

**คุณภาพการบริการของแผนกจ่ายยาที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ในโรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครภายหลังการระบาดของโควิด 19**
**Service Quality of Pharmacy Department Affecting Patient Loyalty in University
Hospital in Bangkok after Covid-19 Pandemic**

อภิสิทธิ์ ประสิทธิ์ศิริผล

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ปีการศึกษา 2566

E-mail: luck2421@gmail.com

รศ.ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์

อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

E-mail: chonlatis@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของคนไข้ที่ซื้อยาจากแผนกจ่ายยาในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของแผนกจ่ายยาที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือผู้ที่เคยเป็นคนไข้ที่ใช้บริการของแผนกจ่ายยาที่ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ที่เคยเป็นคนไข้ที่ใช้บริการของแผนกจ่ายยาที่ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีของคนไข้ที่แตกต่างกัน และ 2) คุณภาพการบริการของแผนกจ่ายยาที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความรู้ของเภสัชกร ด้านความใส่ใจของเภสัชกร ด้านการตอบสนอง และ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ / ความพึงพอใจ / ความจงรักภักดีของคนไข้

ABSTRACT

The objectives of the research were 1) to compare the satisfaction and loyalty of patients who purchase medicine from the medicine department of a university hospital in Bangkok classified by personal factors, and 2) to examine the influence of the service quality of the medicine department. on patient satisfaction and loyalty at university hospitals in Bangkok. Samples of this research were patients who used the services from a university hospital in Bangkok. The total population is unknown, we used the method of selecting samples according to

Taro Yamane's formula with the sample size of 400 people. Statistics used in data analysis included frequency, mean, and test of variance. and analysis of multiple regression equations. The research found that 1) Patients had different levels of satisfaction and loyalty due to different personal factors consisting of gender, age, and education level, and 2) the service quality the drug department that influences on patient loyalty of consisted of service location, pharmacist's knowledge, pharmacist's attention, responsiveness, and interaction.

Keywords: Service quality / Satisfaction / Patient loyalty

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

คุณภาพบริการนั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะธุรกิจที่เน้นการให้บริการจากบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและมีความเกี่ยวข้องกับร่างกายของผู้รับบริการ ได้แก่ ธุรกิจการบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่ต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับความต้องการของคนไข้หรือผู้ป่วย เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งธุรกิจโรงพยาบาลนั้นมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับธุรกิจการจำหน่ายยาที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงปี 2565 ถึง 2566 ซึ่งมูลค่าของการจัดจำหน่ายยาจะขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 3.5 ต่อปี นั้นเป็นผลสืบเนื่องจากกระแสความใส่ใจสุขภาพของคนไทยที่เพิ่มขึ้นหลังจากการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 นอกจากนี้ ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องยาในการดูแลอาการเจ็บป่วยที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง และโรคหัวใจและหลอดเลือด และโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCD)

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในประเทศไทยไม่ได้เป็นเพียงสถานพยาบาลธรรมดาแต่ยังเป็นโรงเรียนแพทย์ที่มีชื่อเสียงในเครือสถาบันแพทยศาสตร์ สถาบันนี้ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีชื่อเสียงในด้านบริการทางการแพทย์ที่ยอดเยี่ยม ศูนย์ศัลยกรรมขั้นสูงพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและความเชี่ยวชาญเพื่อรองรับกรณีทางการแพทย์ที่ซับซ้อนที่สุดในฐานะสถาบันการศึกษา โรงพยาบาลมีบทบาทสำคัญในการฝึกอบรมและหล่อเลี้ยงผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการจัดบุคลากรที่มีทักษะอย่างต่อเนื่องให้กับอุตสาหกรรมดูแลสุขภาพ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางสำหรับการวิจัยทางการแพทย์ที่ก้าวล้ำ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาสาขาการแพทย์และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดูแลสุขภาพทั่วโลก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมีชื่อได้เปรียบเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลประเภทอื่นๆ เนื่องจากมีจำนวนบุคลากรทางการแพทย์หรืออาจารย์แพทย์จำนวนมาก ทำให้มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคเฉพาะทาง ตัวยารักษาโรคที่มีประสิทธิภาพ และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานระดับโลก สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยจำนวนมากและต้องการเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นความจงรักภักดี

