

บทที่ 5

อภิปราย และสรุปผล

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นชาวไทย และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างประเทศ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 3 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา โรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา และโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา โดยมีผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาล 2 ประเภท ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการชาวไทย และชาวต่างประเทศ สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ได้ใช้วิธีการกำหนดสัดส่วนจาก 3 โรงพยาบาล และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) รวมเป็นตัวอย่างขนาด 450 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรแฝงภายนอก (Latent Variables) 1 ตัวแปร คือ การรับรู้คุณภาพบริการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) 5 ตัวแปร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง ตัวแปรแฝงภายใน 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ภายใน 3 ตัวแปร ได้แก่ ความสุข ความนาชื่นชม และความมีชีวิตชีวา และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ การบอกต่อ ความภักดี และความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่มากกว่า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก ความถี่ในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) รายได้เฉลี่ยของตัวท่านเองตัวเดือน ภูมิลำเนา และแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลในประเทศไทย โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพบริการ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL Dimensions ของพาราซูลามาน ซีทามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับ และเพิ่มข้อคำถามจากที่มีอยู่เดิม

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า มี 3 ด้าน ได้แก่ ความสุข ความนาปรนรมย์และควมมีชีวิตชีวา เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตาม นิยามเชิงปฏิบัติการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก และตอนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจเชิงพฤติกรรม มี 3 ด้าน ได้แก่ ความภักดี ความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่มากกว่า การบอกต่อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามนิยาม เชิงปฏิบัติการ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติบรรยายเพื่อศึกษา และอธิบายลักษณะการแจกแจงของตัวแปร สังกัดได้ วิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปร สังกัดได้ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังกัดได้แต่ละคู่ และสร้างเป็นเมตริกสหสัมพันธ์ เพื่อนำวิเคราะห์ขั้นต่อไป โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS/PC) ส่วนในการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุฯ พร้อมกับการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลฯ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structural RELationship for Student Edition: LISREL)

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ 5 สมมติฐาน มีดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม
2. การรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยมีอิทธิพล ทางอ้อมผ่านท่าความพึงพอใจของลูกค้า
3. ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน (ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแล เอาใจใส่ และการตอบสนอง) ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ
4. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า อุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
5. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า อุตสาหกรรมด้านสุขภาพของผู้รับบริการชาวต่างประเทศ และผู้รับบริการชาวไทยที่ใช้บริการ ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดชลบุรี มีความไม่แปรเปลี่ยน

สรุปผลการวิจัย

สำหรับผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการเป็นเพศชาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจหรือกิจการส่วนตัว ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ครั้งขึ้นไป รายได้เฉลี่ยรวมของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเข้ารับบริการจากบุคคลที่รู้จักแนะนำมาให้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการ ความพึงพอใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 11 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรทุก ๆ ตัวมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง โดยตัวแปรมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.94 ถึง 4.44 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพบริการ ความพึงพอใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี อยู่ในเกณฑ์ดี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กัน และเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี พร้อมกับการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

2. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 ตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยให้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามกรอบแนวคิดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในรูปของค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 29.39 ที่ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 26 ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .99 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .99 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .97 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ .01 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .01 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมฯ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมฯ โดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า คือ การรับรู้คุณภาพบริการ

โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า โดยตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตภาคตะวันออก ได้ร้อยละ 71

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้าได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการ มีค่าเท่ากับ .88 โดยมีอิทธิพลรวมมีค่าเท่ากับ .88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าเท่ากับ .56 ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการ มีค่าเท่ากับ .30 และได้รับอิทธิพลทางอ้อม มีค่าเท่ากับ .50 โดยมีอิทธิพลรวมมีค่าเท่ากับ .80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ได้รับอิทธิพลได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการ โดยผ่านทางตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการ มีค่าเท่ากับ .56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี เป็นผลมาจากการรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า นั่นคือ หากผู้รับบริการมีผลการรับรู้คุณภาพบริการที่สูงจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นด้วย เมื่อทั้ง การรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้ามีค่าคะแนนที่สูง จึงมีผลโดยตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าไปด้วย

3. ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบ (Form) พบว่า รูปแบบของโมเดลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี มีความไม่แปรเปลี่ยนของกลุ่มตัวอย่างระหว่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทย และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างประเทศ ที่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ 5 ข้อค้นพบนี้จึงเป็นการสนับสนุนในเรื่องรูปแบบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี หรือ จำนวนองค์ประกอบของโมเดลเหมือนกัน ไม่ว่าจะทำการศึกษากับกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

