 100,000 บาท

7. สิทธิในการรักษา(เลือกเพียงข้อเดียว)

1. ชำระเงินเอง 2. ข้าราชการ / เบิกตรง / รัฐวิสาหกิจ
 3. ประกันชีวิต 4. สวัสดิการค่ารักษาของหน่วยงาน
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. จำนวนครั้งในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามภายใน 3 ปีที่ผ่านมา (ปี 2560 2561, 2562)

1. 1-2 ครั้ง 2. 3-4 ครั้ง 3. 5-6 ครั้ง
 4. มากกว่า 6 ครั้ง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล
เชียงใหม่ ราม

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Reliability)					
1.1 แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ได้รับการกล่าวถึง หรือแสดงออกว่ามีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอย่างดี					
1.2 เจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ศูนย์เช็คสิทธิ) มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา และดูแลท่านเป็นอย่างดี					
1.3 ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเป็นที่กล่าวถึงว่ามีความเชี่ยวชาญ					
1.4 ท่านเคยได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการรักษาของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ด้วยตัวเองในครั้งก่อนๆ					
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)					
2.1 ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีและรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล					
2.2 โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการรักษา					
2.3 โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา					

คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)					
3.1 แพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ					
3.2 โรงพยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับรางวัลคุณภาพต่างๆมากมาย					
3.3 ระบบการคิดค่าบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว					
3.4 ทำให้สบายใจเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้					
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)					
4.1 แผนกผู้ป่วยในมีห้องพักผู้ป่วยที่มีความสะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย					
4.2 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย					
4.3 ท่านมีความพึงพอใจมากกว่าโรงพยาบาลอื่น					
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)					
5.1 แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาค					
5.2 แพทย์และบุคลากรให้การดูแลเปรียบเสมือนคนในครอบครัว					

กำหนดเกณฑ์ ความพึงพอใจ ดังนี้

ความพึงพอใจ มากที่สุด = 5, ความพึงพอใจมาก = 4, ความพึงพอใจ ปานกลาง = 3, ความพึงพอใจ น้อย = 2, ความพึงพอใจ น้อยที่สุด = 1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความภักดีของผู้ป่วยในต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

กำหนดเกณฑ์ ความภักดี ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด = 5 ,เห็นด้วยมาก = 4 ,เห็นด้วยปานกลาง= 3 ,เห็นด้วยน้อย= 2 ,เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1

ความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ความภักดีด้านพฤติกรรม					
1.1 ท่านหรือผู้ป่วยรายนี้ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มากกว่าหนึ่งครั้ง					
1.2 ท่านได้แนะนำให้คนในครอบครัวญาติและผู้อื่นมาใช้บริการ โดยการบอกแบบปากต่อปาก					
1.3 ท่านเคยให้การแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการเชียงใหม่ ราม โดยสื่อผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม เป็นต้น					
1.4 ท่านมีการแชร์ภาพ ความสะดวกสบาย ความพอใจต่างๆที่ได้รับจากเชียงใหม่ รามระหว่างการพักรักษาตัวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อการสื่อสารสมัยใหม่ ในกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักของท่าน					
2. ความภักดีด้านทัศนคติ					
2.1 ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอย่างแน่นอน					
2.2 ท่านยังคงไว้วางใจ และจะใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่แม้ทางโรงพยาบาล จะมีค่าบริการรักษาสูงกว่าแห่งอื่น					

ความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.3 เมื่อท่าน หรือ คนในครอบครัวเจ็บป่วย ท่านจะเลือกใช้บริการที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอันดับแรก					
2.4 ท่านยังคงใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่แม้จะมีโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆมาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นทางเลือกอื่นๆ					
2.5 ท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นอย่างมาก					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ข
หนังสือยินยอม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาและเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ รัม จำกัด

วันที่ 24 มิถุนายน 2562

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นพ.ประมุข อุณจักร ตำแหน่ง กรรมการบริหาร ชื่อหน่วยงาน บริษัท โรงพยาบาล เชียงใหม่ รัม จำกัด ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 8 บุญเรืองฤทธิ์ ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 ขอทำหนังสือฉบับนี้ เพื่อเป็น หลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางสาวกรรณิการ์ ชมภูเทศ รหัสนักศึกษา 601532121 สังกัด หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร (จ.เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความ ภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงพยาบาลเชียงใหม่ รัม Customer Loyalty Towards Chiangmai Ram Hospital เข้ามา ศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่ สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมาย ใดๆ ประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตราไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....
(นพ.ประมุข อุณจักร)
ตำแหน่ง กรรมการบริหาร
ผู้มีอำนาจลงนาม/ประทับตราองค์กร

ลงชื่อ.....
ชื่อผู้ศึกษา (นางสาวกรรณิการ์ ชมภูเทศ)
รหัสนักศึกษา 601532121

ลงชื่อ.....
ชื่อพยาน (นส.จุฬารัตน์ ปัญญาวงศ์)

ลงชื่อ.....
ชื่อพยาน (นส.วนิชยา สุขอัครตะ)

หมายเลขโทรศัพท์ผู้มีอำนาจลงนามที่ติดต่อได้ 053-920300
อีเมลผู้มีอำนาจลงนาม chiangmairam@chiangmairam.com

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวกรรณิการ์ ชมภูเทศ
วันเดือนปีเกิด	29 ธันวาคม 2519
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา สายวิทย์-คณิต โรงเรียนสวนบุญ โฉมปลั่ง จังหวัดลำพูน พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีพยาบาลศาสตร มหาวิทยาลัยพายัพ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2542-2544 พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในชั้น 5 โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 พ.ศ. 2544-2546 พยาบาลวิชาชีพแผนกการคลอด โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 พ.ศ. 2546- 2550 พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำกัด พ.ศ. 2550- 2552 หัวหน้าแผนก International Ward บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำกัด พ.ศ. 2552- 2559 หัวหน้าแผนก Specialty Clinic บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำกัด พ.ศ. 2559- ปัจจุบัน ผู้จัดการแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำกัด

