

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี

"Factors of Organizational Image and Service Quality Affecting Satisfaction in using Health Check-Up Services at Fort Chakrabongse Hospital, Prachinburi. "

สุพรรณษา บุญถม

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Suphansa Boonthom

Ramkhamhaeng University, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน ซึ่งเก็บตัวอย่างตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2567 ถึง ธันวาคม 2567 เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร (เสรี วงษ์มณฑา, 2546) ดังนี้ 1.ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร 2.ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน 3.ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม 4.ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ 5.ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนที่ 3 ด้านคุณภาพการบริการ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry) ดังนี้ 1.ความน่าเชื่อถือของบริการ 2.ความเชื่อมั่นในการให้บริการ 3. การเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ 4.การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของบุคคล (John D. Millet) 1. การให้บริการได้อย่างเสมอภาค 2. การให้บริการได้อย่างทันเวลา 3.การให้บริการได้อย่างเพียงพอ 4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS หาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบT-Test การทดสอบ F-Test (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพ สะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่ได้ถูกกำหนดด้วยความแตกต่างทางเพศแต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การใช้บริการโดยตรง อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้และสิทธิการรักษา ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน การมีส่วนร่วมขององค์กรในกิจกรรมเพื่อสังคม บรรยากาศ วัฒนธรรมองค์กร ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นในการให้บริการ การเห็นอกเห็นใจเข้าใจผู้ใช้บริการ และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประชากรศาสตร์, ภาพลักษณ์องค์กร, คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ

Abstract

This research aims to study the factors of organizational image and service quality that affect satisfaction in using health checkup services at Fort Chakrabongse Hospital, Prachinburi. The sample group consists of 400 service users, who were collected from November 2024 to December 2024. The instruments used consist of 4 parts:

Part 1: General demographic information; Part 2: Organizational image factors (Seri Wongmontha, 2003), as follows: 1. Executive image; 2. Employee image; 3. Social activity image; 4. Atmosphere image; 5. Organizational culture image; Part 3: Service quality (Zeithaml, Parasuraman, and Berry), as follows: 1. Service credibility 2. Confidence in service 3. Empathy for service users 4. Responsiveness to service users and Part 4: Personal satisfaction (John D. Millet) 1. Equal service provision 2. Timely service provision 3. Sufficient service provision 4. Continuous service provision 5. Progressive service provision the data were analyzed using the SPSS program to find the mean, standard deviation, T-Test, F-Test (One-way ANOVA) and multiple regression analysis. The research results found that gender had no effect on the satisfaction of service users, reflecting that satisfaction in using the service was not determined by gender differences but depended on other factors directly related to the service experience. Age, occupation, education level, income and medical treatment rights, organizational image, service quality, employee image, organization participation in social activities, atmosphere, organizational culture, reliability, confidence in providing services, empathy and understanding of service users, and responsiveness to service users had different effects on satisfaction, with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Demographics, Organizational image, Service quality, Satisfaction

บทนำ

การตรวจสุขภาพเป็นการคัดกรองสุขภาพเพื่อค้นหาโรคที่อาจเกิดขึ้นในร่างกายก่อนที่จะมีภาวะแทรกซ้อนรุนแรง และให้แพทย์สามารถรักษาและวินิจฉัยได้เร็วทันเวลา ปัจจุบันวัยทำงานและวัยสูงอายุต่างมีความเสี่ยงที่จะเจ็บป่วยจากการใช้ชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะวัยสูงอายุที่ระบบการทำงานของร่างกายเริ่มถดถอยการดูแลรักษาสุขภาพเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดูแลเอาใจใส่ให้มี

พฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง ช่วยลดความเสี่ยงของโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Non-communicable diseases) เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหลอดเลือดสมอง โรคหัวใจ มะเร็ง และโรคอ้วน โรคหัวใจและหลอดเลือด เป็นสาเหตุของการเสียชีวิตของคนทั่วโลกถึง 74% โดยรายงานของ WHO ปี พ.ศ. 2565 คนไทยเสียชีวิตจาก NCDs มากถึง 380,400 คนต่อปี หรือประมาณ 44 คนต่อชั่วโมง (BDMS, บีดีเอ็มเอส เวลเนส คลินิก, 2024) ส่วนใหญ่เกิดจากการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การรับประทานอาหารที่มีไขมัน อาหารปิ้งย่าง รับประทานผักและผลไม้ไม่ครบถ้วน ไม่ออกกำลังกาย การนอนหลับไม่เพียงพอ การสูบบุหรี่และการดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ประจำ มลภาวะPM2.5 ภาวะอารมณ์ ความเครียดสะสม นับว่าเป็นภัยร้ายที่เราต้องหันมาใส่ใจการดูแลสุขภาพ และอีกหนึ่งการสร้างตระหนักรู้เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีวิถีชีวิตที่ดี มีสุขภาพที่ดี หันมาใส่ใจสุขภาพของตนเอง นั่นคือการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ช่วยลดภาวะเสี่ยงในการเจ็บป่วยและรู้เท่าทันก่อนเกิดโรคที่อาจเกิดในร่างกาย

ดังนั้น ธุรกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาลจึงเริ่มเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคเพิ่มสูงขึ้น ตามแนวโน้มอายุเฉลี่ยของประชากรในประเทศไทย ซึ่งธุรกิจเกี่ยวกับโรงพยาบาลมีโอกาสเติบโตควบคู่กับเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้โรงพยาบาลในภาครัฐ และเอกชนต่างมุ่งเน้นปรับปรุงยกระดับมาตรฐาน สร้างกลยุทธ์ในคุณภาพบริการทั้งในด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ การรับบริการที่มีคุณภาพและความสะดวกรวดเร็ว ดังนั้น การเลือกใช้บริการด้านสุขภาพ จึงนิยมใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมากกว่าของรัฐบาล เนื่องจากมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อนเท่ากับโรงพยาบาลของรัฐ ทำให้ธุรกิจด้านสุขภาพของภาครัฐกำลังเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง รวมถึงโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ เป็นโรงพยาบาลของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยใด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพอย่างไร ซึ่งผลในการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรีแล้ว ยังช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร นำข้อมูลจากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการรวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในด้านภาพลักษณ์องค์กรและด้านคุณภาพการบริการเพื่อเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการรวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในการตรวจสุขภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาล จังหวัดปราจีนบุรี เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ และไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของคอคแรน Cochran (1963) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ของจำนวนประชากร และมีระดับของความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูลผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็น จำนวน 400 คน โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก(Convenience Sampling)

2.การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (เชิงปริมาณ) จากผู้จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยการประชาสัมพันธ์คิวอาร์โค้ด (QR Code) Link Browser และบันทึกแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Google form ให้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติหรือใกล้เคียงกับคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ จนได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนแบบครบถ้วน และรวบรวมประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีลักษณะ เป็นคำถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และสิทธิการรักษา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร, ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน, ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม, ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ, ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริการ, ความเชื่อมั่นในการให้บริการ, การเห็นอกเห็นใจเข้าใจลูกค้า, การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ จำนวน 5 ข้อ สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามชนิดประมาณค่า โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของ ลิเคอร์ท (Likert rating scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ และการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาครอนบาค (α –Cronbach' s Coefficient Alpha) ได้ค่าเท่ากับ 0.860 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.75) จึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

