

Factors Affecting Customer Satisfaction Khok Si Suphan Hospital, Khok Si Suphan District Sakon Nakhon Province

Sakon Khaiparpie^{1*} Lamai Romyen² and Sanyasorn Swasthaisong³

Master of Public Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

*Corresponding author: E-mail: kok_sakon@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-2511-642X>

E-mail: lamairomyen@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9969-8688>

E-mail: sanyasorn@snru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6017-7321>

Received 14/11/2023

Revised 22/11/2023

Accepted 29/11/2023

Abstract

Background and Aims: Service quality is an important strategy that will result in the overall impression of the service receiver and satisfaction with the service. Therefore, executives and personnel are involved. Therefore, it is necessary to give importance and attention to developing the quality of service to be of quality, efficiency, and development to continuously provide excellent service quality. Thus, the purposes of this research included the following: 1) To study the level of the organizational image, service quality, and service recipients' satisfaction with Khok Si Suphan Hospital, 2) To investigate the Influences of the organizational image on the service recipients' satisfaction of Khok Si Suphan Hospital, 3) To explore the influences of the service quality on the service recipients' satisfaction of Khok Si Suphan Hospital, and 4) To obtain and suggest guidelines on developing the organizational image, service quality, and service recipients' satisfaction of Khok Si Suphan Hospital.

Methodology: The sample group consisted of 385 people who received services from Khok Si Suphan Hospital. The questionnaire was used as a tool for collecting the data and the statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis.

Results: The study revealed these results: 1) The overall organizational image of Khok Si Suphan Hospital was at a high level. Similarly, both the service quality and the service recipients' satisfaction with Khok Si Suphan Hospital, as a whole, were also at high levels. 2) Regarding the organizational image, these factors impacted the service recipients' satisfaction with Khok Si Suphan Hospital, Sakon Nakhon Province. They could be used jointly for the prediction of service recipients' satisfaction level of Khok Si Suphan Hospital 73.90%. It was written into a multiple regression equation in the form of standard scores. $Z_Y =$





.351*(IM₁)+.502** (IM₂) 3) As for the service quality, these factors influenced the service recipients' satisfaction with Khok Si Suphan Hospital, Sakon Nakhon Province these factors could be used for the prediction of service recipients' satisfaction level of Khok Si Suphan Hospital 81.50 %. It was written into a multiple regression equation in the form of standard scores. $Z_y = 170^{**}(SQ_1) + 430^{**}(SQ_2) + 088^{*}(SQ_3) + 180^{**}(SQ_4) + 155^{**}(SQ_5)$ 4) Several guidelines on improving the organizational image, service quality, and service recipients' satisfaction of Khok Si Suphan Hospital were suggested from the investigation. The hospital should emphasize how important it is for the personnel to be service-minded, candid/honest, transparent, and enthusiastic when functioning in their jobs. The buildings, rooms, and hospital compound should be managed and maintained appropriately to provide convenience, comfort, adequate space, tidiness, and order for the service recipients. To enable the efficiency and good performance of the hospital, the organization that takes charge of policy establishment should set the policies for creating Khok Si Suphan Hospital's quality control system. The service pattern should be improved and designed to become quick, punctual, simple, and accessible.

Conclusion: Khok Sri Suphan Hospital in terms of image, service quality, and satisfaction of service recipients is at a high level. Factors affecting satisfaction can be predicted at 73.90-81.50 percent, and development guidelines should emphasize service spirit, Honesty, transparency, appropriateness, and quality control.

