

Antecedents and Consequences of Relationship Quality: A Study on Private Hospitals in Thailand

Suppasit Sornsri⁺

ABSTRACT

This study aims at developing a more comprehensive set of dimensions of relationship quality by employing the Investment Theory (Rusbult, 1980). It also focuses on determining the antecedents of relationship quality by applying the Transaction Cost Analysis (TCA) Theory (Williamson, 1985) as well as examining their relative significant relations. Finally, the paper examines the consequences of relationship quality by using the Exit-Voice Theory (Hirschman, 1970). The focal construct in this research is the relationship quality between hospitals and their outpatients. Previous studies have developed relationship quality dimensions mostly in the “want to” aspect and tested their models in various B2B and B2C contexts. However, in a number of long-term relationships, “ought to” and “have to” aspects of a relationship are also important in helping the longevity of the relationship in spite of dissatisfaction in the relationship. Unfortunately, very few empirical studies on relationship quality have captured such dimensions. Therefore, I set out in this paper to study these issues. The questionnaire survey data were gathered from 478 outpatients of a total of four private hospitals in Bangkok, Thailand. The results show that knowledge about patients has the most significant relationship to trust and patient switching risks have the most significant association with both inertia and dependence. The variation in trust explains the most among all the dimensions of relationship quality. Trust and inertia have positive effects on constructive feedbacks and revisit intention. Trust may also discourage switching intention while dependence positively affects revisit intention.

Keywords: Relationship quality, Investment Theory, Transaction Cost Analysis Theory, Exit-Voice Theory

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ขยายความมิติของคุณภาพความสัมพันธ์โดยใช้ทฤษฎีการลงทุนของ Rusbult (1980) (2) ระบุปัจจัยเชิงเหตุของคุณภาพความสัมพันธ์ โดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ต้นทุนทางธุรกรรมของ Williamson (1985) ตลอดจนบ่งชี้ระดับความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ และ (3) ศึกษาปัจจัยเชิงผลของคุณภาพความสัมพันธ์ โดยใช้ทฤษฎีถอนตัวและไว้วางใจของ Hirschman (1970) งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างโรงพยาบาลกับผู้ป่วยนอก จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยส่วนมากศึกษาคุณภาพความสัมพันธ์ในมิติของ “ความต้องการ” ที่จะสร้างความสัมพันธ์ในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ และธุรกิจกับผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระยะยาวที่เกิดขึ้นในหลายรูปแบบ คุณภาพความสัมพันธ์ในมิติที่ผู้บริโภคประสบกับ “ความสมควร” และ “ความจำเป็น” ที่จะสร้างความสัมพันธ์ ก็มีความสำคัญเช่นกันต่อความสัมพันธ์แบบยั่งยืน ถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะไม่พอใจกับความสัมพันธ์นั้นๆ ก็ตามด้วยวัตถุประสงค์ข้างต้น งานวิจัยนี้เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ป่วยนอกจำนวน 478 คนของโรงพยาบาลเอกชนรวม 4 แห่งในกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุดกับความไว้วางใจ ความเสี่ยงในการเปลี่ยนโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุดกับความเฉยใจและความจำเป็นต้องใช้โรงพยาบาล ความไว้วางใจเป็นมิติที่สำคัญมากที่สุดในคุณภาพความสัมพันธ์ ความไว้วางใจและความเฉยใจกับการใช้โรงพยาบาลมีผลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์และความตั้งใจที่จะกลับมาใช้ใหม่ นอกจากนี้ ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจที่จะไม่เปลี่ยนโรงพยาบาล และความจำเป็นต้องใช้โรงพยาบาลมีผลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะกลับมาใช้โรงพยาบาลเดิม

คำสำคัญ: คุณภาพความสัมพันธ์, ทฤษฎีการลงทุน, ทฤษฎีการวิเคราะห์ต้นทุนทางธุรกรรม, ทฤษฎีการถอนตัวและไว้วางใจ

⁺ *AU Journal of Management*, Vol. 13, No. 1 (2015). © Assumption University. All rights reserved. ISSN: 1686-0039.

Dr. Suppasit Sornsri is a lecturer at the Martin de Tours School of Management and Economics, Assumption University, D-Building, 6th Floor, Ramkhamhaeng 24, Hua Mak, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand. Email: suppasitsrn@au.edu.