

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการและการกลับมาใช้ซ้ำ  
ของผู้รับบริการที่ใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก  
THE STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION  
OF SERVICE QUALITY AND RE-USE OF CLIENTS WHO USE THE SERVICE  
OF PETCHBURI 7 CLINIC

ธนากร ตั้งสัจจะนภากุล<sup>1</sup>  
ณัฐพัชร มณีโรจน์<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการและการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก จำนวน 10,000 คนต่อปี จำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา ที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก แตกต่างกันมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ เพศที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการของเพชรบุรี 7 สหคลินิกกับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก ในระดับต่ำมาก โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก ในระดับต่ำมาก โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้คุณภาพบริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก การกลับมาใช้ซ้ำ

<sup>1</sup> สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ABSTRACT

The objective of this research is to study the study of the relationship between the perceptions of service quality and re-use by clients who used the services of Petchburi Seven clinic. The sample in this study consisted of 385 people who used Petchburi Seven Clinic. The data were collected using the survey method with a printed questionnaire. The data was analyzed using statistics, frequency, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Simple Correlation Analysis. The results of this research indicated that: (1) demographics such as age, gender, status, education level, occupation, average monthly income, and different treatment rights. There was a phenomenon of reuse among service providers at Petchburi Seven Clinic. On the other hand, there was a reuse of service providers using the Petchburi Seven Clinic with statistically significant differences of 0.05 for different genders. There is no difference in the reuse of service providers using Petchburi Seven Clinic; (2) the relationship between the recognition of service quality of the Petchaburi Seven Clinic and reuse by service providers, including reliability, employee attention and employee response. The factor of trust was associated with reuse by service providers at the Phetchaburi Seven Clinic at a very low level, correlated in the same direction and statistically significant at a level of 0.05. The aspect of physical appearance was also associated with the reuse of service recipients who visited Petchaburi Seven Clinic at a very low level, correlated in the opposite direction and at a statistically significant level at 0.05

**Keywords:** Service Quality Recognition, Petchaburi Seven Clinic, Re-Use of the Service

## บทนำ

ปี พ.ศ.2563 ธุรกิจบริการสุขภาพประเภทโรงพยาบาลเอกชนของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของของไวรัส COVID-19 กระทบกำลังซื้อของผู้ป่วยไทยและต่างชาติทำให้รายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลมีแนวโน้มหดตัวร้อยละ 10.0-12.0 ของจำนวนรายได้ทั้งหมด เพราะผู้ใช้บริการชะลอและเลื่อนการเข้ามาใช้บริการที่ไม่เร่งด่วนจากความกังวลด้านการติดเชื้อ การดูแลตัวเองและเว้นระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing) รวมถึงกำลังซื้อผู้บริโภคที่ชะลอลงตามภาวะเศรษฐกิจไปด้วย (พูลสุข นิลกิจศรานนท์, 2563) อย่างไรก็ตามธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน โดยภาพรวมมีความมั่นคงและมีความเสี่ยงต่ำ เพราะเกี่ยวข้องกับสุขภาพซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นของมนุษย์ทำให้อ่อนไหวต่อความผันผวนของเศรษฐกิจน้อยกว่าธุรกิจบริการอื่น ๆ รวมถึงธุรกิจสามารถผลักภาระค่าใช้จ่ายไปยังผู้ใช้บริการได้ง่าย

จากความมั่นคงดังกล่าวจึงทำให้โรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางเล็กมีการเปิดคลินิกเฉพาะทางเพิ่มขึ้น ได้แก่ คลินิกไต คลินิกหัวใจ คลินิก MRI ประกอบกับโรงพยาบาลในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่อยู่ในทำเลที่ดี เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอีกหนึ่งกลุ่มที่เป็นนักธุรกิจที่เปิดคลินิกขึ้น เพื่อดำเนินธุรกิจบริการสุขภาพและอาจจะทำความร่วมมือส่งต่อผู้ป่วย หรือรับผู้ป่วยจากโรงพยาบาลเอกชนในพื้นที่ใกล้เคียง โสธดา เลิศอาภาจิตร (2563) รายงานการติดตามแนวโน้มการทำธุรกิจคลินิกโรคทั่วไปของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2560-2562 พบว่า มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะมีปัจจัยสนับสนุนจากจำนวนผู้สูงอายุในประเทศเพิ่มขึ้น กระแสการรักษาสุขภาพของคนไทย รวมถึงจำนวนผู้ประกันตนกับประกันสังคมและจำนวนผู้ใช้บริการประกันสุขภาพเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ส่งผลให้มีการจัดตั้งทำธุรกิจใหม่เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับความต้องการใช้บริการที่มีมากขึ้น