คุณภาพการบริการของธุรกิจขายยาทั้งโรงพยาบาลและร้านขายยานั้นจึงมีส่วนสำคัญในการเพิ่มอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงที่เกิดจากการนำเข้าผลิตภัณฑ์ยาจากต่างประเทศในราคาถูก ได้แก่ ประเทศจีนและอินเดีย อีกทั้งยังมีการเพิ่มขึ้นของนักลงทุนรายใหม่จากต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นฐานการผลิตยาเพื่อรองรับตลาดในประเทศและตลาดส่งออก รวมถึงความพร้อมและการรองรับด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทยได้ศึกษาในบริบทต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการใช้บริการของลูกค้าในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร (สุธีราพร อ่วมศรีรัมย์ และ บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2558) การพัฒนาระบบบริการพยาบาลเจ้าของไข้หรือผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลสายไหม (เกศกนก แสงอุบล และมุกดา สีตลาวิชิต, 2558) อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเลิศสิน (กมลมาส จั่นเพชร และคณะ, 2560) ประสิทธิภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง (ชำนาญ ชูรัตน์, 2561) การพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (พงศรัช เป็ยน้อย และคณะ, 2561)

งานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกภายในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในด้านสถานที่ ด้านความรู้ทางเทคนิค ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์โดยผู้วิจัยได้ใช้การประเมินความพึงพอใจ การแนะนำบอกต่อ และการความตั้งใจใช้บริการซ้ำของคนไข้ โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการแผนกจ่ายยาในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครเพื่อความสำเร็จให้กับธุรกิจโรงพยาบาลได้อย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความภักดีของคนไข้ที่ซื้อยาจากแผนกภายในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของแผนกจ่ายยาที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของคุณภาพและการบริการ

คุณภาพ(quality) หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากบริการ การให้คุณภาพการบริการลูกค้าที่ดีเป็นงานที่ท้าทาย เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ยับยั้งไม่ได้ ผลิตได้ยาก และไม่สามารถจัดเก็บได้ เนื่องจากบริการถูกผลิต ณ จุดนั้นและส่งมอบให้กับลูกค้า ความผิดพลาดใดๆ ในกระบวนการอาจนำไปสู่ความไม่พอใจและการสูญเสียธุรกิจ ดังนั้น นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจความซับซ้อนของคุณภาพการบริการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดี

สมบุญวัฒน์ สัตยารักษ์วิทย์ (2544) ได้กล่าวถึง การบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจว่า การบริการมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการที่แตกต่างไปจากสินค้า คือ

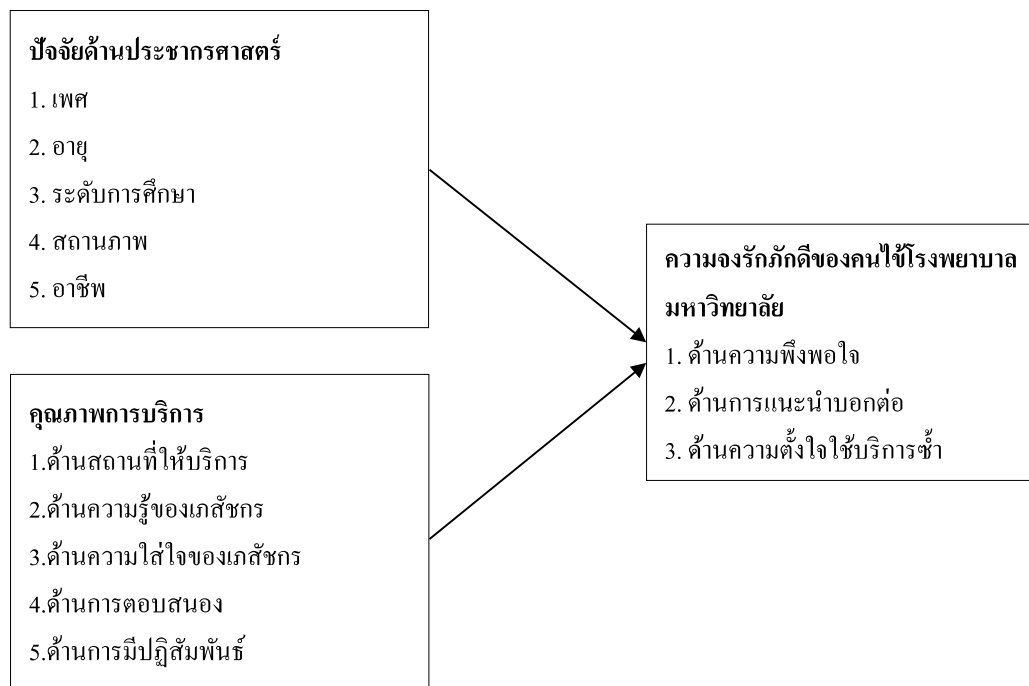
1. การบริการเป็นสิ่งไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) เพราะการบริการเป็นการกระทำ (performances) ที่ไม่ใช่เป็นวัตถุ (objects) เอกลักษณะเฉพาะในการกระบวนการผลิตและปฏิบัติ (manufacturing specifications) เพราะอยากให้ได้รับการบริการที่ดีและไม่แตกต่างกัน (uniform quality) เป็นสิ่งที่ยากเพราะกระบวนการส่วนมากตรวจสอบไม่ได้

