



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์
ของ
สากล ไชประภา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
กรกฎาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์
ของ
สากล ไชประภา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
กรกฎาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION KHOK SI SUPHAN HOSPITAL
KHOK SI SUPHAN DISTRICT SAKON NAKHON PROVINCE

BY
SAKON KHAIPARPIE

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration
at Sakon Nakhon Rajabhat University

July 2023

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ บัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ สากล ไชประภา

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธิ การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 19 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ประธานกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำการพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ปิตา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ปิตา มารดาของผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผลสำเร็จในปัจจุบัน

สากล ไชยประภา

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	สากล ไชประภาย
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ 4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$) คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$)

2. ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน สูงที่สุดได้แก่ ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ($\beta=.502$) รองลงมาคือ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\beta=.351$) และสามารถรวมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้ร้อยละ 73.90

3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน สูงที่สุดได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\beta=.430$) รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\beta=.180$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta=.170$) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\beta=.155$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta=.08$) ตามลำดับ และสามารถรวมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้ร้อยละ 81.50

4. แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ได้แก่ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และกระตือรือร้น ควรมีการจัดอาคารสถานที่ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์องค์กร, คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

TITLE	Factors Affecting Service Recipients' Satisfaction of Khok Si Suphan Hospital, Khok Si Suphan District, Sakon Nakhon Province
AUTHOR	Sakon Khaiparpie
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2023

ABSTRACT

The purposes of this research included the followings: 1) To study the level of organizational image, service quality, and service recipients' satisfaction of 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. 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.

The study revealed these results:

1. The overall organizational image of Khok Si Suphan Hospital was at a high level ($\bar{X}=4.32$). Similarly, both the service quality and the service recipients' satisfaction of Khok Si Suphan Hospital, as a whole, were also at the high levels ($\bar{X}=4.32$; $\bar{X}=4.33$).

2. Regarding the organizational image, these factors impacted on the service recipients' satisfaction of Khok Si Suphan Hospital, Sakon Nakhon Province with the highest and second highest standard regression coefficients: interpersonal contact

($\beta=.502$), and physical environment ($\beta=.351$), respectively. They could be used jointly for the prediction of service recipients' satisfaction level of Khok Si Suphan Hospital 73.90%.

3. As for the service quality, these factors influenced on the service recipients' satisfaction of Khok Si Suphan Hospital, Sakon Nakhon Province with the highest and the lowest standard regression coefficients: service credibility ($\beta=.430$), creating reassurance to the service recipients ($\beta=.180$), providing service concreteness ($\beta=.170$), giving care and attention ($\beta=.155$), and responding to the service recipients ($\beta=.08$), respectively. Altogether, these factors could be used for the prediction of service recipients' satisfaction level of Khok Si Suphan Hospital 81.50%.

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 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 which takes charge of policy establishment should set the policies on creating Khok Si Suphan Hospital's quality control system. The service pattern should be improved and designed to become quick, punctual, simple, and accessible.

Keywords: Organizational image, service quality, service recipients' satisfaction

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	9
ความมุ่งหมายของการวิจัย	9
สมมติฐานของการวิจัย	10
ความสำคัญของการวิจัย	10
ขอบเขตของการวิจัย	11
กรอบแนวคิดของการวิจัย	12
นิยามศัพท์เฉพาะ	14
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	41
มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ	57
ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน	61
บริบทของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ	70
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	72
3 วิธีดำเนินการวิจัย	85
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	85
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	87
วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	90
การเก็บรวบรวมข้อมูล	93
การวิเคราะห์ข้อมูล	94
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	96

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	100
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	100
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	102
การศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรคุณภาพ การให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	131
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	139
สรุปผลการวิจัย	139
อภิปรายผลการวิจัย	144
ข้อเสนอแนะการวิจัย	158
บรรณานุกรม	161
ภาคผนวก	180
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	181
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	199
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	202
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย	215
ประวัติย่อของผู้วิจัย	223

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูล	87
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	103
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน	104
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร รายข้อ	105
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านชื่อเสียง รายข้อ	106
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ รายข้อ	107
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการ รายข้อ	108
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล รายข้อ	109
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน	110
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รายข้อ 1	111

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ รายข้อ	112
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รายข้อ	113
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รายข้อ	114
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการดูแลเอาใจใส่ รายข้อ	115
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน	116
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ รายข้อ	117
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ รายข้อ	118
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก รายข้อ	119

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ รายข้อ	120
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ รายข้อ	121
21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการ ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	123
22 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	126
23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	127
24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	129

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	13
2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ Service Triangle (ST)	32
3 ทฤษฎีการรับรู้คุณภาพโดยรวม	33
4 โมเดลคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL (Service Quality)”	38
5 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์	41