คลินิกโรคทั่วไปของเอกชนเป็นหนึ่งในประเภทของธุรกิจบริการสุขภาพที่เป็นธุรกิจที่น่าสนใจด้วยเหตุผลเดียวกัน คือ เป็นธุรกิจที่มีความมั่นคงและมีความเสี่ยงต่ำซึ่งการบริการสุขภาพซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อมนุษย์ พฤติกรรมของคนในสังคมที่ใส่ใจ เรื่องของสุขภาพและการแพทย์เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการเป็นสังคมของผู้สูงวัยอย่างสมบูรณ์ของประเทศไทย (กรมสุขภาพจิต, 2563) อีกทั้งการใช้บริการคลินิกยังมีความสะดวกมากกว่าการไปโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับ โรงพยาบาลเอกชน โดยคลินิกบางแห่งมุ่งไปที่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น เน้นการให้บริการผู้ป่วยจากประกันสังคมเป็นหลัก เพราะเป็นกลุ่มลูกค้าเฉพาะมีจำนวนที่คาดการณ์ได้และสร้างรายได้ต่อเนื่องสม่ำเสมอ เมื่อผลประกอบการมีความคุ้มค่าในการลงทุนจึงทำให้ผู้ลงทุนต่าง ๆ ให้ความสนใจในการเปิดคลินิกโรคทั่วไปและคลินิกธุรกิจบริการทางแพทย์และความงามเพิ่มมากขึ้น กรมพัฒนาธุรกิจ (2562) เปิดเผยข้อมูลว่ามีการเติบโตของการจัดตั้งธุรกิจบริการสุขภาพและการแพทย์ใหม่เพิ่มมากขึ้น ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาลมีแนวโน้มการจัดตั้งธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2561 มีการจัดตั้งเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.81 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2560

เพชรบุรี 7 สหคลินิกเป็นสถานพยาบาลเอกชนในเครือข่ายของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าทำหน้าที่รักษาผู้ป่วย หรือผู้รับบริการระดับปฐมภูมิเพื่อลดจำนวนผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยให้บริการผู้ป่วย หรือผู้รับบริการ เฉลี่ยปีละ 10,000 ราย (แผนกเวชระเบียนเพชรบุรี 7 สหคลินิก, 2562) โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการสิทธิสวัสดิการข้าราชการ สิทธิประกันสังคม สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของพนักงานส่วนท้องถิ่นและสิทธิการรักษาของหน่วยงานภาครัฐประเภทต่าง ๆ

แม้ว่าเพชรบุรี 7 สหคลินิกจะมีกลุ่มผู้รับบริการที่ชัดเจนและมีจำนวนเฉลี่ยต่อปีที่แน่นอน เมื่อพิจารณาจากสถิติของ เพิ่มจำนวนธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาลเพิ่มขึ้นในอนาคตอาจจะมีผลกระทบต่อจำนวนผู้เข้ารับบริการ เพราะผู้เข้ารับบริการมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้นอาจจะนำไปสู่การเปลี่ยนสถานพยาบาล หากมีเงื่อนไข หรือข้อเสนอใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ หรือคุ้มค่ามากกว่า ดังนั้น เพชรบุรี 7 สหคลินิกจึงมีโจทย์สำคัญว่าจะทำอย่างไรให้ผู้รับบริการรายเดิมยังคงใช้บริการกับคลินิก ตลอดไป หรือเรียกว่า “ความตั้งใจซื้อซ้ำ (Repurchase Intention)” หรือการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Revisiting) รวมถึงสิ่งที่จะต้องทำควบคู่กันไป คือ แสวงหาจำนวนผู้รับบริการรายใหม่เพิ่มมากขึ้น

