

**FACTORS INFLUENCING CLIENT LOYALTY TO
PRIMARY CARE UNITS IN MUANG DISTRICT,
CHONBURI PROVINCE**

Miss Rawewan Chuaybamroong

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Social and Administrative Pharmacy
Faculty of Pharmaceutical Sciences
Chulalongkorn University
Academic year 2007
Copyright of Chulalongkorn University**

ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสุขภาพต่อหน่วยบริการปฐมภูมิ
ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

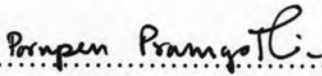
นางสาวรวีวรรณ ช่วยบำรุง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเภสัชศาสตร์สังคมและบริหาร
คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2550
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


500557

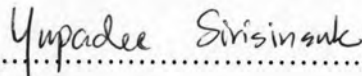
Thesis Title FACTORS INFLUENCING CLIENT LOYALTY TO
PRIMARY CARE UNITS IN MUANG DISTRICT,
CHONBURI PROVINCE
By Miss Raweevan Chuaybamroong
Field of Study Social and Administrative Pharmacy
Thesis Principal Advisor Assistant Professor Yupadee Sirisinsuk, Ph.D.

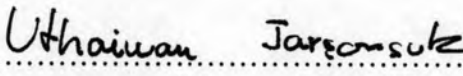
Accepted by the Faculty of Pharmaceutical Sciences, Chulalongkorn
University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree

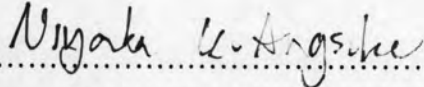
 Dean of the Faculty of Pharmaceutical Sciences
(Associate Professor Pornpen Pramyothin, Ph.D.)

THESIS COMMITTEE

 Chairperson
(Associate Professor Vithaya Kulsomboon, Ph.D.)

 Thesis Principal Advisor
(Assistant Professor Yupadee Sirisinsuk, Ph.D.)

 External Member
(Uthaiwan Jareonsuk, Ph.D.)

 Member
(Assistant Professor Niyada Kiatying-Angsulee, Ph.D.)

รวิวรรณ ช่วยบำรุง : ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสุขภาพต่อหน่วยบริการปฐมภูมิ ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. (FACTORS INFLUENCING CLIENT LOYALTY TO PRIMARY CARE UNITS IN MUANG DISTRICT, CHONBURI PROVINCE) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผศ.ดร.ยุพดี ศิริสินสุข, 120 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความภักดี และหาปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการสุขภาพต่อหน่วยบริการปฐมภูมิ ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบบตัดขวาง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสุขภาพจากหน่วยบริการปฐมภูมิจำนวน 9 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัด ชลบุรี โดยผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จากแบบสอบถามทั้งหมด 374 ฉบับ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 350 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.6

ผลการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยจากมาตรวัด 9 ระดับ ความภักดีของผู้ใช้บริการสุขภาพต่อหน่วยบริการปฐมภูมิด้านความตั้งใจใช้บริการ ด้านพฤติกรรมกรบอกรต่อ ด้านความอ่อนไหวต่อราคา และด้านพฤติกรรมกรร้องเรียนอยู่ที่ระดับ 7.83, 7.90, 5.95 และ 5.88 ตามลำดับ ผลวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการในภาพรวม การรับรู้คุณภาพบริการด้านโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ และความรู้สึกด้านลบต่อหน่วยบริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความภักดีของผู้ใช้บริการ ($r = .56, .45, .42, .45, .56$ ที่ $p < .01$ ตามลำดับ) ส่วนความรู้สึกด้านลบต่อหน่วยบริการมีความสัมพันธ์แบบผกผันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความภักดีของผู้ใช้บริการ ($r = -.32, p < .01$) จากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการด้านโครงสร้างที่เกี่ยวกับระบบการให้บริการ และการรับรู้คุณภาพบริการด้านกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการ มีผลเพิ่มความภักดีของผู้ใช้บริการ (OR = 1.20, 1.71 ที่ $p < .05$ ตามลำดับ) และความรู้สึกด้านลบต่อหน่วยบริการมีผลลดความภักดีของผู้ใช้บริการ (OR = .78, $p < .01$) จากผลการศึกษาชี้ข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มความภักดีของผู้ใช้บริการสุขภาพต่อหน่วยบริการปฐมภูมิโดยผู้ให้บริการควรปรับปรุงระบบการให้บริการ และทัศนคติของผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มการรับรู้คุณภาพบริการ และมีกระบวนการในการลดความรู้สึกด้านลบของผู้รับบริการ

สาขาวิชาเภสัชศาสตร์สังคมและบริหาร
ปีการศึกษา 2550

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....
.....
.....

4976862133 : MAJOR SOCIAL AND ADMINISTRATIVE PHARMACY
 KEY WORD: CLIENT LOYALTY / PERCEIVED SERVICE QUALITY /
 PRIMARY CARE UNIT

RAWEEWAN CHUAYBAMROONG : FACTORS INFLUENCING
 CLIENT LOYALTY TO PRIMARY CARE UNITS IN MUANG DISTRICT,
 CHONBURI PROVINCE. THESIS PRINCIPAL ADVISOR : ASST. PROF.
 YUPADEE SIRISINSUK, 120 pp.