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ให้ความหมายของสุขภาพไว้ในธรรมนูญขององค์การอนามัยโลก เมื่อปี ค.ศ. 1948 (พ.ศ.2491) ดังนี้ “สุขภาพ หมายถึง สภาวะแห่งความสมบูรณ์ของร่างกาย และจิตใจ รวมทั้งการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ได้อย่างเป็นปกติสุข และมีได้หมายความว่าเฉพาะเพียงแต่การปราศจากโรคและความพิการ เท่านั้น” พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 16 ก. ลงวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2550) ได้มีการกำหนดนิยามของสุขภาพไว้ว่า “สุขภาพ หมายถึง ภาวะของมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย จิต ปัญญาและสังคม เชื่อมโยงกันเป็นองค์รวมอย่างสมดุล” ทั้งนี้องค์การอนามัยโลกได้ขับเคลื่อนงานด้านสุขภาพในความหมายที่ครอบคลุมทั้งด้านกาย จิต และสังคมมาตั้งแต่ต้น และมีการขับเคลื่อนอย่างกว้างขวาง เมื่อมีมติให้มวลสมาชิกมุ่งบรรลุสุขภาพถ้วนหน้าเมื่อปี พ.ศ. 2543 ตั้งแต่คริสต์ทศวรรษ 1970 แล้ว โดยมีการเปิดพื้นที่ให้กับการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในสังคม (All for Health) เพื่อสุขภาพของคนทั้งมวล (Health for All) และเป็นที่ยอมรับว่าการอภิบาลระบบสุขภาพ (Health System Governance) เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง และกำกับดูแลให้ระบบสุขภาพเคลื่อนตัวไปตามทิศทางที่กำหนด (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2554, หน้า 192)

ระบบสุขภาพ (Health System) พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ได้ให้นิยามว่า ระบบสุขภาพเป็นระบบความสัมพันธ์ทั้งมวลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เป็นระบบที่ครอบคลุมระบบย่อยต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสุขภาพโดยตรงและโดยอ้อม ซึ่งครอบคลุมไปถึงระบบที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกำหนดสุขภาพ (Determinants of Health) ด้วย เช่น ระบบด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การเมือง วัฒนธรรม การศึกษา เป็นต้น ดังนั้นระบบสุขภาพ จึงมีความหมายครอบคลุมตั้งแต่สุขภาพในระดับปัจเจกบุคคลและสุขภาพที่ดำเนินนอกตัวบุคคล รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ การเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ รวมถึงสิทธิด้านสุขภาพและสิทธิในการดำรงอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

(กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2559, หน้า 93)

ระบบสาธารณสุข (Public Health System) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพ หมายถึง การจัดการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสมรรถภาพ (สารานุกรมสาธารณสุข, 2531) และระบบบริการสาธารณสุข มีความหมายว่า การบริการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรคและปัจจัยที่คุกคามสุขภาพ การตรวจวินิจฉัยและบำบัดสภาวะความเจ็บป่วย และการฟื้นฟูสมรรถภาพของบุคคล ครอบครัวและชุมชน

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 อาทิสถานอนามัย สำนักงานสาธารณสุข โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไปและสถานพยาบาลของเอกชนร้อยละ 65.30 อาทิสถานพยาบาลเอกชนและคลินิกเอกชน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558)

ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องมีการประเมินประสิทธิผลในการดำเนินการภายในโรงพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารทางการแพทย์ให้สูงขึ้น โรงพยาบาลต้องปรับปรุงพัฒนาให้พร้อมอยู่ตลอดเวลาและผู้บริหารจะมีภารกิจที่สำคัญเพิ่มขึ้นจากการบริหาร คือ การตรวจสอบความก้าวหน้าของโรงพยาบาลว่าประสบ

ความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ปัจจัยความสำเร็จของโรงพยาบาลย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริหารหรือการจัดการการบริหารโรงพยาบาล จึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะชี้วัดความสามารถในการให้บริการทางการแพทย์เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ หากโรงพยาบาลมีความสามารถในการจัดการและใช้ทรัพยากรที่ได้รับหรือที่มีอยู่ทำให้การบริการทางการแพทย์หรือลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการของโรงพยาบาล สมยศ นาวิการ (2525, หน้า 108-109) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสานเป้าหมายส่วนบุคคลและองค์กรเข้าด้วยกัน และเชื่อว่าการบริหารที่ดีจะสามารถจัดองค์กรและสามารถใช้ทรัพยากรได้ตามวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิผล ดังนั้นการที่โรงพยาบาลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ดังที่สตีเยอร์ส (steers) (Richard M.Steers, 1977, pp. 7-11) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นมี 4 ประการ ได้แก่ 1) ด้านลักษณะองค์การ ประกอบด้วย การกระจายอำนาจ ความชำนาญเฉพาะด้านและเทคโนโลยีและอุปกรณ์ 2) ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย การประสานงานและบรรยากาศในการทำงาน 3) ด้านลักษณะบุคลากร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การ การปฏิบัติงานตามบทบาทและแรงจูงใจ 4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การติดต่อสื่อสารและการบริหารสารสนเทศ

ในปัจจุบันโรงพยาบาลดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานของสถานพยาบาล Hospital accreditation (HA) จากแนวคิดของ Hospital accreditation (HA) เป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล โดยหลักการสำคัญของแนวคิด คือ การกำหนดมาตรฐาน ตรวจสอบ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล โดยมีมาตรฐาน 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ตอนที่ 2 ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล ตอนที่ 3 กระบวนการดูแลผู้ป่วย ตอนที่ 4 ผลการดำเนินงาน ซึ่งแสดงถึงผลลัพธ์ การบรรลุเป้าหมาย 7 ด้าน คือ 1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย 2) ผลด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน 3) ผลด้านการเงิน 4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล 5) ผลด้านระบบงาน 6) ผลด้านการนำองค์กร 7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ซึ่งการรับรองแสดงถึงว่าโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพ มีเป้าหมายชัดเจน มีผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีขึ้น มีการบริหารงานที่เป็นระบบ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม บุคลากรทุกคนมีความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีหลักประกันว่าจะไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้นกับผู้ป่วย

สอดคล้องกับพันธกิจ และขอบเขตของโรงพยาบาล รวมถึงมีกระบวนการบำรุงรักษา และพัฒนา เพื่อให้ใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปี 2559 มีโรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานของสถานพยาบาล Hospital accreditation (HA) จำนวน 761 แห่ง จาก 1,323 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57.52 ประกอบด้วย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 622 แห่ง โรงพยาบาลรัฐสังกัดอื่น 57 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 82 แห่ง (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(องค์การมหาชน), 2558, หน้า 1) และในปี พ.ศ. 2560 มีโรงพยาบาลที่มีสถานะการรับรอง ณ เดือนธันวาคม จำนวน 921 แห่ง จาก 1,381 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.69 ประกอบด้วย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 769 แห่ง โรงพยาบาลรัฐสังกัดอื่น 14 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 138 แห่ง (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2558, หน้า 1) ซึ่งแบ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ 75.91 ได้รับการรับรองคุณภาพ 564 แห่ง จาก 743 แห่ง ประกอบกับกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีคุณภาพมาตรฐานผ่านการรับรอง HA ขั้น 3 เป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเป้าหมายให้โรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านการรับรอง HA ขั้น 3 ร้อยละ 80

โรงพยาบาลมีหน้าที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำประสานงาน ติดต่อ การจัดบริการส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู ดังนั้นการให้บริการประชาชนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องการได้รับความสะดวกในการติดต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้มาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นที่ไว้วางใจ มีความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา และการให้ความใส่ใจต่อรายละเอียดของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่จะต้องรับผิดชอบให้ดีที่สุดสิ่งหนึ่งที่ทำให้โรงพยาบาลอยู่ได้ คือ คุณภาพการให้บริการ ผสานกับการบริการด้วยใจ เนื่องจากการตัดสินใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ หรือการได้รับประโยชน์ที่สูงที่สุด ทั้งนี้ผู้รับบริการจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้ให้บริการโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อความอยู่รอดขององค์กร การขานรับนโยบายที่สถานพยาบาลของรัฐนั้นจะต้องพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการที่ดี และรวดเร็วกว่าเดิม เพื่อมอบการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้เป็นการตอบสนองความพึงพอใจและสิทธิผลประโยชน์ของประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

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 อำเภอวังยางและอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม (รายงานสถิติจังหวัดสกลนคร พ.ศ. 2563, หน้า 5) โรงพยาบาลได้ผ่านการรับรองคุณภาพดังต่อไปนี้ 1) ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพสถานพยาบาล HA Re- accreditation ครั้งที่ 2 ปี 2560 2) ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพเครือข่ายระบบสุขภาพระดับอำเภอ DHSA ปี 2561 3) ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาลยาเสพติด ปี 2561 4) ผ่านการประเมินระบบบริการสุขภาพ ปี 2561 5) ผ่านการประเมินอาชีวอนามัยระดับดีเด่น 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)

ปัจจุบันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสูงทั้งในเรื่องของเทคโนโลยีและการแข่งขัน ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป คือ ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่สูงขึ้นในราคาที่ถูกลง มีความต้องการแบบเฉพาะบุคคลมากขึ้น ผู้บริโภคมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น เพราะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางตามสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ หรืออินเทอร์เน็ต "ภาพลักษณ์องค์กร" (Corporate Image) เข้ามาช่วยสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการ เพราะการมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นการเพิ่มทรัพย์สินให้แก่องค์กร โดยภาพลักษณ์ขององค์กรจะมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้า ดังนี้ 1) ภาพลักษณ์ถ่ายทอดความคาดหวัง การมี

ภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือสินค้าหรือบริการมากขึ้น ทำให้อยากเข้ามาใช้บริการหรือให้การสนับสนุนมากขึ้น 2) ภาพลักษณ์เป็นเสมือนเกราะป้องกัน เมื่อใดที่องค์กรมีปัญหาด้านคุณภาพหรือด้านเทคนิค ถ้าองค์กรนั้นมีภาพลักษณ์ที่ดีจะมีส่วนช่วยให้ผู้รับบริการให้อภัยหรือไม่ใส่ใจต่อข้อบกพร่องนั้น เช่น ในกรณีของรถไฟฟ้าใต้ดิน หากทางรถไฟฟ้าใต้ดินมีภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ใส่ใจเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยของผู้โดยสารมาโดยตลอด ถ้ามีเหตุการณ์เกิดขึ้นเหตุการณ์นั้นจะกระทบต่อความรู้สึกของผู้บริโภคน้อย เพราะภาพลักษณ์ที่ดีจะเป็นเสมือนเกราะป้องกันให้กับองค์กร

3) ภาพลักษณ์องค์กรมีผลกระทบต่อทัศนคติของคนในองค์กร องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้พนักงานในองค์กรมีความภูมิใจตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะในงานบริการ หากพนักงานให้บริการที่ดีย่อมส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะตามมา จะเห็นได้ว่าการมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดีมีส่วนส่งเสริมให้องค์กรสามารถแข่งขันในโลกธุรกิจในปัจจุบันได้ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2554)

ภาพลักษณ์จึงมีสภาพเหมือนกับเป็นภาพถ่ายที่ประทับอยู่ในความคิดของคน โดยภาพลักษณ์ที่เป็นรอยประทับดังกล่าวจะช่วยให้ผู้รับมีสื่อหรือเครื่องมือที่ช่วยให้เข้าใจถึงความเป็นจริงของสิ่งต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามแนวทางต่าง ๆ ทางไหน อย่างไรบ้าง เช่น ดีกับไม่ดี ทั้งนี้ภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ จะพัฒนาขึ้นมาโดยอาศัยชุดของความประทับใจที่แต่ละคนได้สัมผัสหรือได้มีประสบการณ์มากับสิ่งนั้น ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม (ธงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์, 2543, หน้า 149)

ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) เป็นเครื่องมือสำหรับการวางกลยุทธ์ ช่วยกำหนดตำแหน่งในการดำเนินงานให้กับองค์กร มีความจำเป็นอย่างมากสำหรับสถาบัน ช่วยให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ ดังนั้น องค์กรจำนวนมากจึงหันมาให้ความสำคัญต่อการจัดการภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างจริงจัง รวมถึงมีการวางแผนป้องกันผลกระทบทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว เพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์องค์กรเกิดความเสียหาย เพราะภาพลักษณ์องค์กรเป็นต้นทุนที่สำคัญต่อองค์กรทั้งภาครัฐหรือเอกชน ทำให้องค์กรได้รับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และการสนับสนุนร่วมมือส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และสามารถทำให้องค์กรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งภาพลักษณ์องค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความรักดี และความผูกพันต่อการใช้สินค้า หรือบริการระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการ

ความแออัดและการไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ทำให้มุมมองการให้บริการภาครัฐ ติดลบในแง่ของคุณภาพ ทั้งการให้บริการที่ไม่ทั่วถึงรอเวลานาน ขาดความเชี่ยวชาญในการ วินิจฉัย และคุณภาพการรักษาที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ไม่สะดวก ครบครัน รวมทั้งความยุ่งยากในขั้นตอนเข้ารับการรักษา ปัญหาดังกล่าวเหล่านี้ทำให้ ผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากภาครัฐ และมีกำลังเพียงพอในการ ชื้อ เลือกที่จะหันมาสนใจใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชน เพื่อแลกกับความรวดเร็ว สะดวกสบายในการใช้บริการและมีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจของ ผู้บริโภคเกิดจากความคาดหวัง และการรับรู้ ของผู้บริโภคที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ และยังส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะเกิดได้ต้องทำให้มีความรู้สึก ถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือเป็น ความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุ ถึงความต้องการ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2554)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้ถูกนิยามไว้ว่า เป็นสถานะการรับรู้ของผู้บริโภค นั้น ๆ ว่า ได้รับผลตอบแทนเพียงพอหรือไม่กับสิ่งที่ได้ลงทุนไป (Howard and Sheth, 1969) อีกทั้งความพึงพอใจของมนุษย์นั้นคือความรู้สึกภายในจิตใจซึ่งมีความแตกต่างกัน ซึ่ง ขึ้นอยู่กับแต่ละคนว่าจะมี ความคาดหวังอย่างไร หากว่าได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่ คาดหวังและได้รับการตอบสนองเท่าเทียมกันก็就会有ความพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม หากได้รับการตอบสนองน้อยกว่าความคาดหวังก็อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่มีความตั้งใจว่าจะมีมากแค่ไหน (ชมพูนุท ศุภฤทธิธำรง, 2563, หน้า 2)

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการถือเป็น กลยุทธ์ที่สำคัญที่จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในภาพรวมของผู้รับบริการ และพึงพอใจในการบริการ ดังนั้นผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องให้ ความสำคัญใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้เกิดความรู้สึกมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาเพื่อให้คุณภาพการให้บริการเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง เพื่อ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร คุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างด้านความได้เปรียบการยกระดับคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ คุณภาพการ ให้บริการ เป็นความประทับใจในคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับ อันมีผลต่อความเป็นเลิศ ขององค์กรและเป็นสิ่งที่องค์กรควรกระทำ เพื่อส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ดั่งเช่นงานวิจัยของ เรวัตน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2562, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ผลได้ร้อยละ 75.90 และงานวิจัยของ นิษา วงศ์สุตาล (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์องค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการง่าย และมีความยืดหยุ่น ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านการชดเชย ด้านความไว้วางใจ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด
2. ภาพลักษณ์องค์กรมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร หรือไม่
3. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร หรือไม่
4. แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์ คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ควรเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

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

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษามีความสำคัญ ดังนี้

1. ทราบถึงระดับภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
2. ทราบถึงอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
3. ทราบถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
4. ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
5. สามารถนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนเป็นข้อมูลปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานพยาบาล กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ กลุ่มงานทันตกรรม เป็นต้น

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566 จำนวน 385 คน ระหว่างวันที่ 20 มีนาคม-16 เมษายน พ.ศ. 2566 (เป็นประชาชนที่มารับบริการตรวจโรคทั่วไป ที่มีอาการคงที่และตรวจรักษาเรียบร้อยแล้ว) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2549, หน้า 74)

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2.2.1 ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากแนวคิดทฤษฎีของ LeBlanc & Nguyen (1996 อ้างถึงใน ชลลดา ไชยกุล, 2555, หน้า 18) ประกอบด้วย

2.2.1.1 เอกลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity)

2.2.1.2 ชื่อเสียง (Reputation)

2.2.1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

2.2.1.4 การให้บริการ (Service Offering)

2.2.1.5 การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel)

2.2.2 คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, p. 28, อ้างถึงใน สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์, 2558, หน้า 13) ประกอบด้วย

2.2.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

2.2.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)

2.2.2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

2.2.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)

2.2.2.5 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามแนวคิดของ Penchansky & Thomas (1981, pp. 127-140) ดังนี้

2.2.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability)

2.2.2 การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility)

2.2.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation)

2.2.4 ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability)

2.2.5 การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ (Acceptability)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