Keywords: Organizational Image; Service Quality; Service Recipients' Satisfaction

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

สากล ไชประภา^{1*} ละมัย ร่มเย็น² สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง³

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: คุณภาพการให้บริการถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ที่จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในภาพรวมของผู้รับบริการ และพึงพอใจในการบริการ ดังนั้นผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้เกิดควมมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาเพื่อให้คุณภาพการให้บริการเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ 4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

ระเบียบวิธีวิจัย: กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย: 1) ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ สามารถร่วมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้ร้อยละ 73.90 นำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z_Y = .351*(IM_1) + .502*(IM_2)$ 3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ และสามารถร่วมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้ร้อยละ 81.50 นำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปมาตรฐาน $Z_Y = 170*(SQ_1) + 430*(SQ_2) + 088*(SQ_3) + 180*(SQ_4) + 155*(SQ_2)$ 4) แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้แก่ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และกระตือรือร้น ควรมีการจัดอาคารสถานที่ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบ

ให้บริการมีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย

สรุปผล: โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณทั้งในภาพลักษณ์, คุณภาพบริการ, และความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสามารถทำนายได้ที่ร้อยละ 73.90-81.50 และแนวทางพัฒนาควรเน้นจิตบริการ ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส สถานที่เหมาะสม และการควบคุมคุณภาพ.

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์องค์กร; คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทนำ

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตโดยจะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ แต่ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้น ปริมาณโรคติดต่อเพิ่มขึ้นและการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ทำให้ความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพมีมากขึ้น ซึ่งภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน แม้ว่าปัจจุบันนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการแพทย์จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีประชาชนจำนวนมากในหลายพื้นที่เผชิญกับปัญหาสุขภาพและการให้บริการด้านสาธารณสุขที่ไม่ได้มาตรฐาน ความสามารถในการรับผู้ป่วยของโรงพยาบาลของรัฐที่จำกัด ทำให้ประสบปัญหาความแออัดของผู้ใช้บริการ เช่น สถานที่รองรับคนไข้ไม่เพียงพอ การตรวจคนไข้ทำให้ต้องรอคิวนาน ยาและเวชภัณฑ์ที่รัฐบาลจัดสรรให้มีจำนวนไม่เพียงพอ อีกทั้งการเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของภาครัฐเป็นไปอย่างล่าช้า โดยปัญหาที่พบของโรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพของการรักษา (เชิดชู อริยศรีวัฒนา, 2554) โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของโรงพยาบาล และเป็นที่ยอมรับระดับสากล ประกอบด้วยหน่วยงานบริการสุขภาพทั่วประเทศจำนวน 38,512 แห่ง ได้แก่ สถานพยาบาลของรัฐร้อยละ 34.70 อาทิ สถานีอนามัย สำนักงานสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไปและสถานพยาบาลของเอกชนร้อยละ 65.30 อาทิ โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกเอกชน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558)

โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 76 หมู่ 8 ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ.2527 โดยได้รับงบประมาณจากรัฐบาลก่อสร้างเป็นโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง และเปิดให้บริการประชาชน เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2528 ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2535 ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างตึกผู้ป่วยนอกและได้รับการเลื่อนฐานะเป็นโรงพยาบาล 30 เตียง เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการมากยิ่งขึ้น การเดินทางห่างจากตัวจังหวัดสกลนครประมาณ 22 กิโลเมตร มีประชาชนในเขตรับผิดชอบ 34,511 คน มีพื้นที่รอยต่อกับอำเภอเมืองสกลนคร อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร อำเภอนิคมน้ำอ้นและอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม (รายงานสถิติจังหวัดสกลนคร พ.ศ. 2563: 5) โรงพยาบาลได้ผ่านการรับรองคุณภาพ ดังต่อไปนี้ 1) ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพสถานพยาบาล HA Re- accreditation ครั้งที่ 2 ปี 2560 2) ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพเครือข่ายระบบสุขภาพระดับอำเภอ DHSA ปี 2561 3) ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาลยาเสพติด ปี 2561 4) ผ่านการประเมินระบบบริการสุขภาพ ปี 2561 5) ผ่านการประเมินอาชีวอนามัย ระดับดีเด่น ปี 2562 6) ได้รับรางวัล