2. ส่วนมากงานบริการมีแบบแผนของความไม่แน่นอน (heterogeneous) โดยเฉพาะการบริการที่ต้องใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ การปฏิบัติงานในการให้บริการต่างกันไปเพราะผู้ใช้บริการนั้นจะไม่เหมือนกันเลยไม่สามารถตั้งกฎกติกาหรือข้อปฏิบัติในการบริการได้

3. ในบริการหลาย ๆ แบบ การกระทำและการบริการไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้ (inseparability) ด้วยเหตุผลจึงพูดได้ว่าคุณภาพและการบริการตรวจสอบไม่ได้ก่อนที่จะนำมาบริการลูกค้า โดยเฉพาะบริการแบบ Labour-intensive นั้น คุณภาพเกิดขึ้นในขณะที่มีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการส่วนมากเวลานี้จะเป็นเวลาที่ผู้ใช้บริการกับผู้รับบริการได้รับรู้ถึงความพอใจในสิ่งที่ตนเองพึงกระทำ

Kotler and Armstrong (2005) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ (service) หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปสัญลักษณ์ ไม่สามารถจับต้องได้ จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ โดยสิ่งที่ผู้ใช้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

สรุปได้ว่า คุณภาพและบริการ หมายถึง ความยินดีที่จะได้บริการของผู้ให้บริการ (feeling to do) เป็นแรงผลักดันที่ดีที่อยากที่จะให้บริการและสามารถนำความรู้ความชำนาญและความถนัดที่มีมาใช้ได้อย่างถูกต้อง (knowing to do) และสัมผัสที่เบิกบานเป็นสิ่งที่ดี



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ การแนะนำบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการซ้ำของคนใช้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

2. คุณภาพการบริการของแผนกกายมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ แนะนำบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการซ้ำของคนไข้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยเป็นคนไข้ที่ใช้บริการของแผนกจ่ายยาที่ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ตามสูตรของ (Taro Yamane 1973) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

4.2 เครื่องมือวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพิจารณาจาก ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำตอบแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแผนกจ่ายยา ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีของคนไข้ ประกอบด้วย 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ

4.3 ค่าความเชื่อมั่น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ซึ่งผ่านการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์และค่าอัลฟาครอนบาช (Cronbach's alpha) เพื่อความน่าเชื่อถือของปัจจัยแต่ละตัวแปร ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ (Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M., 2013)

Cronbach's Alpha คุณภาพการบริการแผนกจ่ายยา		Cronbach's Alpha ความจงรักภักดีของคนไข้	
1.ด้านสถานที่ให้บริการ	0.785	1.ด้านความพึงพอใจ	0.813
2.ด้านความรู้ของเภสัชกร	0.876	2.ด้านการบอกต่อ	0.783
3.ด้านความใส่ใจของเภสัชกร	0.838	3.ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ	0.734
4.ด้านการตอบสนอง	0.806		
5.ด้านการมีปฏิสัมพันธ์	0.821		

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (review data) ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาและเก็บ รวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (field data) ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการลงพื้นที่ที่ได้ทำการสุ่มไว้ และเมื่อได้แบบสอบถามครบ จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอายุ 31–35 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.5 และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแผนกยา

คุณภาพการบริการแผนกยาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) แล้วเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้คะแนนอันดับแรก คือ ด้านสถานที่โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือ ด้านความรู้ทางเทคนิค โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.42$) อันดับสาม คือ ด้านการตอบสนองโดยมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) อันดับสี่ คือ ด้านความเอาใจใส่โดยมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และ อันดับห้าคือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4: วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความจงรักภักดีของคนไข้

ความจงรักภักดีของคนไข้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ ด้านความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) อันดับสอง คือ ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำโดยมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) และอันดับสาม คือ ด้านการบอกต่อโดยมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้