จากผลสำรวจของ สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2560) รายงานผลการสำรวจการดูแลสุขภาพของนครกรุงเทพมหานครในกลุ่มคนทำงานที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-55 ปี รวมจำนวน 1,225 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลใน 5 อันดับแรก คือ เดินทางสะดวกใกล้บ้าน หรือใกล้สถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 51.72 ใช้ตามสิทธิ เช่น บัตรทอง ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 42.95 คุณภาพในการรักษา คิดเป็นร้อยละ 40.57 การเอาใจใส่ของบุคลากรทางการแพทย์และพนักงานบริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 34.51 และระบบการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 20.33 ตามลำดับ นอกจากนี้มีประเด็นคำถามเปรียบเทียบการให้บริการของสถานพยาบาลของรัฐบาลกับสถานบริการสุขภาพของหน่วยงานภาคเอกชน พบว่า ให้ความคิดเห็นว่า สถานพยาบาลของหน่วยงานภาครัฐบาลดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 5 ให้ความคิดเห็นว่า สถานพยาบาลของหน่วยงานภาคเอกชนดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 62.54 ให้ความคิดเห็นว่า สถานพยาบาลของหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐบาลให้บริการที่ดีพอ ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 30.82 และให้ความคิดเห็นว่า การบริการแย่มาก ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 1.64 ส่วนประเด็นที่ผู้ตอบแบบสำรวจต้องการเสนอแนะให้สถานพยาบาลปรับปรุงบริการของสถานพยาบาลใน 5 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่ควรให้รอนาน คิดเป็นร้อยละ 33.60 มีระบบการบริการให้มากขึ้นกว่านี้ บริการให้เป็นฐานเดียวกันไม่ควรเลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 27.08 ค่าใช้จ่ายในการรักษาแพง คิดเป็นร้อยละ 17.19 ความสุภาพของบุคลากรทางการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 11.66 และการดูแลของแพทย์และพยาบาลควรให้ใกล้ชิดกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 7.71 จากผลการสำรวจพอจะสะท้อนได้ว่า สถานพยาบาลเอกชนได้รับความนิยมจากผู้เข้ารับบริการด้านสุขภาพและคุณภาพในการบริการได้คะแนนอยู่ในระดับต้น ๆ ดังนั้น สรุปได้ว่า นอกจากความใกล้-ไกลของสถานที่ตั้ง สิทธิการรักษาและคุณภาพการรักษาแล้ว ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญต่อมา คือ ประเด็นคุณภาพบริการ การเอาใจใส่ของบุคลากรทางการแพทย์และระบบบริการของสถานพยาบาล เมื่อทบทวนเอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของ

สถานบริการสุขภาพ พบว่า แนวคิดที่นำมาใช้มากที่สุด คือ แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยใช้ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990; Lovelock, 1996) ในการประเมินคุณภาพบริการมิติต่าง ๆ การศึกษางานวิจัยของ ปรานปริยา รัศมีแข (2559) พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้สถานพยาบาลประกอบด้วย การเอาใจใส่ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ การตอบสนอง ความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์ สภาพแวดล้อมในการให้บริการส่งผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสุขภาพ นอกจากนี้ โสรังจระราช เถระพันธ์ (2561) พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการประกอบด้วย การบริหารความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ความไว้วางใจ ความพอใจส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการใหม่ในครั้งต่อ ๆ ไป และวัลภา ยัมปราโมทย์ (2559) พบว่า ปัจจัยรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการบริการ การบริการของพนักงาน การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ การเอาใจใส่ผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลและนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำ เมื่อพิจารณาผลของการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการตามกรอบ SERVQUAL ประกอบด้วยการ 5 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มิติที่ 5 การเอาใจใส่และเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Revisiting) ของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการรักษาลูกค้ารายเดิมให้ยังคงอยู่และเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในเพชรบุรี 7 สหคลินิก ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการและความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก เพื่อนำข้อค้นพบมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการในมิติต่าง ๆ ทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์บริการ เครื่องมือทางการแพทย์ พนักงานผู้ให้บริการ และบุคลากรทางการแพทย์ ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป สามารถส่งมอบบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริการจึงจะนำไปสู่ความพึงพอใจ หรือความประทับใจ เมื่อประทับใจแล้วผู้รับบริการจะให้ความไว้วางใจและกลายเป็นลูกค้าที่ดีของเพชรบุรี 7 สหคลินิกด้วยการเข้ามาใช้บริการซ้ำในคราวต่อ ๆ ไปหากมีปัญหาเรื่องสุขภาพและต้องการการรับบริการทางการแพทย์

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพบริการ และระดับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการ ที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการ และการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก
2. การรับรู้คุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก

### ทบทวนวรรณกรรม

**แนวคิดด้านประชากรศาสตร์** สมจิตร์ ล้วนจำเริญ (2554) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งนิยมนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนการตลาด และยังเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดและกลุ่มเป้าหมายในการทำการตลาดเข้าถึงผู้บริโภค ข้อมูลประชากรศาสตร์มีความสำคัญในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย โดยลักษณะด้านประชากรศาสตร์จะมีด้วยกัน 6 กลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะ รายได้ การศึกษา เชื้อชาติ

**แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ** Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1990 อ้างใน ภาวัต วรรณพิณ, 2554) เริ่มทำการศึกษา คุณภาพและการจัดการคุณภาพการมีกำหนดกฎเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อประเมินคุณภาพการบริการไว้มีอยู่ 5 ด้าน เรียกว่า RATER โดยมีเครื่องมือ ที่ใช้เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 22รายการ จึงได้แยกมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) คือ ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการตามที่ได้ตกลงไว้กับผู้ที่มีบริการและต้องมีความตรงตามความต้องการของผู้ที่มีบริการ และมีเครื่องมือเพื่อใช้วัด การวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่ตกลงไว้ 2) การเก็บรักษาข้อมูลและการนำข้อมูลของผู้ใช้บริการ มาใช้ในการให้บริการ 3) การทำงานที่ไม่ผิดพลาด 4) การบำรุงและรักษา อุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ 5) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอเพื่อรองรับการให้บริการ การเพื่อสร้างความมั่นใจ

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพ** เสาวคนธ์ รัตนวิจิตราศิลป์ (2543) 1. การระดมเงินทุน เพื่อนำมาเก็บสำรองเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย สำหรับจัดซื้อบริการด้านสุขภาพ เป็นงานหลักอันดับแรกของการคลังระบบประกันสุขภาพ และเรื่องหลักที่ต้องพิจารณาใน เรื่องการรวบรวมเงิน คือแหล่งที่มา และมีวิธีการจัดเก็บเงิน 2. การเบิกจ่ายค่าบริการด้านสุขภาพ กระแสเงินในระบบด้านประกันสุขภาพ คือการจ่ายค่าบริการให้กับสถานพยาบาล 13 รูปแบบและวิธีให้ผลตอบแทนให้แก่ผู้ให้บริการ ในการจัดสรรค่าบริการด้านสุขภาพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ระบบและค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ การให้ค่าตอบแทนแก่ผู้ให้บริการอาจเป็นการจ่ายให้กับบุคลากรที่ ให้บริการ หรือมอบให้กับสถานพยาบาล สรุป แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เนื่องจากการประกันสุขภาพ เป็นการเฉลี่ยความเสี่ยงด้านสุขภาพของประชาชน โดยไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงกำไร รัฐบาลควรให้การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ในบริการด้านสุขภาพและวางอยู่บนรากฐานของสวัสดิการ หรือ หลักประกันสุขภาพเป็นมาตรการที่เน้นการใช้กลไกด้านการเงิน และการสร้างหลักประกันสุขภาพ สร้างขึ้นเพื่อเป็นระบบประกันสิทธิของประชาชนทำให้สามารถเข้าถึงบริการได้ทุกคน

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกลับมาใช้ซ้ำ** Cronin, et al. (2000) ให้ความหมายของ การกลับมาใช้บริการซ้ำ คือ การที่ผู้รับบริการเคยได้ทำการซื้อสินค้าหรือบริการและทำให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาซ้ำ หรือใช้บริการซ้ำอีก และมีการบอกต่อถึงประโยชน์ หรือเล่าประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการให้แก่ผู้อื่น

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** คือ ผู้รับบริการที่ไปใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก จำนวน 10,000 คนต่อปี (แผนกเวชระเบียน, พ.ศ. 2562)

**ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** คือ กลุ่มผู้รับบริการ ที่ไปใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก เนื่องจากทราบค่าประชากรที่แน่นอนจำนวน 10,000 คนต่อปี จึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับให้มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตร คำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบประชากรที่แน่นอนของ Cochran, (1997) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง

### วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามขั้นตอน โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

**การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling)** โดยทำการสุ่มกลุ่มผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เพชรบุรี 7 สหคลินิก โดยเก็บทุกวันจันทร์-วันศุกร์ แบ่งเป็นช่วงเช้าเวลา 8.00 น.-12.00 น. และช่วงเย็นเวลา 13.00 น.-17.00 น.