การจัดการน้ำเสีย ระดับทอง จากกรมควบคุมมลพิษ ปี 2562 7) ผ่านการประเมินอาชีวอนามัยระดับดีเด่น ปี 2562 8) ผ่านการประเมิน Green And Clean Hospital ระดับดีมาก plus ปี 2563 9) ได้รับรางวัล การจัดการน้ำเสีย ระดับเงิน จากกรมควบคุมมลพิษ ปี 2563 10) ผ่านการประเมิน Green Clean Hospital ระดับดีมาก Plus ปี 2563 11) ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพสถานพยาบาล HA Re- accreditation ครั้งที่ 3 ปี 2564 12) ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพเครือข่ายระบบสุขภาพระดับอำเภอ DHSA ปี 2564 (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2564)

ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) เป็นเครื่องมือสำหรับการวางกลยุทธ์ที่ช่วยกำหนดตำแหน่งในการดำเนินงานให้กับองค์กร มีความจำเป็นอย่างมากสำหรับสถาบัน ช่วยให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ ดังนั้น องค์กรจำนวนมากจึงหันมาให้ความสำคัญต่อการจัดการภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างจริงจัง รวมถึงมีการวางแผนป้องกันผลกระทบทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว เพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์องค์กรเกิดความเสียหาย เพราะภาพลักษณ์องค์กรเป็นต้นทุนที่สำคัญต่อองค์กรทั้งภาครัฐหรือเอกชน ทำให้องค์กรได้รับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และการสนับสนุนร่วมมือส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และสามารถทำให้องค์กรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งภาพลักษณ์องค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความภาคภูมิใจ และความผูกพันต่อการใช้สินค้า หรือบริการระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการ ความแออัดและการไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ทำให้มุมมองการให้บริการภาครัฐติดลบในแง่ของคุณภาพ ทั้งการให้บริการที่ไม่ทั่วถึงรอเวลานาน ขาดความเชี่ยวชาญในการวินิจฉัย และคุณภาพการรักษาที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ไม่สะดวกครบครัน รวมทั้งความยุ่งยากในขั้นตอนเข้ารับการรักษา ปัญหาดังกล่าวเหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากภาครัฐ และมีกำลังเพียงพอในการซื้อ เลือกที่จะหันมาสนใจใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชน เพื่อแลกกับความรวดเร็ว สะดวกสบายในการใช้บริการและมีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจของผู้บริโภคเกิดจากความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภคที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ หรือบริการ และยังส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้น จะเกิดได้ต้องทำให้มีความรู้สึกถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2554)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้ถูกนิยามไว้ว่า เป็นสถานะการรับรู้ของผู้บริโภคนั้น ๆ ว่า ได้รับผลตอบแทนเพียงพอหรือไม่กับสิ่งที่ได้ลงทุนไป (Howard and Sheth, 1969) อีกทั้งความพึงพอใจของมนุษย์นั้นคือความรู้สึกภายในจิตใจซึ่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละคนว่าจะมีความคาดหวังอย่างไร หากว่าได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่คาดหวังและได้รับการตอบสนอง เท่าเทียมกันก็就会有ความพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม หากได้รับการตอบสนองน้อยกว่าความ คาดหวังก็อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มี ความตั้งใจว่าจะมีมากแค่ไหน (ชมพูนุท ศุภฤทธิธำรง, 2563: 2)

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ที่จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในภาพรวมของผู้รับบริการ และพึงพอใจในการบริการ ดังนั้นผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้เกิดความมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาเพื่อให้คุณภาพการให้บริการเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็น

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร คุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างด้านความได้เปรียบการยกระดับคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับ อันมีผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรและเป็นสิ่งที่องค์กรควรกระทำ เพื่อส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จดังเช่นงานวิจัยของ เรวัตน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2562, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ผลได้ร้อยละ 75.90 และงานวิจัยของ ณิชชา วงศ์สุตาล (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยพบว่าภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์องค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านการชดเชย ด้านความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้วยเหตุและผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” เพื่อนำมาเป็นข้อมูลปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการได้มีสุขภาพดี และสามารถดูแลตนเองได้ ครอบครัวมีความสุข ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องปฏิบัติและพิจารณาอย่างถ่องแท้แน่นอนว่าการกระทำใดเป็นผลดี จึงลงมือปฏิบัติโดยไม่ลองผิดลองถูก ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรนั้น การให้บริการที่ดีนับว่าเป็นหัวใจของการทำงานอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลหรือผู้บริหารกลุ่มงาน ซึ่งเป็นองค์กรหลักตระหนักอย่างยิ่งในการบริหารจัดการวิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทางเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกขั้นตอนของการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผล ประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