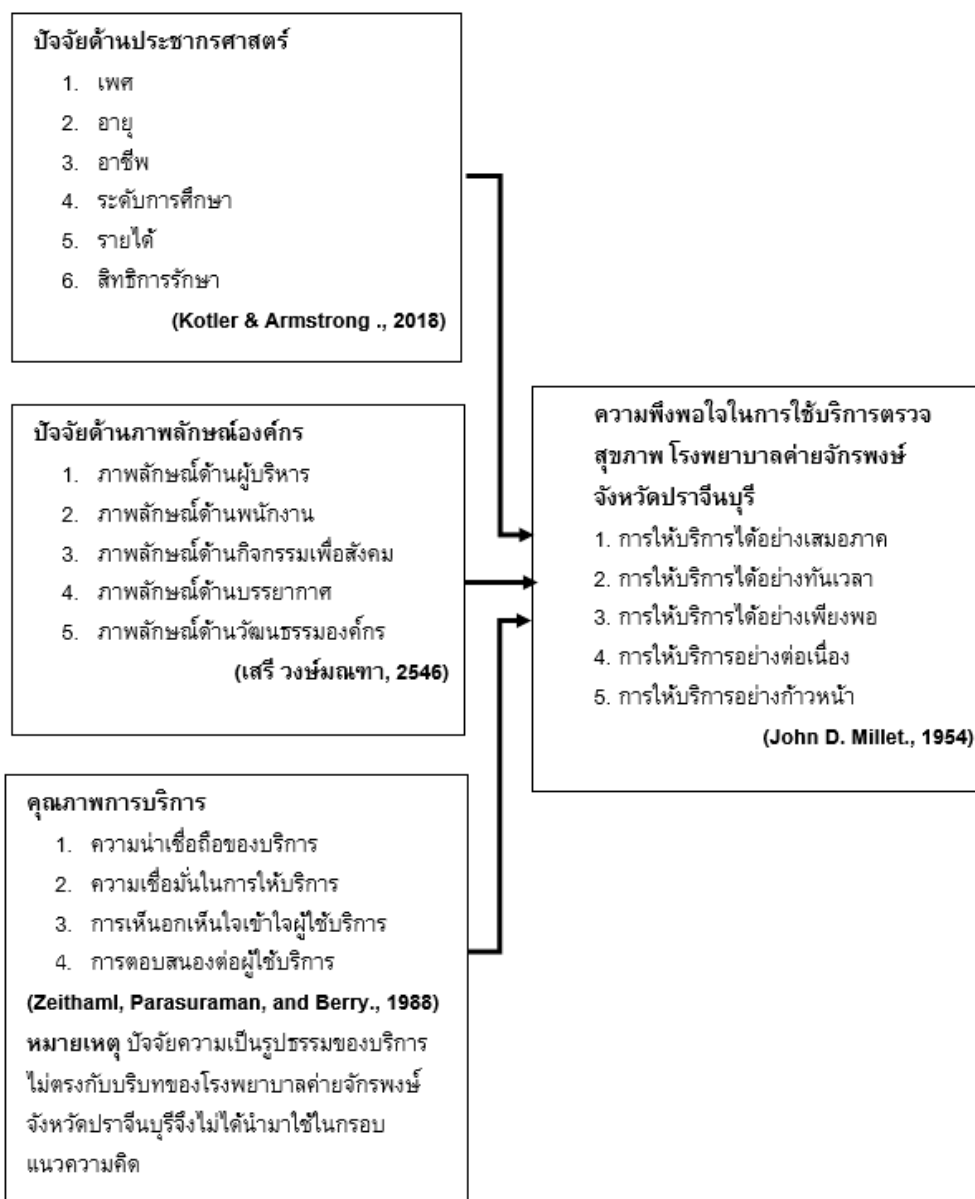
3. สถิติที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจง ความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ปัจจัยด้านคุณภาพการ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Independent t-test และ One-way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD) และใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร (เสรี วงษ์มณฑา, 2546) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry., 1990) และความพึงพอใจในการใช้

บริการตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี (John D. Millet., 1954) จากผลการศึกษา และการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ตำรา ดังกรอบแนวคิดการวิจัยนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 จากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 มีอายุระหว่าง 36 - 60 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีข้าราชการ/ทหาร/ตำรวจ/ครู/พนักงานของรัฐ จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รายได้

ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 สิทธิการรักษาใช้สิทธิสวัสดิการ (กรมบัญชีกลาง) จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5

ส่วนที่ 2 จากการศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่าภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.30$ สำหรับรายด้านของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร สรุปได้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ในภาพรวมพบว่าภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.73$ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของประชาชน มีความสามารถ มีความโปร่งใสในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด $\bar{X} = 4.76$ และผู้บริหารมีกลยุทธ์ในการจัดการบริหาร มีวิสัยทัศน์ที่สร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.69$)