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของกลุ่มผู้รับบริการที่มาใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของกลุ่มผู้รับบริการที่มาใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในเชิงพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้คุณภาพบริการของเพชรบุรี 7 สหคลินิก ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก

### ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 มีอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 สถานภาพสมรส จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 มีรายได้น้อยกว่า 15,000 จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้านจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 คิดเป็นร้อยละ 74.5 และมีสิทธิการรักษา สิทธิบัตรทอง จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8คือทำงาน คิดเป็นร้อยละ 97.14

การรับรู้คุณภาพบริการของกลุ่มผู้รับบริการที่มาใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก

คุณภาพบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มากที่สุดคือ ด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมา ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.63 และด้านการสร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ย 4.59

คุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายข้อมูลในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มากที่สุดคือ สถานที่ ที่ให้บริการได้แก่ ห้องตรวจ ห้องหัตถการ ห้องจ่ายยา เวชระเบียน มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ หรือสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 และอุปกรณ์การบริการและอุปกรณ์การแพทย์มีความสะอาดและทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.53

คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายข้อมูลในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มากที่สุดคือ บุคลากรทางการแพทย์มีการนัดหมายและติดตามผลการรักษา มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ คลินิกให้การรักษาตามที่แจ้งกับผู้รับบริการไว้ตั้งแต่แรก มีค่าเฉลี่ย 4.70 และบุคลากรทางการแพทย์แสดงความสนใจที่จะให้บริการกับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.32

คุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายข้อมูลในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มากที่สุดคือ บุคลากรทางการแพทย์แนะนำสิทธิประโยชน์ก่อนการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ท่านได้รับการบริการตามเวลาที่นัดไว้ในบัตรนัด มีค่าเฉลี่ย 4.94 บุคลากรทางการแพทย์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และบุคลากรทางการแพทย์ให้การต้อนรับอย่างสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 4.49

คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายข้อมูลในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มากที่สุดคือ บุคลากรทางการแพทย์ให้ความช่วยเหลือและดูแลด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือ บุคลากรทางการแพทย์มีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 และบุคลากรทางการแพทย์มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.46

คุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายข้อมูลในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มากที่สุดคือบุคลากรทางการแพทย์สามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามกับท่านได้ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมาคือ บุคลากรทางการแพทย์มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการรักษา มีค่าเฉลี่ย 4.57 แพทย์วินิจฉัยโรคและอธิบายแนวทางการรักษาโรค อย่างละเอียดและเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถาม มีค่าเฉลี่ย 4.49 และบุคลากรทางการแพทย์ให้บริการท่านอย่างอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.38

การกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายข้อมูลในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มากที่สุดคือ ท่านจะยังคงกลับมาใช้บริการที่เพชรบุรี 7 สหคลินิกในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ เมื่อท่านเจ็บป่วยครั้งต่อไปสถานพยาบาลที่ท่านนึกถึงชื่อแรก คือ เพชรบุรี 7 สหคลินิก มีค่าเฉลี่ย 4.79 และหากมีบุคคลอื่นแนะนำ คลินิกใหม่ให้ท่านไปใช้บริการ ท่านยังยืนยันมาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก มีค่าเฉลี่ย 4.45

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก แตกต่างกัน พบว่า ภาพรวม มีค่า  $p$ -Value เท่ากับ .640 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกแตกต่างกัน มีค่า  $p$ -Value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพ แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกแตกต่างกันมีค่า  $p$ -Value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยสถานภาพการสมรสมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกมากกว่าสถานภาพโสด

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกแตกต่างกันมีค่า  $p$ -Value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกมากกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพแตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกแตกต่างกัน มีค่า  $p$ -Value เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก แตกต่างกัน ค่า  $p$ -Value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยกลุ่มรายได้ 15,001 – 25,0000 บาท มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกมากกว่ารายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท

สมมติฐานที่ 1.7 สิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก แตกต่างกันมีค่า  $p$ -Value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สิทธิรักษาที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยสิทธิบัตรทองมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก มากกว่าสิทธิเงินสด

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้คุณภาพบริการของเพชรบุรี 7 สหคลินิกได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก



ตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการของเพชรบุรี 7 สหคลินิกกับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก

	การรับรู้คุณภาพบริการ	การกลับมาใช้ซ้ำ
ด้านรูปลักษณ์	Pearson Correlation	-.087
	Sig. (2-tailed)	.088
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำมาก
	ทิศทาง	ตรงข้าม
ด้านความน่าเชื่อถือ	Pearson Correlation	.070
	Sig. (2-tailed)	.172
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำมาก
	ทิศทาง	เดียวกัน
ด้านการเอาใจใส่	Pearson Correlation	.149*
	Sig. (2-tailed)	.003
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำมาก
	ทิศทาง	เดียวกัน
ด้านการตอบสนอง	Pearson Correlation	.139*
	Sig. (2-tailed)	.006
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำมาก
	ทิศทาง	เดียวกัน
ด้านความมั่นใจ	Pearson Correlation	.181*
	Sig. (2-tailed)	.001
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำมาก
	ทิศทาง	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการของเพชรบุรี 7 สหคลินิกกับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก พบว่า