ที่ผ่านมายังไม่พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ มาก่อน แต่จากการศึกษาเกี่ยวกับการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของภาวะสันนิฐานอื่น ๆ นั้น ส่วนใหญ่พบว่า รูปแบบของโมเดลตามทฤษฎีจะมีความไม่แปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่ม ได้แก่ งานวิจัยของวรรณิ แกมเกตุ (2540); นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542); จารุณี ยิ่งสุข (2552), อัจฉราพรรณ กันสุขะ (2552); นันทนา แซ่ลี (2554); พรรณวดี ยืนยงค์นาน (2554) และพิมพ์ประภา อมรกิจภิญโญ (2553) เป็นต้น

จากการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของค่าพารามิเตอร์ พบว่า ภายใต้รูปแบบโมเดลที่ไม่แปรเปลี่ยนระหว่างผู้ให้บริการที่เป็นชาวไทย และผู้ให้บริการที่เป็นชาวต่างประเทศที่แตกต่างกัน พบว่า โมเดลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ มีความแปรเปลี่ยนของค่าประมาณพารามิเตอร์ในเมตริกความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก แต่ค่าพารามิเตอร์ในเมตริกสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรภายในบนตัวแปรสังเกตได้ โดยเป็นการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของค่าพารามิเตอร์ในระดับที่มีความเข้มงวดน้อยที่สุดที่มีความไม่แปรเปลี่ยน ข้อค้นพบดังกล่าวจึงสอดคล้องกับสมมติฐานในการทดสอบ

จากผลการวิจัยนี้ จึงสรุปได้ว่าโมเดลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ จำแนกตามผู้ให้บริการ มีรูปแบบโมเดล (Model form) ไม่แปรเปลี่ยน มีองค์ประกอบของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม 2 ปัจจัย คือ การรับรู้คุณภาพบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งตรงกับทฤษฎีของบอลลิน (วรรณิ แกมเกตุ, 2540 อ้างถึงใน Bollen, 1989) ที่ว่าโมเดลจากกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม มีรูปแบบโมเดลไม่แปรเปลี่ยนในกรณีที่ตัวแปรทุกตัวในโมเดลและโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลทั้งสองเป็นแบบเดียวกัน มีความหมายว่า เมตริกพารามิเตอร์ของโมเดลทั้งสองเหมือนกัน มีขนาดเมตริกเท่ากัน และสถานะ (Mode) ของพารามิเตอร์ในเมตริกเป็นพารามิเตอร์กำหนดอิสระและบังคับเหมือนกัน โดยไม่จำเป็นต้องมีค่าพารามิเตอร์ที่เท่ากัน แต่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการระหว่างผู้ให้บริการที่เป็นชาวไทย และชาวต่างประเทศนั้นมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่ไม่เท่ากัน

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยในส่วนของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบข้อมูลที่มีความน่าสนใจในประเด็นดังนี้

ผู้ให้บริการชาวไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับสมศักดิ์ ลิขิตรัตนพิศาล (2555) ได้ข้อค้นพบจากการวิจัยว่า เพศหญิงส่วนใหญ่ที่อยู่อายุช่วง 25-40 ปี จะให้ความสำคัญ และให้ความสนใจต่อสุขภาพร่างกาย หมั่นดูแลสุขภาพร่างกายอยู่เสมอ และเพศหญิงส่วนใหญ่ตรวจสุขภาพเป็นประจำ และปฏิบัติตามคำแนะนำแพทย์ในเรื่องการดูแลสุขภาพสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันความเจ็บป่วยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ให้บริการที่เป็นชาวต่างประเทศ จากการวิเคราะห์พบว่า เพศชายมีอัตราการเข้ารับการรักษามากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับอายุของผู้เข้ารับการรักษาคือ อายุเฉลี่ยมากกว่า 60 ปี แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการบริการเพศชายที่เป็นชาวต่างประเทศ เข้ารับบริการเพื่อรับการรักษาอาการเจ็บป่วย และฟื้นฟูสุขภาพ

แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นชาวไทย และผู้รับบริการชาวต่างประเทศ มีมูลเหตุของการตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลจากการรับรู้ข้อมูลจากบุคคลอ้างอิง หรือ บุคคลที่รู้จักในการตัดสินใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภคของ Lamb, Hair, & McDaniel (1992) ที่ระบุว่ากลุ่มบุคคลอ้างอิงมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ สอดคล้องกับไพศาล พินทิสืบ, ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ และวรางคณา จันทรงค์ (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมในสถานพยาบาล จ.ลำปาง พบว่า บุคคลอ้างอิงมีผลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน จ.ลำปาง