2. ภาพลักษณ์องค์กรพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.73 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แพทย์/เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ ได้รับการรับรองวิชาชีพที่ถูกต้อง มุ่งมั่น ตั้งใจ ดูแลสุขภาพผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.79$ และรองลงมา แพทย์/เจ้าหน้าที่ มีความสามารถ ตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.70$ และแพทย์/เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติหน้าที่ได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด $\bar{X} = 4.69$

3. ภาพลักษณ์องค์กรด้านกิจกรรมเพื่อสังคม ในภาพรวมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.72$ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รพ.ส่งเสริมการดูแลสุขภาพสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่าง เช่น กิจกรรมแพทย์อาสา หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ตรวจสุขภาพต่างๆ หรือ งานกิจกรรมในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด $\bar{X} = 4.72$ และรพ.ได้รับการอนุญาตประกอบกิจการโรงพยาบาลยึดหลักสิทธิผู้ป่วยให้การรักษายาบาลตามมาตรฐานของสหสาขาวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด $\bar{X} = 4.71$

3. ภาพลักษณ์องค์กรด้านบรรยากาศ ในภาพรวมน้อย มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 2.55$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อม มีความสวยงาม อาคารสถานที่สะอาด อากาศถ่ายเท ไม่แออัดการให้บริการมีคุณภาพและปลอดภัย ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการรักษาและมั่นใจในบริการทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 2.72$ อยู่ในระดับระดับปานกลาง ส่วนสถานที่จอดรถ ที่พักคอย จุดอำนวยความสะดวก ศูนย์อาหาร ห้องน้ำเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 2.49$ และอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัย และ พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด $\bar{X} = 2.45$

4. ภาพลักษณ์องค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.73$ เมื่อพิจารณาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับระดับมาก รพ.มีความมุ่งมั่นในการสร้างค่านิยม เพื่อเป็นสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ HA เพิ่มความเชื่อมั่น ปลอดภัยให้ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.73$ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ) มี

ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.73$ และเจ้าหน้าที่มุ่งมั่นดูแลผู้รับบริการทุกระดับด้วยใจ (Service Mind) ยิ้มแย้ม เสียสละ
เต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด $\bar{X} = 4.72$

ส่วนที่ 3 จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจ
สุขภาพ โดยจำแนกพิจารณาแต่ละประเด็นของตัวแปร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของ
บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการเห็นอกเห็นใจเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.36$ สำหรับรายด้านของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสรุปได้
ดังนี้

1.ความน่าเชื่อถือของบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.66$ เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับระดับมากที่สุด แพทย์/เจ้าหน้าที่ ให้บริการโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางให้
ความสำคัญกับลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.68$ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลครบถ้วน และ
ผู้รับบริการได้รับข้อมูลถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด $\bar{X} = 4.64$

2.ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ การรับประกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
 $= 4.71$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับระดับมากที่สุด รู้สึกมั่นใจต่อคุณภาพในการตรวจสุขภาพ
มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.73$ แพทย์/เจ้าหน้าที่ มีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.72$ แพทย์/เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะ
ตอบคำถามและให้คำแนะนำอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจในข้อสงสัยได้ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.70$ และแพทย์/
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแล ผู้รับบริการแบบเป็นกันเอง มีกริยามารยาทที่เป็นมิตร (มีรอยยิ้ม, อธิบายดี) มี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด $\bar{X} = 4.68$

3.ด้านการเห็นอกเห็นใจเข้าใจผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.72$
อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับระดับมากที่สุด มีตารางโปรแกรมการตรวจ
ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.72$ และแพทย์/เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ กระตือรือร้นที่
จะให้บริการ รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด $\bar{X} = 4.72$

