

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและความจงรักภักดีของผู้บริโภค
กรณีศึกษา สถานบริการล้างพิษตับ



นาฏรินทร์ ปฐพีวิพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ.2560

Copyright by Mahidol University

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและความจงรักภักดีของผู้บริโภค กรณีศึกษา สถานบริการล้างพิษตับ

SATISFACTION OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER LOYALTY IN HEALTH CARE SERVICES :
A CASE STUDY OF LIVER FLUSHING TREATMENT

นาฏรินทร์ ปฐพีรวีพงษ์ 5537180 LCCD/M

ศศ.ม. (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ชีรพงษ์ บุญรักษา, ประ.ด., สิรินทร พิบูลภาณุวัฒน์, นศ.ด., ขนบพร วงศ์กาฬสินธุ์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในสังคมไทยที่มีต่อสถานบริการล้างพิษตับ 2) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการสถานบริการล้างพิษตับ และ 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสถานบริการล้างพิษตับ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการสถานบริการล้างพิษตับ ในสถาบันฝึกอบรมผู้นำ จังหวัดกาญจนบุรีและ บ้านสวนน้ำฟ้า จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 184 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการล้างพิษตับส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคอร์สล้างพิษตับโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่สูงที่สุดได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือความน่าเชื่อถือ และการให้ความมั่นใจ ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทุกด้าน และพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีสูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน สำหรับการวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการต่อความจงรักภักดีของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความพึงพอใจในด้านการดูแลเอาใจใส่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบอกรับรอง และพฤติกรรมกรรมการร้องเรียน ความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ และการไม่อ่อนไหวต่อราคา

คำสำคัญ : ล้างพิษตับ/ความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/ความจงรักภักดีต่อธุรกิจ/คุณภาพบริการ

SATISFACTION OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER LOYALTY IN HEALTH CARE SERVICES : A CASE STUDY OF LIVER FLUSHING TREATMENT**NATTARIN PATHAPEERAVIPONG 5537180 LCCD/M****M.A. (LANGUAGE AND CULTURAL FOR COMMUNICATION AND DEVELOPMENT)****THESIS ADVISORY COMMITTEE : THEERAPHONG BOONRUGSA, Ph.D., SIRINTORN BHIBULBHANUVAT, Ph.D., KANOPPORN WONGGARASIN, Ph.D.****ABSTRACT**

The objectives of this research were to estimate the level of satisfaction, expectation in the quality of service with the loyalty of Thai people towards detoxification service to study the influence of satisfaction on service quality and the loyalty within the use of the detoxification service and to identify differences between the satisfaction and expectation of the target customers which represent the quality of service by the detoxification center. Data were collected using questionnaires from a sample, that included 184 candidates who used liver detoxification service from the Leadership Training Institute in Kanchanaburi and Baan Suannamfah, Sisaket province and data were analyzed by percentage, average and standard deviation, supported by the t-test Pearson's correlation and multiple regression analysis statistics. From the research, patients tended to have more expectations and the urge for satisfaction with the quality of their treatment. Overall results obtained were in a high standard, the highest was caretaking procedures followed by credibility and assurance. The analysis of the difference between the expectation and satisfaction, showed significant differences in all aspects. Exceptionally, the average satisfaction was higher than expected. For the analysis of quality in terms of service towards customer's loyalty, the sample group showed that the satisfaction of caretaking had a strong influence on the behavior and the behavioral complaints, while physical satisfaction influenced the intent of repeated purchase and non-sensitivity to price.

**KEY WORDS: LIVER FLUSHING/SATISFICATION/EXPECTATION/
CUSTOMER LOYALTY/ SERVICE QUALITY**

173 pages