จากสรุปผลการวิจัยที่น่าเสนอข้างต้นแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี มีสมมติฐานในการวิจัย ซึ่งนำไปสู่ประเด็นการอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน มีดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยข้อค้นพบนี้ตรงตามสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราซูรามาน ซัทามส์ และเบอร์รี (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ที่กล่าวไว้ว่าการรับรู้คุณภาพบริการส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม สอดคล้องกับ เลิฟล็อก (Lovelock, 1996) สอดคล้องกับงานวิจัย ดิจจิราลา ราเจนดราน และอนันทรามาน (Duggirala, Rajendran, & Anantharaman, 2008) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้รับบริการในสถานพยาบาลในประเทศอินเดีย พบว่า คุณภาพบริการที่เป็นเลิศส่งผลต่อการแสดงออกถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเชิงบวกของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาล สอดคล้องกับ ซิงห์ และคณะ (Singh et al., 2011) ได้ศึกษาผลกระทบความสัมพันธ์ของการแสดงพฤติกรรมตอบโต้ผู้ให้บริการในการบริการด้านสุขภาพ พบว่า ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาได้รับการปฏิบัติเป็นอย่างดีจากบุคลากรทางการแพทย์จะกลับมาใช้บริการอีกในคราวต่อไป และจะบอกต่อ หรือ แนะนำให้บุคคลอื่น ๆ ที่รู้จักเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลแห่งนี้ สอดคล้องกับ ภาวิดา ดำรงค์คอตติภา (2549) ได้ศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการร้านทุเรียนเคเดอร์เซอร์วิสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการ กล่าว คือ ถ้าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมากก็จะมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการร้านทุเรียนเคเดอร์เซอร์วิสสูงขึ้น

2. การรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านทางความพึงพอใจของลูกค้า ผลการทดสอบ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ผลการศึกษานี้เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ

แนวคิดของ พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทมา และคณะ (Padma et al., 2009) ได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในประเทศอินเดีย พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย และความพึงพอใจของผู้ป่วยส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ได้แก่ การแนะนำให้บุคคลอื่น ๆ ที่รู้จักเข้ารับบริการ ในโรงพยาบาลแห่งนี้ การกลับมาใช้บริการของโรงพยาบาลอีกครั้งหากเกิดความเจ็บป่วย การยินดีที่จะจ่ายค่าใช้จายที่เกิดจากรักษาพยาบาลโดยไม่ซื้อได้แถม แม้การรักษาพยาบาลจะมีค่าใช้จ่ายที่สูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสินีย์ จำปาตะ (2551) ได้ศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

3. ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน (ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่และการตอบสนอง) ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL Dimensions ของ พาราซูรามาน ซีทามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ที่ระบุว่า การรับรู้คุณภาพบริการเกิดขึ้นจากปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1991); บุตติง และคณะ (Boulding et al., 1993) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการวัดจากความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง ส่วน ครรชิตพล ยศพรไพบุลย์ (2545) ได้กล่าววามิติที่มีความสำคัญที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับ อินทิรา จันทร์ฐ์ (2552) ได้ศึกษาการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของสายการบิน ได้แก่ ด้านทัศนคติ ความมั่นใจ ด้านทัศนคติการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านทัศนคติความเชื่อถือได้ ด้านทัศนคติการเข้าถึงจิตใจลูกค้าและด้านทัศนคติลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ สอดคล้องกับ จิตติมา ธีระพันธุ์เสถียร (2549) ได้ศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง สอดคล้องกับ โสภิตา ชันแก้ว (2546) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรีโดยภาพรวม

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า และตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการ พร้อมกันนี้ ปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยผ่านปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย การอภิปรายในประเด็นนี้ ผู้อภิปรายตามขนาดของอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี ดังนี้