4.ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.70$ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับระดับมากที่สุด ผู้รับบริการได้รับการตรงความต้องการตั้งแต่ครั้ง
แรก มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.73$ สามารถติดต่อแพทย์/เจ้าหน้าที่ เมื่อมีข้อสงสัยพร้อมให้บริการมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.71$
สร้างความประทับใจอยากใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.71$ และเมื่อมีข้อสงสัยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้
ทันที หรือ มีช่องทางในการติดต่อสอบถามนอกเวลา (Facebook, Line Official, โทรศัพท์) ได้รับความ
ช่วยเหลือตามที่ต้องการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด $\bar{X} = 4.67$

ส่วนที่ 4 จากการศึกษาจากการศึกษาความพึงพอใจในการตรวจสุขภาพโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์
โดยจำแนกพิจารณาแต่ละประเด็นของตัวแปร ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การให้บริการได้อย่างเสมอภาค การ
ให้บริการได้อย่างทันเวลา การให้บริการได้อย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.71$ สำหรับรายด้านของความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด $\bar{X} = 4.77$ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.72$ การให้บริการได้อย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.71$ การให้บริการได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.69$ และการให้บริการได้อย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด $\bar{X} = 4.67$

ส่วนที่ 5 จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านเพศต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านอายุต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยด้านอาชีพต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยด้านรายได้ต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่า ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ด้านพนักงาน ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม ด้านบรรยากาศ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความน่าเชื่อถือของบริการความเชื่อมั่นในการให้บริการ เห็นออกเห็นใจเข้าใจผู้ใช้บริการการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกัน พบว่า เพศ แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ สะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้บริการไม่ได้ถูกกำหนดโดยลักษณะทางกายภาพหรือความแตกต่างทางเพศแต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การให้บริการโดยตรง ขณะที่ผู้ใช้บริการที่มี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสุขภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ด้านประชากรศาสตร์ของ Kotler & Armstrong (2018) (อ้างถึงใน เขมรศมิต์ สิริเบญญาภิรัชต์, 2553) ระบุว่า ลักษณะประชากรศาสตร์คือ การศึกษาประชากรมนุษย์ในด้าน ขนาด ความหนาแน่น สถานที่ อายุ เพศ เชื้อชาติ อาชีพ และ สถิติอื่น ๆ ซึ่งการทำความเข้าใจประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญในการทำตลาด เพราะช่วยให้นักการตลาดสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจนขึ้น เช่น กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุ หรือรายได้ต่างกัน อาจมีความต้องการและพฤติกรรมที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมรศมิต์ สิริเบญญาภิรัชต์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ของโรงพยาบาลนวนคร จังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ด้านอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ขณะที่สถานภาพและระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลแตกต่างกัน ส่วนความต้องการด้านการจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้เข้าใช้บริการโรงพยาบาล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ อาชีพ ต่างส่งผลต่อความต้องการ ด้านการจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้เข้าใช้บริการโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ขณะที่รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และระดับการศึกษาส่งผลต่อความต้องการด้านการจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้เข้าใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พนิดา วรต์มธมภัทร (2020) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการใช้บริการร้านค้าปลีกเพื่อสุขภาพและความงามรูปแบบเครือข่าย ในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระบุว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านการศึกษา ปัจจัยด้านอาชีพ และปัจจัยด้านสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยเหล่านี้ เพื่อที่จะสามารถทำการแบ่งส่วนตลาดได้อย่างเหมาะสม สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในแต่ละส่วนตลาดนำไปสู่ความพึงพอใจที่ผู้บริโภค

2. จากการศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี โดยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ด้านพนักงานได้รับการประเมินสูงสุด $\bar{X} = 4.73$ สะท้อนถึงความประทับใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลิกภาพทัศนคติ หรือการให้บริการของพนักงานโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นหน้าตาขององค์กรโดยเฉพาะการบริการที่สุภาพ วาจาการสื่อสาร สร้างความประทับใจแรกเริ่มเพิ่มความไวใจของผู้ใช้บริการและสร้างความพึงพอใจในการรับบริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ เสรี วงษ์มณฑา, 2546 (อ้างถึงในโสธยา สุภาพผล, 2563) ระบุว่า ภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต.(2020) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมจันทร์เกษมปาร์ค ระบุว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปีมากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ประกอบอาชีพเกี่ยวกับหน่วยงานรัฐมากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป ซึ่งระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ ขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คุณค่าตราสินค้าในภาพรวมอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจในส่วนประสมทาง การตลาดธุรกิจบริการในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในทุกด้าน

ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นิษา วงศ์สุตาล.(2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด นครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยพบว่าภาพลักษณ์องค์กร ด้านเอกลักษณ์องค์กร และการรับรู้คุณภาพการ

บริการด้านการเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านการชดเชย ด้านความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 3 แห่งในจังหวัดนครราชสีมา มีความแตกต่างกัน

3. จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี โดยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพ คือ การเห็นอกเห็นใจเข้าใจ ผู้ใช้บริการได้รับการประเมินสูงสุด $\bar{X} = 4.72$ สะท้อนถึงผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ แพทย์/เจ้าหน้าที่มีคุณภาพในการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ เช่น การให้ข้อมูลที่เหมาะสม มีความเป็นมืออาชีพ มีเทคนิคการลดความกังวล การเอาใจใส่การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการเพราะการมาโรงพยาบาลผู้บริการย่อมมีความกังวลใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988 (อ้างถึงใน อัญชลี เพชรรอบ, 2561) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผู้บริการทุกคนต้องการการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสมบูรณ์ ต้องได้รับประโยชน์เต็มที่ได้จากการใช้บริการ ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นการให้บริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ในขณะเดียวกันเมื่อมีความคาดหวังและเมื่อได้มาใช้บริการแล้วจะมีความสอดคล้องกับที่ได้รับจริงหรือไม่ ทั้งความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการต่อการบริการที่ได้รับ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวุฒิ เกาถวิล และ สุชนุญาสายชนะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่แตกต่างกัน และคุณภาพด้านการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ และปัจจัยด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ พะสิราช (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตึก พบว่า คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีอิทธิพลต่อความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ใน

การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลดีบุก จากข้อมูลคาดว่า โรงพยาบาลดีบุกที่เน้นการพัฒนาด้านบุคลากรให้มีทักษะ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพิ่มมากขึ้น เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นในการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการและยอมรับในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ นำไปสู่การตัดสินใจมาใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-39 ปี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัท การศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และพบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลดีบุก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภวิชญ์ ใจเย็น (2024) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า 1)คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความน่าเชื่อถือ และความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ 2)ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการที่ก้าวหน้า การให้บริการที่เท่าเทียมกัน การให้บริการที่เพียงพอ การให้บริการที่ต่อเนื่อง และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) ปัจจัยด้านคุณภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสากล ไชยประภา (2024) กล่าวว่า ภาพลักษณ์, คุณภาพบริการ, และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสามารถทำนายได้ที่ร้อยละ 73.90-81.50 และแนวทางพัฒนาควร เน้นจิตบริการ ความซื่อสัตย์ความโปร่งใส สถานที่เหมาะสม และการควบคุมคุณภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสอบสุขภาพโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ พบว่า หัวข้อภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X}=2.55$) แสดงถึงจุดอ่อนที่ควรได้รับการปรับปรุงผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนาและกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ สร้างข้อได้เปรียบในด้านการแข่งขันกับโรงพยาบาลอื่น

1.1 ผู้ใช้บริการรับบริการตรวจสอบสุขภาพประเภทกลุ่ม มีความแออัด สถานที่จอดรถไม่เพียงพอเสนอแนะ ให้ผู้รับบริการทราบสามารถจอดรถด้านหลังอาคารได้ รณรงค์ผู้รับบริการหน่วยเดียวกันมาด้วยกัน

1.2 มีจุดบริการ One Stop Service เฉพาะบริการตรวจสอบสุขภาพ เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดการรอคอย ลดความสับสนในการรับบริการ