ความจงรักภักดีของคนไข้	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	อาชีพ
1.ด้านความพึงพอใจ	0.00*	0.00*	0.00*	0.61	0.85
	ชาย	31-35 ปี	ปริญญาตรี		
	$\bar{X} = 3.25$	$\bar{X} = 3.24$	$\bar{X} = 3.29$		
2.ด้านการแนะนำบอกต่อ	0.00*	0.00*	0.00*	0.10	0.21
	ชาย	31-35 ปี	ปริญญาตรี		
	$\bar{X} = 2.76$	$\bar{X} = 2.74$	$\bar{X} = 2.81$		
3.ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ	0.00*	0.00*	0.00*	0.10	0.21
	หญิง	25-30 ปี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X} = 3.56$	$\bar{X} = 3.63$	$\bar{X} = 3.55$		
4.ด้านการบอกต่อ	0.00*	0.00*	0.00*	0.10	0.21
	ชาย	31-35 ปี	ปริญญาตรี		
	$\bar{X} = 2.76$	$\bar{X} = 2.74$	$\bar{X} = 2.81$		
5.ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ	0.00*	0.00*	0.00*	0.10	0.21
	หญิง	25-30 ปี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X} = 3.21$	$\bar{X} = 3.37$	$\bar{X} = 2.98$		

3.ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ	0.00*	0.00*	0.00*	0.32	0.33
ชาย		31-35 ปี	ปริญญาตรี		
$\bar{X} = 2.84$		$\bar{X} = 2.88$	$\bar{X} = 2.93$		
หญิง		25-30 ปี	สูงกว่าปริญญาตรี		
$\bar{X} = 3.29$		$\bar{X} = 3.37$	$\bar{X} = 3.23$		

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลความจงรักภักดีของคนไข้ที่แตกต่างกัน

ด้านเพศ พบว่า คนไข้เพศหญิงมีความจงรักภักดีในด้านความพึงพอใจ ด้านการแนะนำบอกต่อ และ ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ที่มากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ พบว่า คนไข้ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีระดับความพึงพอใจ น้อยกว่า คนไข้ที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี

ด้านระดับการศึกษา พบว่า คนไข้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่า คนไข้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการของแผนกกายมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้

คุณภาพการบริการของแผนกกาย	ความจงรักภักดีของคนไข้					
	ความพึงพอใจ		การแนะนำบอกต่อ		ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ	
	β	p	β	p	β	p
1.ด้านสถานที่ให้บริการ	0.04	0.58	0.11	0.04*	0.11	0.26
2.ด้านความรู้ของเภสัชกร	0.18	0.00*	0.05	0.28	0.04	0.65
3.ด้านความใส่ใจของเภสัชกร	0.43	0.00*	0.20	0.00*	0.44	0.00*
4.ด้านการตอบสนอง	0.16	0.00*	0.29	0.00*	0.23	0.00*
5.ด้านการมีปฏิสัมพันธ์	0.11	0.00*	1.17	0.00*	0.49	0.00*

จากตารางที่ 2 คุณภาพการบริการของแผนกกายมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ที่มีอิทธิพลความจงรักภักดีของคนไข้ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความรู้ของเภสัชกร ด้านความใส่ใจของเภสัชกร ด้านการตอบสนอง และ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ มีผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. สมการถดถอยเพื่อพยากรณ์คุณภาพการบริการของแผนกกาย ด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจ = $0.61 + 0.43$ (ด้านความใส่ใจของเภสัชกร) + 0.18 (ด้านความรู้ของเภสัชกร) + 0.16 (ด้านการตอบสนอง) + 0.11 (ด้านการมีปฏิสัมพันธ์)

2. สมการถดถอยเพื่อพยากรณ์คุณภาพการบริการของแผนกกาย ด้านการแนะนำบอกต่อ ได้แก่ การแนะนำบอกต่อ = $0.36 + 1.17$ (ด้านการมีปฏิสัมพันธ์) + 0.29 (ด้านการตอบสนอง) + 0.20 (ด้านความใส่ใจของเภสัชกร) + 0.11 (ด้านสถานที่ให้บริการ)

3. สมการถดถอยเพื่อพยากรณ์คุณภาพการบริการของแผนกยาด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ได้แก่ ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ = $0.08 + 0.49$ (ด้านการมีปฏิสัมพันธ์) + 0.44 (ด้านความใส่ใจของเภสัชกร + 0.23 (ด้านการตอบสนอง)

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของแผนกจ่ายยาที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครภายหลังการระบาดของโควิด 19 สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ผลวิจัยพบว่าผู้ที่เคยเป็นคนไข้ที่ใช้บริการของแผนกจ่ายยาที่ของ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ ด้านความพึงพอใจ ด้านการแนะนำบอกต่อ และ ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ และ อาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีธา มั่นอ่วม และชิตตะ วันชนะกุล (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชัยนาท