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก โดยมีความสัมพันธ์แบบผกผัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -.087$ ,  $p = .088$ ) แสดงว่าแม้รูปลักษณ์ทางกายภาพจะมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น การกลับมาใช้ซ้ำจะมีแนวโน้มลดลง หรือในทางกลับกันหากรูปลักษณ์ทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยลดลง แนวโน้มการกลับมาใช้ซ้ำก็จะเพิ่มสูงขึ้น

ด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก โดยมีความสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .070$ ,  $p = .172$ ) แสดงว่าเมื่อความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น แนวโน้มการกลับมาใช้ซ้ำก็จะเพิ่มสูงขึ้น

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก โดยมีความสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = .149$ ,  $p = .001$ ) แสดงว่าหากพนักงานมีการเอาใจใส่เพิ่มขึ้น จะทำให้การกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก เพิ่มขึ้น

ด้านการตอบสนองของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก โดยมีความสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = .139$ ,  $p = .001$ ) หากพนักงานมีการตอบสนอง จะทำให้การกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกเพิ่มขึ้น

ด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก โดยมีความสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = .181$ ,  $p = .001$ ) หากคลินิกสามารถสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จะทำให้การกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกเพิ่มขึ้น

## สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบประเด็นที่สำคัญซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. เพศต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ เนื่องจากบริการด้านสุขภาพนั้นเป็นบริการที่สำคัญเมื่อมีการเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายก็จะมีความต้องการใช้บริการในสถานที่บริการที่สะดวกที่สุดและมักจะใช้บริการซ้ำในสถานที่ให้บริการที่เคยใช้บริการที่ให้บริการเป็นที่พอใจเนื่องจากมีความคุ้นเคย ดังนั้นการใช้บริการซ้ำจึงไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณปริยา รัตมีแฆ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้านบริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี พบว่า เพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล

2. อายุที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้ที่อายุ 21 – 40 ปี มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก น้อยกว่าผู้ที่อายุ 41 – 50 ปี และผู้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อมาคือผู้ที่อายุ 41 – 50 ปี มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก น้อยกว่าผู้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป โดยสรุปคือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี และอายุ 21-40 ปี ตามลำดับ เนื่องจากอายุกับสุขภาพมีความสัมพันธ์กันซึ่งโดยทั่วไปปัญหาสุขภาพมักจะมีความไว้วางใจเพิ่มขึ้นตามอายุ ดังนั้นผู้ที่อายุมากจึงมีความความต้องการและความจำเป็นที่จะใช้บริการสถานพยาบาลมากกว่าผู้ที่อายุน้อย ดังนั้น ผู้ที่อายุมากกว่าจึงจะมีการใช้บริการซ้ำที่มากกว่าเมื่อเทียบกับผู้ที่อายุน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของปราณปริยา รัตมีแฆ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้าน บริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี พบว่า อายุ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล

3. สถานภาพต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถานภาพการสมรสมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกมากกว่าสถานภาพโสด เนื่องจากสถานภาพเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวัยและการมีครอบครัว โดยผู้ที่อยู่ในกลุ่มสมรสจะมีช่วงวัยหรืออายุที่มากกว่าจึงมีโอกาสที่จะต้องการใช้บริการด้านสาธารณสุขมากกว่าผู้ที่เป็นกลุ่มโสด และนอกจากนี้ผู้ที่สมรสซึ่งในบางครอบครัวอาจมีบุตรจึงมีความจำเป็นที่จะใช้บริการมากกว่ากลุ่มโสด ดังนั้นสถานภาพสมรสจึงมีการกลับมา

ใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกมากกว่ากลุ่มโสต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานปรียา รัศมีแข (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้าน บริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี พบว่าสถานภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

4. ระดับการศึกษาต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกมากกว่าปริญญาตรี เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอาจทำให้การรับรู้ข้อมูลต่างๆ มีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีเมื่อเทียบกับต่ำกว่าปริญญาตรีอาจมีการรับรู้ข้อมูลที่กว้างขวาง มีการแสวงหาข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆ ก่อนใช้บริการ จึงทำให้กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีมีโอกาสที่จะใช้บริการซ้ำน้อยกว่ากลุ่มที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานปรียา รัศมีแข (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้าน บริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี พบว่า ระดับการศึกษาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