1.3 ความไม่เพียงพอของในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้หนังรอเจาะเลือด และจุดบริการรอเอกซเรย์รอคอยแถมยาว แนะนำให้ผู้บริการแบ่งช่วงเวลามารับบริการ

2. จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์ จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{X} = 4.66$) แสดงถึงจุดอ่อนที่ควรได้รับการปรับปรุงผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 สร้างความเชื่อมั่น จัดอบรมเพิ่มความชำนาญและมอบ certificate เพื่อพัฒนาทักษะ ความมั่นใจ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญเฉพาะทางเพิ่มขึ้น เช่น การเจาะเลือดอย่างแม่นยำ ไม่มีการเจาะซ้ำ ความถูกต้องในการบันทึกและรายงานผล การดูแลอุปกรณ์และการใช้อุปกรณ์เฉพาะทาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความชำนาญ ลดเวลารอคอยในการติดตั้งอุปกรณ์ เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ มีความแม่นยำ คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ

2.2 มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ เช่น การรายงานผลล่าช้า ทำให้การได้รับข้อมูลไม่ตรงกับความคาดหวัง เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายในองค์กร เสนอแนวทางแก้ไขเมื่อระบบอ่านผลสมบรูณ์ ควรมีระบบการแจ้งผลทางปลายทาง เพื่อลดการรอคอยของผู้รับบริการ

2.3 สร้างโปรแกรมAI ในการรายงานผลตรวจสุขภาพและการติดตามผลระยะยาว ประเมินผลตรวจของผู้ใช้บริการหลังการมาตรวจสุขภาพ เพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ประมวลผลได้รวดเร็วทันเวลา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างโรงพยาบาล สถานพยาบาล คลินิก โรงพยาบาลเอกชนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
2. ควรเพิ่มการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์เพิ่มเติม เช่น ความถี่ในการใช้บริการหรือประสบการณ์การให้บริการ
3. เพิ่มตัวชี้วัดในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการหรือผลกระทบทางสุขภาพหลังการตรวจสุขภาพ ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในการตรวจสุขภาพ Value for money กับโรงพยาบาลค่ายจักรพงษ์

บรรณานุกรม

- เขมรรัตน์ สิริเบญญาภิรัชต์. (2553). กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ของโรงพยาบาลนวนคร จังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- จินตนา เตชะมนตรีกุล, ศิริลักษณ์จิตต์ระเบียบ, กาญจนา ศรีสวัสดิ์. หลักสัณห์วัตถุ 4 กับการให้บริการในหน่วยบริการปฐมภูมิ
- ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต. (2021, น.60-62). ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมจันทร์เกษมปาร์ค. *Journal of Business, Innovation and Sustainability (JBIS)*, 16(1), 58-76.
- ณิชา วงศ์สุตาล, สุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์ (2018) ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้ คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด นครราชสีมา. *รายงานการประชุม Graduate School Conference* (Vol. 2, No. 1, pp. 329-337).
- นันทวุฒิ เกาถวิล และ สุขัญญาสายชนะ. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์วิจัยรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7). 83-83.
- พนิดา วรรัตน์นภัทร. (2020). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการใช้บริการร้านค้าปลีกเพื่อสุขภาพและความงามรูปแบบเครือข่าย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- ศุภวิชญ์ ใจเย็น. (2024). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงาน บุคคลสำนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *Journal of Modern Learning Development*, 9(10), 493-510.
- สากล ไชยประกาย,ละมัย ร่มเย็น ,และสัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไชสง. (2024). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. *วารสารวิชาการและการวิจัยสหวิทยาการ*, 4 (1), 451-470.
- สุวรรณ พะลีราช. (2019). คุณภาพการบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตึก. 107-109.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2023., น.51-52). *วิทยาการ จัดการวไลย อลงกรณ์ ปรีทัศน์*, 4(1)
- ไสรยา สุภาพล , ลัดดาวัลย์ สำราญ และ พิรญาณ์ ดั่งช้าง. (2563). ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสาร การ จัดการ ธุรกิจมหาวิทยาลัย บุรพา*, 9(1), 32-49.
- John D. Millet., (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill; 1954