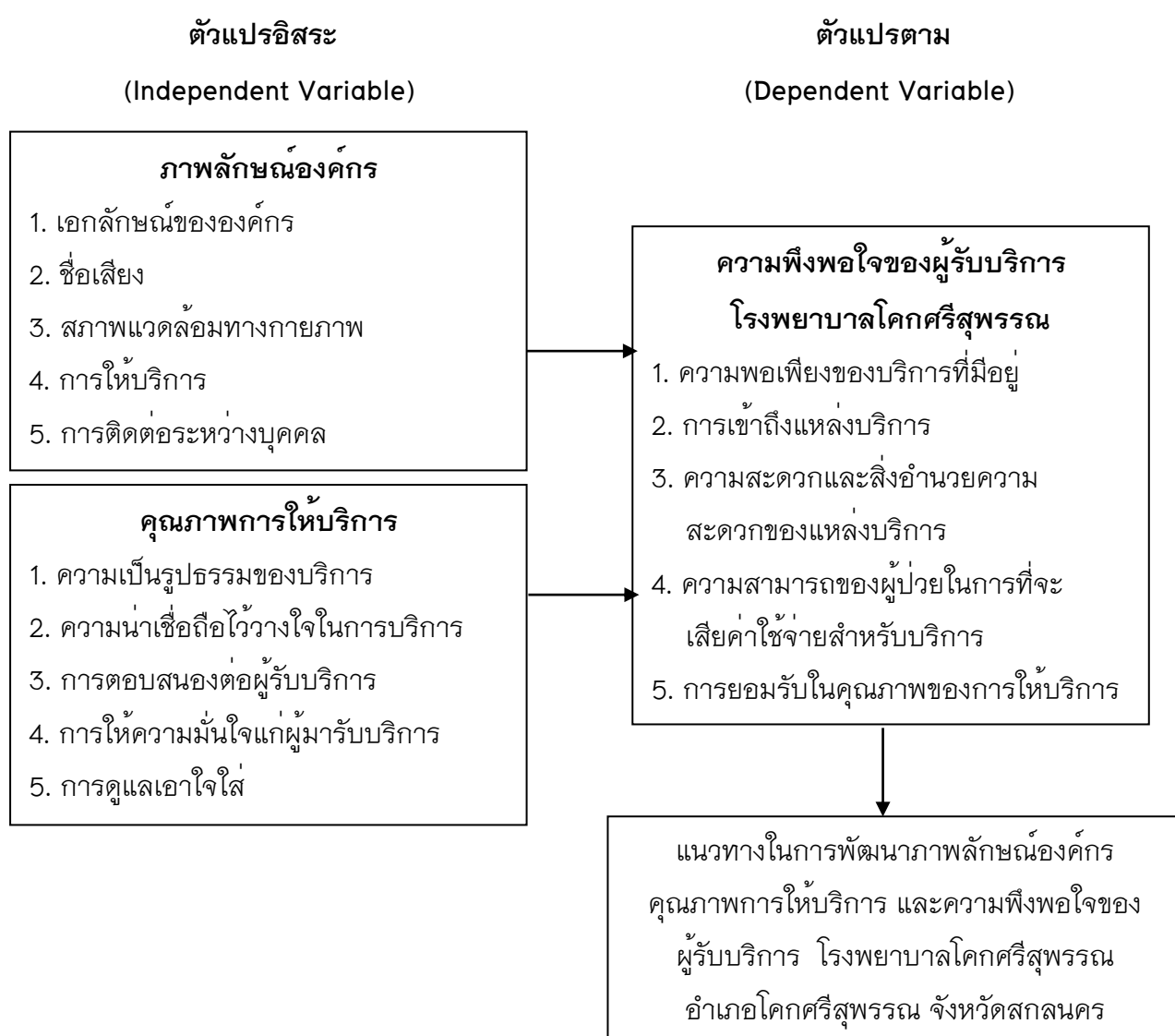
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2566 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเวลา 1 ปี

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรของ LeBlanc & Nguyen (1996 อ้างถึงใน ชลลดา ไชยกุล, 2555, หน้า 18) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) เอกลักษณ์ขององค์กร 2) ชื่อเสียง 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4) การให้บริการ 5) การติดต่อระหว่างบุคคล คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, p. 28, อ้างถึงใน สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์, 2558, หน้า 13)

ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ และความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดทฤษฎีของ Penchansky & Thomas (1981, pp. 127-140) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย 1) ความพอใจเพียงของบริการที่มีอยู่ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ 4) ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5) การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ ได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้ ไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกโดยรวมเกี่ยวกับ สินค้า บริการและการบริหารงานที่เกิดจากการรับรู้ เข้าใจ จดจำ และมีประสบการณ์ของบุคคล มีผลให้เกิดความเชื่อถือ ความคิด และความประทับใจ ประกอบด้วย

1.1 เอกลักษณ์ขององค์กร หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับรูปลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ชื่อเสียงขององค์กร โลโก้ ราคา การบริการ คุณภาพของโฆษณา สามารถสังเกตได้อย่างง่ายดาย โดยที่สามารถนำมาเป็นสิ่งที่เปรียบเทียบในแต่ละองค์กร และยังเป็นตัวชี้วัดของพฤติกรรมที่บ่งชี้ว่านั่นคือสิ่งที่ควบคุมโดยองค์กร เพราะภาพลักษณ์ขององค์กรคือ ความประทับใจจากใจของลูกค้าที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ควบคุมโดยองค์กร