The purpose of this study was to measure the level of client loyalty and identify factors influencing client loyalty to primary care units in Muang District, Chonburi Province. This study was a cross-sectional survey. Data were collected using the self-administered questionnaires from clients obtaining service at 9 primary care units in Muang District, Chonburi Province. Of the 374 questionnaires collected, 350 were completed, resulting in 93.6%.

The results indicated that mean scores of nine-point scale of client loyalty to primary care units on utilization intention, positive word-of-mouth, price sensitivity, and complaining behavior were 7.83, 7.9, 5.95 and 5.88 respectively. Pearson's correlation indicated that overall perceived service quality; perceived service quality dimensions including structure quality, process quality and outcome quality; and positive emotions were significantly and positively correlated to client loyalty ($r = .56, .45, .42, .45, .56$ with $p < .01$ respectively). Negative emotions were inversely significantly correlated to client loyalty ($r = -.32, p < .01$). Logistic regression analysis revealed that perceived operational system of structure quality and perceived provider attitude of process quality, were significantly related to increased client loyalty to primary care units (OR = 1.20, 1.71 with $p < .05$ respectively) Negative emotions were significantly associated with decreased client loyalty (OR = .78, $p < .01$). The study suggested strategies to gain more client loyalty to primary care units consisting of improving operational system and improving service provider attitude to increase client perceived service quality, and developing conflict management procedure to decrease negative emotions.

Field of Study: Social and Administrative Pharmacy

Academic Year: 2007

Student's Signature..... *Pan Chay*
 Principal Advisor's Signature..... *Yupadee Sirisinh*

ACKNOWLEDGEMENTS

I would like to express my gratitude to all those who gave me the help to complete this thesis. Especially, I am grateful to my advisor, Assistant Professor Dr. Yupadee Sirisinsuk, for her kindness, guidance and suggestions. I would like to thank to the thesis committee members, Associate Professor Dr. Vithaya Kulsomboon, Assistant Professor Dr. Niyada Kiatying-Angsulee and Dr. Uthaiwan Jareansuk, for their recommendations that made this thesis more complete. Finally, I also would like to thank to Associate Professor Dr. Titinun Auamnoy, for providing statistical consulting.

Contents

	Page
ABSTRACT (THAI).....	iv
ABSTRACT (ENGLISH).....	v
ACKNOWLEDGEMENTS.....	vi
CONTENTS.....	vii
LIST OF TABLES.....	ix
LIST OF FIGURES.....	x
CHAPTER	
I INTRODUCTION.....	1
Objectives.....	2
Expected Benefit.....	3
Definition of Terms.....	3
Conceptual Framework.....	5
II LITERATURE REVIEW.....	6
Service Loyalty Concept.....	6
Factors Influencing Service Loyalty.....	10
Perceived Service Quality.....	10
Satisfaction Emotions.....	15
Accessibility Factors.....	16
Sociodemographic Factors.....	16
Primary Care Units.....	17
III METHODOLOGY.....	18
Study Design.....	18
Population.....	18
Sample.....	18
Sampling Design.....	18
Sample Size.....	19
Inclusion Criteria.....	20
Exclusion Criteria.....	20

CHAPTER	Page
Operational Process.....	20
Variable in the Study.....	21
Study Instrument.....	22
Data Collection Method.....	24
Data Analysis.....	24
 IV RESULTS.....	 25
Response Rate.....	25
Reliability of the Questionnaire.....	26
Demographic Data of the Sample.....	26
Perceived Service Quality.....	28
Satisfaction Emotions.....	32
Client Loyalty to Primary Care Units.....	33
Factors Influencing Client Loyalty to Primary Care Units	35
 V DISCUSSION AND CONCLUSION.....	 41
Discussion.....	41
Conclusion.....	45
Limitations and Future Study.....	46
 REFERENCES.....	 48
 APPENDICES.....	 53
Appendix A Questionnaire (English).....	54
Appendix B Questionnaire (Thai).....	61
Appendix C Reliability of the Questionnaire.....	69
Appendix D Statistic Analysis Output.....	74
 BIOGRAPHY.....	 110

LIST OF TABLES

Table		Page
1	Service loyalty dimensions.....	9
2	Responsible population of sampled primary care units.....	19
3	Proportion of samples per primary care unit.....	20
4	Number of items in each sub-dimension of the perceived service quality questionnaire.....	23
5	Chronbach alpha of the questionnaire.....	23
6	The number of samples classified by type of primary care unit and disease condition.....	25
7	Demographic data of the sample (Categorical data).....	27
8	Demographic data of the sample (Continuous data).....	28
9	Mean scores of client perception of service quality.....	29
10	Mean scores of perceived service quality categorized by dimension....	32
11	Mean scores of satisfaction emotions.....	33
12	Mean scores of loyalty categorized by dimensions.....	33
13	Mean scores of client loyalty to primary care unit.....	34
14	Numbers and percentage of loyalty clients.....	35
15	The mean scores, standard deviation, and correlation coefficient between independent variables and client loyalty.....	36
16	The results of One way ANOVA of client loyalty categorized by education and chronic disease condition.....	36
17	Matrix of Correlations (two-tailed test).....	38
18	The results of stepwise logistic regression analysis using sub-dimensions of perceived service quality as independent variable.....	39
19	Odds ratio of factors influencing client loyalty each dimension.....	40

LIST OF FIGURES

Figure		Page
1	Service loyalty classification scheme.....	7
2	The total perceived quality.....	11
3	Continuum of perceived service quality.....	11
4	Two service quality dimensions.....	13
5	Three service quality dimensions.....	13