5. อาชีพต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพ อาชีพนักเรียน / นักศึกษามีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกน้อยกว่าอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพถัดมาคืออาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้านพบว่าการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกมากกว่าอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยสรุป อาชีพที่มีการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุดคืออาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตามลำดับ เนื่องจากอาชีพมีความสัมพันธ์กับสุขภาพและการเจ็บป่วย โดยอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านเป็นกลุ่มที่ผ่านการทำงานหนักสะสมมาเป็นระยะเวลาานเมื่อเทียบกับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ดังนั้นจึงมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานปรียา รัศมีแข (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้าน บริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี พบว่า อาชีพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

6. รายได้ต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกมากกว่ารายได้น้อยกว่า 15,000 บาท เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบทั้ง 2 กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่าเป็นกลุ่มที่มีอำนาจในการใช้จ่ายมากกว่า ดังนั้นเมื่อมีปัญหาสุขภาพกลุ่มรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ก็มักจะใช้บริการสถานพยาบาลโดยทันที ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีรายได้น้อย จะมีข้อจำกัดของรายได้จึงอาจซื้อยาทานเองก่อนเพื่อความประหยัด ดังนั้นรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จึงมีความถี่ที่จะใช้บริการสถานพยาบาลน้อยกว่าผู้มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ดังนั้นการให้บริการซ้ำก็น้อยกว่าเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานปรียา รัศมีแข (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้าน บริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี พบว่า รายได้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

7. สิทธิการรักษาต่างกัน มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสิทธิบัตรทองมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก มากกว่าสิทธิเงินสด เนื่องจากผู้ที่มีสิทธิการรักษาบัตรทองจะต้องใช้บริการตามสถานพยาบาลที่ลงทะเบียนไว้ดังนั้นจึงมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก มากกว่ากลุ่มที่จ่ายค่าบริการเอง ซึ่งกลุ่มผู้จ่ายค่าบริการเองนั้น สามารถเลือกสถานที่ใช้บริการได้หลากหลายตามความต้องการ

8. การทดสอบสมมติฐานฐาน การรับรู้คุณภาพบริการของเพชรบุรี 7 สหคลินิกได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก พบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่สัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ด้านการตอบสนองของพนักงาน และด้านการสร้างความมั่นใจมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก อยู่ในระดับต่ำมากโดยมีความสัมพันธ์แบบผกผันหรือความสัมพันธ์แบบ ทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า หากทำให้รูปลักษณ์ดีขึ้นผู้รับบริการก็อาจจะไม่กลับมา ใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำมาก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้ดีขึ้นและทันสมัยมากขึ้นอาจทำให้ผู้รับบริการไม่กล้าเข้ามาใช้บริการเพราะคิดว่าค่าบริการมีราคาแพงตามความทันสมัยของอุปกรณ์และสถานที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณปริยา รัตมีแฉ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้าน บริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เขตราชเทวี พบว่า การเอาใจใส่ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาล

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกอยู่ในระดับต่ำมากโดยมีความสัมพันธ์แบบผกผันหรือความสัมพันธ์แบบ ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า หากพนักงานมีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น จะทำให้การกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก เพราะแพทย์ที่ให้บริการเป็นแพทย์อายุรกรรมอาจทำให้ไม่สามารถรักษาได้ครอบคลุมซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการและมีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นถ้าหากสร้างความน่าเชื่อถือได้ดีต่อความต้องการ ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการอยากใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณปริยา รัตมีแฉ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้าน บริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เขตราชเทวี พบว่า ความเชื่อถือและไว้วางใจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกอยู่ในระดับต่ำมากโดยมีความสัมพันธ์แบบผกผันหรือความสัมพันธ์แบบ ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า หากพนักงานมีการเอาใจใส่เพิ่มขึ้น จะทำให้การกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากการเอาใจใส่เป็นการแสดงออกของผู้ให้บริการถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นถ้าหากมีความเอาใจใส่ต่อความต้องการโดยการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสมไม่ต้องรอคอยนาน ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการอยากใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณปริยา รัตมีแฉ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพในด้าน บริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี พบว่า การเอาใจใส่ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล และสอดคล้องกับ วัลภา ยิ้มปราโมทย์ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกอยู่ในระดับต่ำมากโดยมีความสัมพันธ์แบบผกผันหรือความสัมพันธ์แบบ ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า หากพนักงานมีการตอบสนอง จะทำให้การกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากการตอบสนองของพนักงานเป็นการแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้รับบริการเข้ารับ บริการได้ง่าย และความสะดวกจากการใช้บริการ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้ซ้ำที่เพชรบุรี 7 สหคลินิก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลภา ยิ้มปราโมทย์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการบริการและการตอบสนองของพนักงานในระดับมาก