1.2 ชื่อเสียง หมายถึง การที่องค์กรให้บริการจนกระทั่ง ได้รับชื่อเสียงกิตติศัพท์ที่สามารถรับรู้กันได้ เช่น ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่จะประเมินคุณภาพในการบริการได้ ชื่อเสียงในการให้บริการขององค์กรจะสร้างขึ้นจนทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้ ซึ่งหมายถึง ระบบการจัดการภายในอันประกอบด้วย ภาวะผู้นำในการบริหารองค์กร บุคลากร พร้อมทั้งบรรยากาศและการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า

1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง เป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เช่น สถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการได้

1.4 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการบริการประเภทต่าง ๆ ทั้งบริการหลักและบริการเสริมที่มีให้ลูกค้าเลือกใช้ได้ตามต้องการ

1.5 การติดต่อระหว่างบุคคล หมายถึง การที่องค์กรรับรู้ถึงธรรมชาติของลูกค้าและสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคลการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยผ่านพฤติกรรมและทัศนคติ เป็นตัวบ่งชี้ของระดับคุณภาพของการบริการขององค์กรที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ในการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน

2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ

2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าในการให้บริการอย่างรวดเร็วฉับไวและพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้า

2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มารับบริการ

2.5 การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นก็ต่อเมื่อสิ่งที่บุคคลได้รับนั้นเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ตรงกับจุดประสงค์ ตรงความต้องการ ตรงความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ หากมองในมุมของการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งบริการมีความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกได้ถึงความปลอดภัย จนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับในการบริการนั้นทำให้เกิดความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องเสียไป

3.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ หมายถึง ความเพียงพอทั้งด้านปริมาณ และประเภทของบริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้ป่วย

3.2 การเข้าถึงแหล่งบริการ หมายถึง ความสามารถที่จะใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกในการรับบริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

3.4 ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ หรือ มีการประกันสุขภาพหรือค่าใช้จ่ายกับความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ

3.5 การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงการยอมรับใน บุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อมั่น ต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญ ต่อผู้รับบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

4. ประชาชนที่มาใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณเพื่อรับคำปรึกษา และรักษาพยาบาลทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

5. โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ หมายถึง สถานที่ให้บริการตรวจรักษา สุขภาพขนาด 30 เตียง ตั้งอยู่ที่ 76 หมู่ 8 ถนนสกลนคร-นาแก ตำบลตองโขบ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

6. แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ข้อเสนอแนะจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ที่ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการบริหารจัดการ ของโรงพยาบาลเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล
โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ
5. ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน
6. บริบทของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

1. ความหมายของภาพลักษณ์องค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมาย
ของภาพลักษณ์องค์กร ดังนี้

พรทิพย์ พิมณสินธุ์ (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร
หมายถึง ภาพลักษณ์องค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยเน้นที่ภาพรวมทั้งหมดขององค์กร หมายถึง
รวมถึงสินค้าและตราสินค้า ระบบการบริหารงานของบริษัท ความมั่นคงทางการเงินการมี
บุคลากรที่ดีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งภาพลักษณ์นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ว่า
องค์กรจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่ทุกแห่งจะต้องให้ความสำคัญ เพราะภาพลักษณ์เป็นเรื่องที่
ต้องใช้เวลาในการสร้างการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้เวลาและต่อเนื่อง
เพื่อให้เกิดเป็นภาพความประทับใจจากการได้รับรู้ได้เห็น หรือได้สัมผัสประสบการณ์จริง
แล้ว จึงสะสมไว้เป็นภาพที่ดีอยู่ในความทรงจำ

ปณณิธิพงษ์ พงศ์พิชานนท์ (2555, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดที่มีอยู่ในใจของลูกค้า เกิดจากการรับรู้ เข้าใจ จดจำ และประสบการณ์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผ่านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ อภิชาติ พุกสวัสดิ์ (2556, หน้า 32-37) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพขององค์กรตามความคิดเห็นของบุคคล หรือสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ที่บุคคลหรือสาธารณชนที่เกี่ยวข้องรับรู้

นันทมน ไชยโคตร (2557, หน้า 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว โดยภาพที่เกิดขึ้นในใจนั้น อาจเกิดจากการรับรู้รวมกับการประเมินส่วนตัวที่ได้รับมาจากประสบการณ์ทางตรงและประสบการณ์ทางอ้อมของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้น ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ อีกทั้งภาพลักษณ์ยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เมื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ที่มีอิทธิพลต่อจิตใจและความรู้สึกของบุคคลนั้น

สัมฤทธิ์ จำนงค์ (2557, หน้า 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์กร การบริหารองค์กร ผลิตภัณฑ์ การให้บริการและการประชาสัมพันธ์ตลอดจนความรู้สึกและความประทับใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร

