

สิรินธร เนื่องจางค์ 2556: คุณภาพและคุณค่าการบริการที่มีผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม
ของลูกค้าชาวต่างชาติในอุตสาหกรรมบริการสุขภาพไทยปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต(การบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม) สาขาการบริหารและพัฒนา
อุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์จุมพฏ บริราช, D.B.A. 149 หน้า

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและคุณค่าการ
บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์รวมถึงเพื่อศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่างความพึงพอใจกับเจตนาเชิงพฤติกรรมของลูกค้าชาวต่างชาติ เพื่อการวางแผนกลยุทธ์ การ
กำหนดรูปแบบการบริการทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ใน
อนาคต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่คาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นหลังจากการก้าวไปสู่
การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2558 สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้
แบบสอบถาม โดยวิธีการวิจัยภาคสนามในการสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มาใช้
บริการที่โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา ระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ.2554จำนวน 405 ราย

จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายมากที่สุด มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี อยู่
ในวัยเกษียณเป็นส่วนใหญ่โดยมีที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ ค่าเฉลี่ยของสาเหตุที่มีความพึงพอใจมาก
ที่สุดต่อคุณภาพการบริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และต่อการรับรู้คุณค่าการ
บริการ คือ ด้านความพยายามอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ
พึงพอใจอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือเป็น
ลำดับแรก และการรับรู้คุณค่าการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยยะ
สำคัญทางสถิติที่ 0.01 คือ ปัจจัยด้านความพยายามอำนวยความสะดวกเป็นลำดับแรก และพบว่า
ผลความพึงพอใจในการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาเชิงพฤติกรรมอย่างมีนัยยะสำคัญ
ทางสถิติที่ 0.01 คือ ปัจจัยด้านการซื้อซ้ำเป็นลำดับแรก