4.1 ตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพบริการ

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี ได้รับอิทธิพลรวม และอิทธิพลทางตรงเป็นบวกมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ จากปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง ซึ่งข้อค้นพบเหล่านี้สอดคล้องกับหลักการ และแนวคิดการรับรู้คุณภาพบริการ พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ที่ชี้ให้เห็นว่าความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าต้องอาศัยกระบวนการการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการในขณะที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ หรือ หลังจากการบริการสิ้นสุดลง โดยบริการที่ผู้รับบริการได้รับสามารถตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (Gronroos, 2000) เมื่อลูกค้าได้รับความพึงพอใจพอใจ หรือ ได้รับความพึงพอใจที่สม่ำเสมอหรือการเลือกซื้อตราสินค้าเดิม (Schiffman & Kanuk, 1994) หรือ แสดงออกถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ได้แก่ การบอกต่อ ความภักดี และความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่มากกว่า (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1990) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัดมา และคณะ (Padma et al., 2009) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในประเทศอินเดีย พบว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง และ ซิงห์ และคณะ (Singh et al., 2011) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจากบุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยผู้รับบริการประเมินจากพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ การฟัง และพฤติกรรมการอธิบายในระหว่างที่บุคลากรทางการแพทย์ให้บริการกับลูกค้าและในปีเดียวกัน ลี และคณะ (Li et al., 2011) ได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการ

ความพึงพอใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กัน ส่วน คริสโตเฟอร์ และยู (Christopher & Yu, 2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการ ความพึงพอใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักเรียนที่กำลังศึกษา พบว่า ประการแรกนักเรียนมีความพึงพอใจในโรงเรียน ประการที่สองนักเรียนจะแสดงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยการแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาศึกษา ในโรงเรียนแห่งนี้เป็นพฤติกรรมปากต่อปาก และประการสุดท้ายนักเรียนจะมีความยินดี และเต็มใจในการจ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาโดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น

4.2 ตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า

ตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือ มีความสุข ความน่ารื่นรมย์ และความมีชีวิตชีวา เป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลเป็นบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยความพึงพอใจเป็นคุณภาพบริการที่รับรู้ได้จากผลลัพธ์ของกระบวนการประเมินที่ลูกค้าได้เปรียบเทียบกับความคาดหวังการบริการกับบริการที่เกิดขึ้นจริง หรือ รับรู้ได้จริง (Gronroos, 1983) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชท์ และยู (White & Yu, 2005) , ครอนิน และคณะ (Cronin et al., 2000); รุสท์ และโอลิเวอร์ (Rust & Oliver, 1997) ระบุว่า การรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่ลูกค้า โดยลูกค้าเป็นผู้ประเมิน เมื่อลูกค้าประเมินความพึงพอใจ ลูกค้าจะแสดงออกถึงพฤติกรรมว่ามีความสุข มีรสนิยม และมีชีวิตชีวา ซึ่งพบสอดคล้องกับงานวิจัยของคริสโตเฟอร์ และยู (Christopher & Yu, 2005) ได้ศึกษาความพึงพอใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักเรียนที่กำลังศึกษา พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียน นักเรียนจะแสดงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ประการแรกนักเรียนจะเกิดความภาคภูมิใจในโรงเรียนที่กำลังศึกษา ประการที่สองนักเรียนจะแสดงพฤติกรรมแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาศึกษาในโรงเรียนแห่งนี้เป็นพฤติกรรมปากต่อปาก และประการสุดท้ายนักเรียนจะมีความยินดี และเต็มใจในการจ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาโดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น สอดคล้องกับ อภิญา ตีเอี่ยม (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม โดยให้ผู้รับบริการประเมินจากลักษณะทางสังคม กิจกรรมที่ทำ กิจกรรมที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร และสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลซึ่งทำให้ลูกค้ามีความสุข และมีรสนิยมจากการเข้ารับการรักษา

5. ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ผลการทดสอบมีความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล พบว่า มีความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล แต่มีความแปรเปลี่ยนในค่าพารามิเตอร์สำหรับบางค่าที่ทำการสอบ คือ มีความแปรเปลี่ยนของพารามิเตอร์ของเมตริกอิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงภายใน และค่าพารามิเตอร์ของเมตริก

อิทธิพลเชิงสาเหตุจากตัวแปรแฝงภายนอกไปยังตัวแปรแฝงภายในซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตราทริพย์เสถียร (2546); จิราพร ผลประเสริฐ, นงลักษณ์ วิรัชชัย (2540) และวรรณิ์ แกมเกต (2540) โดยการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลในรายงานการวิจัยดังกล่าว พบว่ามีความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล แต่มีความแปรเปลี่ยนสำหรับบางค่าของพารามิเตอร์ที่ทำการทดสอบ จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการทั้งสองกลุ่มความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการได้ โดยต้องอาศัยปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้งปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้งปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งวัดได้ จากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปแบบทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง และปัจจัยด้านความพึงพอใจซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความสุข ความน่ารื่นรมย์และความมีชีวิตชีวา