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการของแผนกยามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ที่แตกต่างกันที่แตกต่างกันในภาพรวมเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการบริการของแผนกยามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ ด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของแผนกยามีอิทธิพล ได้แก่ ด้านความใส่ใจของเภสัชกร ด้านความรู้ของเภสัชกร ด้านการตอบสนอง และ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงสุข พิทยานุกุล และศิริ ชะระอำ (2560) ได้ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคไทย ผลการศึกษาพบว่าคนไทยส่วนใหญ่ที่มีอายุระหว่าง 15-34 ปีมักออกกำลังกายและให้ความสำคัญกับการนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ แต่มักละเลยความสำคัญของการบริโภคผัก ผลไม้ วิตามิน และผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร นอกจากนี้ จากการวิจัยพบว่า 75% ของคนไทยไปร้านขายยาอย่างน้อยปีละครั้งสำหรับอาการเจ็บป่วยทั่วไป เช่น ปวดหัว ไอ เจ็บคอ ไข้หวัด ท้องเสีย และปวดกล้ามเนื้อ บุคคลส่วนใหญ่ (70%) เลือกซื้อยาจากร้านขายยามากกว่าไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลหรือคลินิก แต่ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพโดยทั่วไปชอบการรักษาในโรงพยาบาล (72%) ปัจจัยหลักในการเลือกซื้อร้านขายยาของผู้บริโภคชาวไทย ได้แก่ ความสะดวก เภสัชกรที่มีความรู้ ราคาที่เหมาะสม และคุณภาพของยาที่จำหน่าย นอกจากนี้ ผู้บริโภคคาดหวังให้ร้านขายยาให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตรวจสอบสุขภาพภายในร้านและรับประกันสังคมหรือประกันสุขภาพ การวิจัยยังพบว่าสถานที่ตั้ง เภสัชกร และบริการ สภาพร้าน ผลิตภัณฑ์ยา ราคา และบริการเสริมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคชาวไทย

2. คุณภาพการบริการของแผนกยามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ ด้านการแนะนำบอกต่อ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของแผนกยามีอิทธิพล ได้แก่ ด้านความใส่ใจของเภสัชกร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการตอบสนอง และ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ คุ้มวานิช และ นิธนา ฐานิธรนกร (2560) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขายและการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และการลดความเสี่ยงของพนักงานขาย มีผลเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความภักดีของลูกค้าร้านในการขายยาในกรุงเทพฯ และ

พื้นที่ใกล้เคียง ปัจจัยเหล่านี้ร่วมกันทำนาย 67.9% ของความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในภูมิภาค นอกจากนี้ การให้บริการที่ตอบสนองฉับไว คุณค่าเชิงประสบการณ์ที่ได้รับจากพนักงานขายทั้งในด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจและประสิทธิภาพของบริการ ความเป็นเลิศในการบริการ และปฏิสัมพันธ์เชิงบวก ยังมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าร้านยาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. คุณภาพการบริการของแผนกยาที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของคนไข้ ด้านความตั้งใจให้บริการซ้ำ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของแผนกยาที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านความใส่ใจของเภสัชกร ด้านการตอบสนอง และ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลยา สุนทรธา และศราวุฒิ อู่พูนันท์ (2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด 8Ps กับพฤติกรรมหลังการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ บุคลากร และลักษณะทางกายภาพของร้าน และให้ความสำคัญในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และกระบวนการในการจัดการ สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่สามารถวิเคราะห์ได้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดมีพฤติกรรมหลังการใช้บริการร้านขายยาแบบเดียวกัน คือ ตั้งใจมาใช้บริการซ้ำ และบอกต่อบุคคลที่รู้จัก ถึงร้อยละ 99 และ 96 ตามลำดับ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) ด้านสถานที่ให้บริการ จากการศึกษา พบว่า สถานที่ที่มีปัญหาในเรื่องพื้นที่การรอที่แผนกจ่ายยา โดยเฉพาะเก้าอี้ที่นั่งรอซึ่งมีจำนวนจำกัด ส่งผลให้ผู้ป่วยที่ต้องรอรับยาไม่สามารถมีที่นั่งรอได้อย่างเพียงพอ ฝ่ายบริหารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงตามระยะเวลาการทำความสะอาดของแผนกจ่ายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ป่วยจะมีสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย

(2) ด้านความรู้ของเภสัชกร จากการศึกษา พบว่า เภสัชกรขาดความเชี่ยวชาญที่จำเป็นในการเลือกยาที่เหมาะสมสำหรับผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ และความรู้ของเภสัชกรมักจะขาดความลึกซึ้ง จึงจำกัดความสามารถในการให้คำตอบที่ครอบคลุมสำหรับคำถามที่ซับซ้อนจากผู้ป่วย นอกจากนี้ความสามารถในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยอย่างแท้จริงก็อาจน้อยกว่าเช่นกัน

(3) ด้านความใส่ใจของเภสัชกร จากการศึกษา พบว่า เภสัชกรควรปรับปรุงในเรื่องการใส่ใจกับปัญหาทางสุขภาพของของผู้ป่วยมากกว่าเดิมและ เภสัชกรควรให้ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับตัวยาต่าง ๆ โดยวินิจฉัยจากการซักถามตามอาการและประวัติของผู้ป่วย และจ่ายยาให้เหมาะสมแก่ผู้ป่วยแต่ละราย ตลอดจนติดตามผลการใช้ยาของผู้ป่วยอยู่เสมอ

(4) ด้านการตอบสนอง จากการศึกษา พบว่า เภสัชกรควรใส่ใจในการตอบคำถามของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น เภสัชกรต้องมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและ ได้รับการบริการหรือข้อมูลจากเภสัชกรตรงตามต้องการของผู้ป่วย รวมไปถึงเภสัชกรเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของรายการยา, อันตรกิริยาระหว่างยา, ยาที่ผู้ป่วยแพ้, ความเหมาะสมในการจ่ายยา, ติดตามยาเดิมที่ผู้ป่วยควรได้รับอย่างต่อเนื่องซึ่งบางครั้งไม่ได้มีการสั่งจ่าย เป็นต้น

(5) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จากการศึกษา พบว่า ทักษะการสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญสูงสุดสำหรับเภสัชกร เนื่องจากเภสัชกรจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารทั้ง

ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย รวมถึง ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาล ดังนั้นเกสัชกรควรมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในโรงพยาบาล

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยนำตัวแปรต่าง ๆ ในคุณภาพการบริการที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้มาทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งต่อไป

(2) ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับพนักงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครและสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเชิงสาเหตุ ของคุณภาพการบริการของแผนกจ่ายยา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบและเป็นการแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม

8. เอกสารอ้างอิง

กมลมาส จันทเพชร และคณะ. (2560). อิทธิพลของภาพลักษณ์ การมีส่วนร่วมทางสังคม และความประทับใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการจากบุคลากรกลุ่มสหวิชาชีพและเจ้าหน้าที่ส่วนสนับสนุนบริการโรงพยาบาลเดลิน. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี*, 6(1), หน้า 29-38.

เกศกนก แสงอุบล และมุกดา สิตลานุชิต. (2558). การพัฒนาระบบบริการพยาบาลเจ้าของไข้หอผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลสายไหม. *EAU Heritage Journal Science and Technology*, 9(3), หน้า 208-217.

ชำนาญ ชูรัตน์. (2561). ประสิทธิภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 6(2), หน้า 16-24.

ณรงค์ คุ้มวานิช และ นิตนา ฐานิตรนกร. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขายและการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *Journal of Business Administration The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 6(2), หน้า 108-123.

พงศ์รัช เป็ยน้อย และคณะ. (2561). การพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. *Journal of Innovation and Management*, 3, หน้า 41-54.

วัลยา สุนทรธา และศราวดี อู่พัฒน์นันท์. (2565). ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด 8Ps กับพฤติกรรมหลังการใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ. *Journal of Administration and Social Science Review*, 5(4), หน้า 97-108.

แสงสุข พิทยานุกุล และศิริ ชะระอำ (2560) ได้ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคไทย. *Journal of Business Administration The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 6(2), หน้า 135-145.

สุธีราพร อ่วมคร้าม, บุญใจศรี สติคย์นรากร. (2558). ปัจจัยจำแนกการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลและเอกชนกรุงเทพมหานคร. *Journal of Nursing Science Chulalongkorn University*, 27(1), หน้า 83-94.

อารียา มั่นอ่วม และชิตตะ วันชนะกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชัยนาท. *Journal of Modern Learning Development*, 7(8), หน้า 134-142.

- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance. *Long range planning*, 46(1-2), pp.1-12.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 3rd Edition, Harper and Row, New York.