ด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกอยู่ในระดับต่ำมากโดยมีความสัมพันธ์แบบผกผันหรือความสัมพันธ์แบบ ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า หากคลินิกสามารถสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น จะทำให้การกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิกเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเพชรบุรี 7 สหคลินิก เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้คาดหวังถึงบริการที่จะได้รับ ตามที่เพชรบุรี 7 สหคลินิกได้ประชาสัมพันธ์หรือแจ้งไว้กับผู้ใช้บริการ เช่น ในด้านของความสามารถในการให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ให้บริการ หรือด้านอัตราค่าบริการ ถ้าหากสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจได้ ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานมปรียา รัศมีแข (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพในด้าน บริการ ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้ากรณีศึกษาเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล เขตราชเทวี พบว่า ความเชื่อถือและไว้วางใจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดหาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการรวมถึงขั้นตอนการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการที่จะมีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพชรบุรี 7 สหคลินิก มากที่สุดคือ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน รายได้ 15,001-25,000 บาท สิทธิการรักษาบัตรทอง

2. ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตรงความต้องการของผู้รับบริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก โดยเฉพาะด้านที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการที่ใช้บริการเพชรบุรี 7 สหคลินิก ดังนี้

2.1 ด้านรูปลักษณะทางการภาพควรมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มาใช้บริการทราบถึงอัตราค่าบริการและโปรโมชั่นในการเข้ารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้โดยมีการแนะนำอย่างถูกต้องและตรงไปตรงมา

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ควรมีการจัดสรรบุคลากรให้ครอบคลุมผู้มาใช้บริการให้ครบทุกด้านแบ่งเป็นวันและเวลาสำหรับโรคที่รักษาเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ตรงจุด

2.3 ด้านการเอาใจใส่ของพนักงานควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นตามลำดับที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ เริ่มจากเรื่องสิทธิ์ ซึ่งควรจะมีการตรวจสอบและแนะนำสิทธิประโยชน์ก่อนเข้ารับบริการอย่างละเอียดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจในสิทธิที่มีอยู่และเลือกใช้บริการได้ตรงตามสิทธิ์ ต่อมาคือระบบในการนัดคิวควรถูกต้องเป็นระเบียบและมีจำนวนคนไข้ที่เหมาะสมไม่มากเกินไปจนเกิดความแออัดและรอคอยนาน ถัดมาการให้คำแนะนำ ควรให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพให้เข้าใจง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้อย่างถูกต้อง และการต้อนรับ ควรให้การต้อนรับอย่างสุภาพและเป็นมิตรเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสบายใจในการใช้บริการ

2.4 ด้านการตอบสนองของพนักงาน ควรเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้สามารถช่วยเหลือและดูแลอย่างรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ

2.5 ด้านการสร้างความมั่นใจ ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจต่อการเข้ารับบริการ โดยบุคลากรทางการแพทย์ควรมีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการรักษา สามารถอธิบายแนวทางการรักษาได้อย่างละเอียด และการให้บริการอย่างอ่อนโยนเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสบายใจ

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำการจัดทำสารนิพนธ์นี้ทุกขั้นตอนจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีริชัญ เลิศไทยตระกูล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้ และช่วยตรวจสอบแบบสอบถาม ให้คำแนะนำ ตลอดจนแนวทางต่างๆเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสมบูรณ์

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2563). *93 วันสู่สังคม"คนชรา" 5 จังหวัด? คนแก่เยอะสุด-น้อยสุด*. สืบค้น 20 มีนาคม 2564, จาก [www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30453](http://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30453)
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558a). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 27)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2558b). *สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภวรรณ คมนารักษ์. (2556). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัยทางการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- ภาณุมาส ตัมพานวัตร. (2551). *ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่มีต่อสถานบันเทิงร้าน Zeta ของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมจิตร ล้วนจำเจริญ. (2554). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- William G. Cochran. (1997). *Sampling Techniques (3rd Edition)*: Wiley.