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่ศึกษาในครั้งนี้กลุ่มเป้าหมายหลักที่ศึกษาเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่เข้ารับการรักษานในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานทางการแพทย์ระดับโลก (Joint Commission International, JCI) และเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดเตียงจำนวน 200 เตียงขึ้นไป มีผู้รับบริการชาวต่างประเทศ ปีละ 50,000 คนขึ้นไป มีเป้าหมายในการให้บริการด้านการพยาบาลด้านการป้องกันรักษา และฟื้นฟูสุขภาพให้กับผู้มารับบริการในโรงพยาบาลนั้น ๆ ซึ่งอาจจะทำให้ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี มีความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล แต่ทั้งนี้ผู้เข้ารับการรักษแต่ละกลุ่มก็มีบริบทการรับรู้ บริบททางวัฒนธรรมที่ส่งผลให้การบริการที่มีความแตกต่างกันไป ทั้งบุคลากรทางการแพทย์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น ที่มีความแตกต่างกันในกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ อาจจะมีผลทำให้ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดความแปรเปลี่ยนของค่าพารามิเตอร์ที่ทำการทดสอบในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การนำเสนอในส่วนนี้ แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการนำเสนอเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ และส่วนที่สองเป็นการนำเสนอข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิเคราะห์โมเดลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้าอุตสาหกรรมด้านสุขภาพในเขตจังหวัดชลบุรี พบประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้ลูกค้าแสดงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการ

มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากข้อค้นพบของการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผลการให้บริการของโรงพยาบาลที่ส่งผลให้ลูกค้าแสดงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการนั้น เป็นผลมาจากการรับรู้คุณภาพบริการเป็นสำคัญ ทั้งนี้ หากโรงพยาบาลมีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรทางการแพทย์ สิ่งสนับสนุนในการรักษาพยาบาล หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการให้กับผู้เข้ารับบริการ โดยสิ่งที่โรงพยาบาลต้องจัดเตรียมไว้สำหรับการบริการ มีดังนี้

1.1 รูปลักษณ์ทางกายภาพ โรงพยาบาลต้องเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพให้มีความพร้อม ทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ การจัดวางผังของห้อง อาคารสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ห้องคอยพบแพทย์ ห้องตรวจ บริการรถพยาบาล ห้องจ่ายยา ธนาคารเลือด รวมถึงการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

1.2 ความน่าเชื่อถือ โรงพยาบาลต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าที่เข้ารับบริการ มีดังนี้

1.2.1 กระบวนการดูแลทางการแพทย์ โรงพยาบาลต้องสร้างประสบการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการทางการแพทย์ ได้แก่ กระบวนการรักษา และผลการรักษา เป็นต้น

1.2.2 ขั้นตอนการบริหารจัดการ โรงพยาบาลต้องสร้างประสบการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการรับเข้ารักษา ขั้นตอนการรักษา ขั้นตอนหรือกระบวนการออกจากโรงพยาบาล ขั้นตอนทางเภสัชกรรม เป็นต้น

1.2.3 ตัวบ่งชี้เรื่องความปลอดภัย โรงพยาบาลต้องสร้างการรับรู้ให้ผู้เข้ารับบริการ การรับรู้ในด้านมาตรการความปลอดภัยที่ในระหว่างขั้นตอนการรับการรักษา รวมถึงความปลอดภัยขณะที่ผู้รับบริการพักอยู่ในโรงพยาบาล เป็นต้น

1.2.4 คุณภาพบุคลากร โรงพยาบาลต้องจัดบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญให้ผู้เข้ารับการรักษาได้รับการดูแลโดยแพทย์ พยาบาล และพนักงานของโรงพยาบาลที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเป็นมืออาชีพ เป็นปัจจัยสำคัญของผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการ ประกอบด้วย ทักษะ ประสบการณ์ การตอบสนอง และกิริยามารยาทที่สุภาพ

1.3 การตอบสนอง บุคลากรทางการแพทย์ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในทันทีที่ถูกร้องขอ

1.4 การสร้างความมั่นใจ คุณภาพบุคลากร โรงพยาบาลต้องจัดบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญให้ผู้เข้ารับการรักษาได้รับการดูแลโดยแพทย์ พยาบาล และพนักงานของโรงพยาบาลที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเป็นมืออาชีพ เป็นปัจจัยสำคัญของผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการ ประกอบด้วย ทักษะ ประสบการณ์ การตอบสนอง และกิริยามารยาทที่สุภาพ