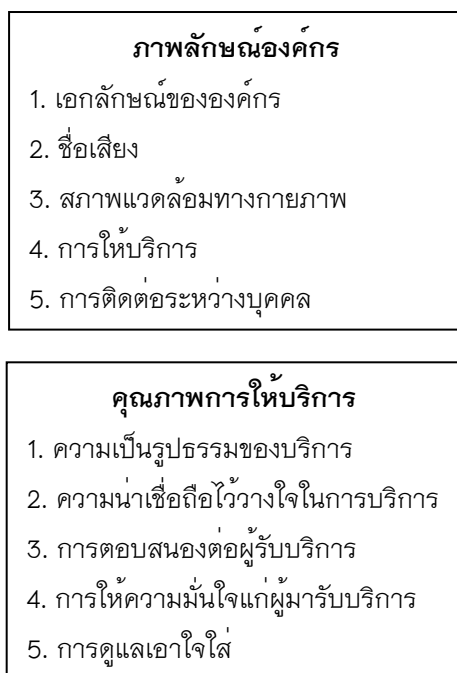
1. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรของ LeBlanc & Nguyen (1996 อ้างถึงใน ชลดา ไชยกุล, 2555: 18) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) เอกลักษณ์ขององค์กร 2) ชื่อเสียง 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4) การให้บริการ 5) การติดต่อระหว่างบุคคล คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990: 28, อ้างถึงใน สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์, 2558: 13) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ และความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดทฤษฎีของ Penchansky & Thomas (1981: 127-140) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ 4) ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5) การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ ได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพประกอบ 1

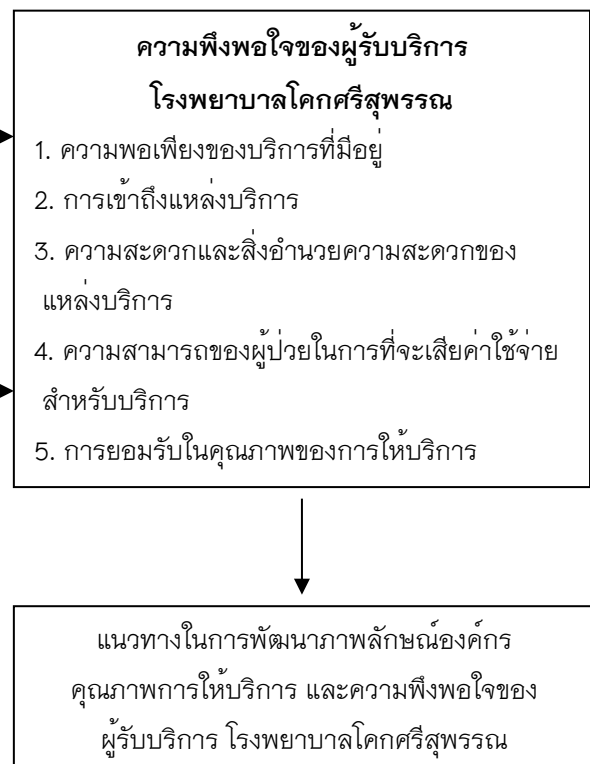
ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)



ตัวแปรตาม

(Dependent Variable)



แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร
คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

แผนภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566 จำนวน 385 คน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม-15 เมษายน พ.ศ. 2566 (เป็นประชาชนที่มารับบริการตรวจโรคทั่วไป ที่มีอาการคงที่และตรวจรักษาเรียบร้อยแล้ว)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ จำนวน 385 คน

2.2 ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

2.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

2.4 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)