1.5 การดูแลเอาใจใส่ โรงพยาบาลต้องส่งมอบคุณภาพบริการให้ผู้เข้ารับบริการได้รับประสบการณ์ทั้งหมดที่ได้รับการเป็นประสบการณ์ของผู้รับบริการกับโรงพยาบาลในภาพรวม ได้แก่ ผู้รับบริการของโรงพยาบาลแนะนำให้สมาชิกในครอบครัว หรือ เพื่อน ความคาดหวัง และการรับรู้ในการรักษา คุณภาพของการดูแลในโรงพยาบาล เป็นต้น รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยโรงพยาบาลเป็นผู้ให้การสนับสนุนสังคม ได้แก่ ความเป็นธรรมของค่ารักษาพยาบาล จรรยาบรรณของโรงพยาบาล การเก็บข้อมูลของผู้รักษาเป็นความลับ บริการทางการแพทย์ฟรีสำหรับผู้รับบริการที่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลไม่สูงเกินกว่าความเป็นจริง

2. จากข้อค้นพบของการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผลการให้บริการของโรงพยาบาลที่ส่งผลให้ลูกค้าแสดงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการนั้น รองลงมาเป็นผลมาจากความพึงพอใจโดยความพึงพอใจนั้น ผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจเป็นกระบวนการประเมินการรับบริการของโรงพยาบาลในภาพรวมตั้งแต่ลูกค้าขับรถเข้าไปในโรงพยาบาลจนกระทั่งขับรถออกจากโรงพยาบาล ซึ่งความพอใจเกิดจากลูกค้าได้เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการเข้ารับบริการกับการบริการที่เกิดขึ้นจริง ณ จุดที่ลูกค้าเข้ารับบริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพบริการ (ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง)

เมื่อลูกค้าได้รับการบริการลูกค้าจะประเมินผลการรับรู้คุณภาพบริการ หากผลของการปฏิบัติงานน้อยกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ลูกค้าจะประเมินว่า “ไม่พึงพอใจ” หากผลของการปฏิบัติงานเท่ากับความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ลูกค้าจะประเมินว่า “พึงพอใจ” หากผลของการปฏิบัติงานมากกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ลูกค้าจะประเมินว่า “พึงพอใจมาก” ทั้งนี้ ปัจจัยด้านความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการ ดังนั้น โรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพบริการ โดยการจัดบริการให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในข้อที่ 1

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการรับรู้คุณภาพบริการมีผลต่ออิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้แต่ละกลุ่มของผู้รับบริการมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานทางการแพทย์ระดับโลก (Joint Commission International: JCI) และเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดเตียงจำนวน 200 เตียงขึ้นไป มีผู้รับบริการชาวต่างประเทศ ปีละ 50,000 คนขึ้นไป เท่านั้น ดังนั้นจึงเห็นควรมีการศึกษาเกี่ยวกับโรงพยาบาลอื่น ๆ ด้วยที่ไม่อยู่ในเกณฑ์ของข้อกำหนดข้างต้น และเห็นควรเพิ่มเติมตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎี มากำหนดเป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปหากมีการสำรวจปัจจัยในเบื้องต้น โดยใช้ข้อมูลจากสภาพที่เกิดขึ้นจริง และใช้หลักวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงสำรวจประกอบกับการใช้แนวคิด ทฤษฎี เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิด อาจจะทำให้ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่มีความแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้ และทำให้ได้สารสนเทศมากขึ้น เพื่อใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ

3. การศึกษาปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ได้แก่ การบอกต่อ ความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่มากกว่า และความภักดี เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเพียงด้านเดียว ทั้งนี้ ในสภาวะความเป็นจริง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมนั้นมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบวกกับด้านลบ ผู้วิจัยเห็นควรว่าควรจะมีการศึกษาในมุมมองของเชิงลบด้วย

4. ผลที่ได้จากการพัฒนาโมเดลในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานทางการแพทย์ระดับโลก และเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดเตียงจำนวน 200 เตียงขึ้นไปมีผู้รับบริการชาวต่างประเทศ ปีละ 50,000 คนขึ้นไป และโรงพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าวเป็นโรงพยาบาลเอกชนเท่านั้น ดังนั้น เห็นควรจะศึกษาเพิ่มเติมในโรงพยาบาลที่เป็นโรงพยาบาลของรัฐบาล เพื่อจะได้นำข้อค้นพบที่ได้ใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลที่เป็นโรงพยาบาลในสังกัดของกระทรวงสาธารณสุขเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการด้านสุขภาพให้ดียิ่งขึ้นไป