3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ระดับ 1) แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 2) แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 3) แบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.3 การทดสอบสมมติฐาน 1) ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 2) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ใช้วิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 การศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open – end Response Questions) โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ภาพลักษณ์องค์กร	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เอกลักษณ์ขององค์กร	4.44	0.53	มาก
2	ชื่อเสียง	4.37	0.49	มาก
3	สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.24	0.62	มาก
4	การให้บริการ	4.26	0.62	มาก
5	การติดต่อระหว่างบุคคล	4.30	0.58	มาก
รวม		4.32	0.48	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เอกลักษณ์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.44$, S.D.=0.53) รองลงมาคือ ชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.37$, S.D.=0.49) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.24$, S.D.=0.62)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.40	0.52	มาก
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.37	0.57	มาก
3	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.24	0.62	มาก
4	การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	4.29	0.57	มาก
5	การดูแลเอาใจใส่	4.33	0.56	มาก
รวม		4.32	0.50	มาก

จากตาราง 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D.=0.52) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D.=0.57) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D.=0.62)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่	4.35	0.57	มาก
2	การเข้าถึงแหล่งบริการ	4.35	0.58	มาก
3	ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.67	มาก
4	ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ	4.29	0.65	มาก
5	การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ	4.34	0.59	มาก
รวม		4.33	0.54	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึง

พอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ($\bar{X}=4.35$, S.D=0.57) รองลงมาคือ การเข้าถึงแหล่งบริการ ($\bar{X}=4.35$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ($\bar{X}=4.29$, S.D=0.65)

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.618	.133		4.632	.000		
เอกลักษณ์ขององค์กร	.003	.042	.003	.081	.935	.751	1.161
ชื่อเสียง	.072	.047	.066	1.554	.121	.742	1.346
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	.302	.035	.351	8.694	.000**	.698	1.344
การให้บริการ	.021	.034	.024	.614	.540	.712	1.385
การติดต่อระหว่างบุคคล	.468	.045	.502	10.494	.000**	.745	1.302
R=861, $R^2=.742$, $R^{2Adj}=.739$, $F=218.182$, $Sig.=.000**$							

จากตาราง 4 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ($\beta=.502$) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\beta=.351$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้ร้อยละ 73.90 ($R^{2Adj}=.739$) ยกเว้นภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียง และด้านการให้บริการ นำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .618 + .302^{**}(IM_3) + .468^{**}(IM_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .351^{*}(IM_1) + .502^{**}(IM_2)$$

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 โรงพยาบาล โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Stderror	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.117	.107		1.092	.276		
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.174	.039	.170	4.433	.000**	.748	1.177
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				11.98			
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.402	.034	.430	5	.000**	.727	1.359
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.076	.032	.088	2.385	.018*	.723	1.371
การดูแลเอาใจใส่	.169	.045	.180	3.730	.000**	.712	1.388
	.148	.036	.155	4.096	.000**	.762	1.304
R=904, R ² =.817, R ² Adj=.815, F=338.925, Sig=.000**							

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\beta = .430$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta = .180$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta = .170$) และด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\beta = .155$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta = .08$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้ร้อยละ 81.50 (R²Adj=.815) นำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .117 + 174^{**}(SQ_1) + 402^{**}(SQ_2) + 076^{*}(SQ_3) + 169^{**}(SQ_4) + 148^{**}(SQ_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 170^{**}(SQ_1) + 430^{**}(SQ_2) + 088^{*}(SQ_3) + 180^{**}(SQ_4) + 155^{**}(SQ_5)$$

6. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน สามารถสรุปได้ดังนี้คือ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน ควรดำเนินการของงบประมาณต่อเติม หรือสร้างอาคารอาคารสถานที่ ขึ้นใหม่ ให้ใหญ่ขึ้น และเพียงพอเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดอาคารสถานที่ที่

ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย กว้างขวาง ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการ สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการ กับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจาก โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เป็นต้น

สรุปผลและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกลักษณ์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ ชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.37$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.24$) ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปภาวี บุญกลาง (2560) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อยู่ในระดับ มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตาวิ ศุภผลศิริ (2560) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำและ ความภักดีของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภาพลักษณ์ของ โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชา วงศ์สุตาล (2561) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยพบว่าภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์องค์กร อยู่ ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัณณ์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2562) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารออมสินอยู่ใน ระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอ โคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรมของ บริการ ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.37$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ที่สุด คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.24$) ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยภา พวงทับทิม (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำนาญ ชูรัตน์ (2561) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชชา วงศ์สุตาล (2561) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด นครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิทยา อธิธิญาโณ (กางเกตุ) (2561) ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับ มาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Le Thuy Ngan (2561) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความ พึงพอใจของบริการที่มีอยู่ ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ การเข้าถึงแหล่งบริการ ($\bar{X} = 4.35$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำที่สุด คือ ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ($\bar{X} = 4.29$) ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ โสภาค และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยภา พวงทับทิม (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชชา วงศ์สุตาล (2561) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Le Thuy Ngan (2561) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล วิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตรรา พล สำโรง และคณะ (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้าน การติดต่อระหว่างบุคคล ($\beta = .502$) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\beta = .351$) มีอิทธิพลต่อความพึง พอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกัน

ทำนวยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้ร้อยละ 73.90 ($R^{2Adj}=.739$) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเมื่อโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ มีภาพลักษณ์องค์การที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งภาพลักษณ์องค์การหรือ เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลหรือประชาชนที่มีต่อองค์การใดองค์การหนึ่ง และภาพลักษณ์ยังเป็นองค์รวมของความคิดและความประทับใจที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่มองได้ชัดเจนและยังเป็นเหมือนสิ่งสะท้อนตัวองค์การว่าคนทั่วไปมององค์การเป็นอย่างไร กล่าวคือ ภาพลักษณ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ สถาบันต่าง ๆ เพราะเป็นมูลค่าแฝงอยู่ เป็นภาพลักษณ์ที่สร้างความเชื่อถือให้กับบุคคล ซึ่งจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับสิ่งที่แสดงให้เห็นสังคมได้รับรู้ผ่านการดำเนินงานและการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ภาพลักษณ์ที่ดี จึงเป็นพื้นฐานการสร้างเชื่อมั่น ความไว้วางใจ แก่ประชาชน และสังคมอีกด้วย (นุชนารถ อินทโรจน์ และคณะ, 2553)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาวี บุญกลาง (2560) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์การที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์องค์การ ด้านเอกลักษณ์องค์การ ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัณน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2562) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์การที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์องค์การด้านเอกลักษณ์องค์การ ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ผลได้ร้อยละ 75.90 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษา วงศ์สุตาล (2561) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์การและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่าภาพลักษณ์องค์การด้านเอกลักษณ์องค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ภาพลักษณ์องค์การด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียง และด้านการให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณเป็นโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนในเขตอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ไว้วางใจและนึกถึงทุกครั้งยามเจ็บป่วย โรงพยาบาลเปิดให้บริการรักษามายาวนาน สามารถครองใจผู้รับบริการอยู่แล้วนอกจากนั้นพนักงานของโรงพยาบาลมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ และมีการบริการอย่างมีอาชีพ มาเป็นเวลานาน จนถือเป็นเรื่องปกติ ทำให้ภาพลักษณ์องค์การด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียง และด้านการให้บริการ ไม่ใช่ปัจจัยหลัก ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\beta=.430$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\beta=.180$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta=.170$) และด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\beta=.155$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta=.08$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้ร้อยละ 81.50 ($R^2_{Adj}=.815$) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วย คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่นมิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างแข่งขันกันทำให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ทั้งนี้ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แฉ่งเวชฉาย (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยภา พวงทับทิม (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชา วงศ์สุตาล (2561) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านการชดเชย ด้านความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Le Thuy Ngan (2561) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว่างบิญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว่างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.797$) และคุณภาพการบริการโดยภาพรวม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอเสนอแนะการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยโรงพยาบาลควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอต่อความต้องการ และด้านการให้บริการ โดยผู้บริหารโรงพยาบาลควรสร้างจิตสำนึก และปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รู้จักทักทาย ยิ้มแย้มด้วยความอบอุ่น เป็นกันเองกับประชาชนผู้มารับบริการ และเน้นการบริการ ด้วยรวดเร็ว สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก

1.2 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ โดยควรออกแบบและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ให้ระยะเวลาใน การรอแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษามีความเหมาะสมและด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ โดย ผู้บริหารโรงพยาบาลควรสร้างจิตสำนึก และปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล พุดจาและการแสดงออกให้ ประชาชนผู้มารับบริการมีความมั่นใจในบริการ รวมทั้งสามารถตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาสุขภาพได้อย่าง ถูกต้อง

1.3 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างและพัฒนาความ พึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ด้านความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย สำหรับบริการ โดยหน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดค่ารักษาพยาบาลให้มีความเหมาะสม เพื่อให้ ประชาชนที่มารับบริการรู้สึก ว่า ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มีความเป็นธรรมเหมาะสม ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ให้มีความเพียงพอและ เหมาะสม เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาล

1.4 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรใช้รูปแบบการเสริมสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โดย การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร โดยเริ่มจากการติดต่อระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ

1.5 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรใช้รูปแบบการเสริมสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โดย การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยเริ่มจาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

1.6 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ควรมีการจัดอาคาร สถานที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของ โรงพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาล โศกศรีสุพรรณ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลอื่น ๆ ในเขตจังหวัดสกลนคร

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการของโรงพยาบาลโศกศรีสุพรรณ ในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านบริการ

2.4 ควรทำมีการศึกษาเรื่องปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโศกศรีสุพรรณ เพื่อจะได้ทราบถึงข้อจำกัดในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่จำเป็นต้องนำมาใช้พัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงาน

2.5 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของโรงพยาบาลโศกศรีสุพรรณ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตาวิ ศุภผลศิริ. (2560). ภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำและความภักดีของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2554). หลักการควบคุมคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จักรกฤษณ์ โสภาค และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ชมพูนุท ศุภฤทธิธำรง. (2563). ปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อร้านเครื่องสำอางนำเข้าหลากหลายตราสินค้า (Multibrand cosmetic store) ของผู้บริโภค Gen X และ Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต: วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชลลดา ไชยกุล. (2555). ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสยาม.

- ชำนาญ ชูรัตน์. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง. *Journal of Administrative and Management*, 6(2), 16-24.
- เชิดชู อริยศรีวัฒนา. (2554). มหันตภัย 30 บาท รักษาทุกโรค. นนทบุรี: สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ
- ณิชา วงศ์สุตาล. (2561). ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- นุชนารถ อินทโรจน์. (2553). ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในทัศนะประชาชน จังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปภาวี บุญกลาง.(2560). ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาสาขาในเขตอำเภอด่านขุนทดจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- บุญญา พวงทับทิม. (2560). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระวิทยา อธิธิญาโณ (กางเกตุ). (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เรวัฒน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ. (2562). ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจิตรา พลสำโรง และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคามราชวิทยาลัย ขอนแก่น.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2564). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: บริษัท หนังสือดีวัน จำกัด.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.



- สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์. (2558). อิทธิพลของปัจจัยคุณภาพบริการต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิก
รักษาสัตว์"เมืองชลสัตวรักษ์". วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Howard, J.A., & Sheth, J.N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. John Wiley, New York, 12-
15.
- Le Thuy Ngan. (2561). อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล
วิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว๋างบี่ญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม. วิทยานิพนธ์
รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Leblance, G., & Nguyen, N. (1996). Cues used by customers evaluating corporate image in
service firms: An empirical study in financial institutions. *International Journal of Service
Industry Management*, 7 (2), 44-56.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). A Conceptual Model of Service Quality
and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The concept of access definition and relationship to
consumer satisfaction. *Medical Care*, 19 (2), 127-140.