พัชรภากรณ์ เกษะประกร (2558) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นภาพที่อยู่ในจิตใจหรือความรู้สึกโดยรวมหรือเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย สินค้า การบริการ การบริหารงาน

ไพศาล ฤทธิกุล และคณะ (2559, หน้า 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การรับรู้หรือภาพดังกล่าวเป็นผลมาจากการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร และการกระทำของคนในองค์กรนั้น ๆ หากองค์กรใดมีนโยบายที่เข้มแข็ง มีการบริการที่เป็นเลิศ มีคุณธรรม และจริยธรรมเป็นที่น่าเลื่อมใสศรัทธา ภาพขององค์กรที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพที่ดี น่าเชื่อถือ มีผลให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

วิรัช ลภีรัตนกุล (อ้างถึงใน ญัฐยาภรณ์ ภูทอง, 2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การนึกคิดของคนเราที่อาจเป็นภาพ ทั้งที่มีชีวิตและสิ่งที่ไม่มีชีวิตก็ได้ อาทิ ภาพนึกคิดที่มีต่อบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือที่มีต่อสถาบัน ฯลฯ

ศิริพล เมืองน้อย (2561) ภาพลักษณ์องค์กร มีองค์ประกอบสำคัญ ที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ทั้งวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งการที่จะมีศักยภาพด้านใดด้านหนึ่งของพนักงานและองค์กร จะต้องโดดเด่นด้านใด และมีข้อบกพร่องอย่างไร จะต้องวิเคราะห์ประเมินผลเพื่อนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงให้เกิดเป็นโอกาสของการบริหารให้มีความยั่งยืนและคุณค่า ซึ่งมีรายละเอียดประกอบดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหาร (Executive) ควรเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ความรู้ ทั้งเรื่องของวิสัยทัศน์นโยบายธุรกิจที่ดี และมีความซื่อสัตย์
2. พนักงาน (Employees) ควรมีความรู้ ทักษะ สัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจรักในการบริการ ทั้งการมีความรับผิดชอบต่องาน และบุคลิกภาพที่ดีด้วย
3. สินค้า (Product) จะต้องมีความคุณภาพ มีประโยชน์ที่ตรงกับเนื้อความโฆษณาที่เผยแพร่
4. การดำเนินงาน (Business Practice) จะต้องมีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยการคืนกำไรให้กับสังคม
5. กิจกรรมทางสังคม (Social Activities) เป็นการเอาใจต่อสังคม โดยการร่วมงานการกุศล หรือการสร้างประโยชน์ให้กับสังคมจากการสร้างกิจกรรมขึ้น
6. อุปกรณ์ในสำนักงาน (Equipments and Stationeries) จะต้องมีความสัญลักษณ์ที่แสดงสิ่งที่เป็นตัวตนขององค์กรอย่างชัดเจน เช่น เครื่องแบบพนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน วัสดุสำนักงานและวัสดุสิ้นเปลือง เป็นต้น

พิมพ์ภัทร์ สุดประเสริฐ (2562, หน้า 22) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากการรับรู้ เข้าใจ จดจำและประสบการณ์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผ่านการสื่อสารประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งอย่างตั้งใจและไม่ตั้งใจ ในรูปแบบผลิตภัณฑ์ บริการ และเอกลักษณ์ขององค์กร รวมไปถึงการบริหารจัดการขององค์กรแห่งนั้น

Anderson & Rubin (1986, p 53) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์กรทั้งหมด โดยองค์กรก็เปรียบเสมือนคนย่อมมีบุคลิกภาพ และภาพลักษณ์ที่ต่างกัน

LeBlanc & Nguyen (1996 อ้างใน ชลลดา ไชยกุล, 2555) กล่าวถึงภาพลักษณ์องค์กร สามารถแยกการให้บริการในธุรกิจออกเป็น 5 ปัจจัยหลัก ที่เป็นตัวกระตุ้นการรับรู้ที่มีผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ดังต่อไปนี้

1. เอกลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับบุคลิกลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ชื่อเสียงขององค์กร โลโก้ ราคา การบริการ คุณภาพของโฆษณา สามารถสังเกตได้อย่างง่ายดาย โดยที่สามารถนำมาเป็นสิ่งเปรียบเทียบในแต่ละองค์กร และยังเป็นตัวชี้วัดของพฤติกรรมที่บ่งชี้ว่านั่นคือสิ่งที่ควบคุมโดยองค์กร เพราะภาพลักษณ์ขององค์กร คือ ความประทับใจจากใจของลูกค้าที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ควบคุมโดยองค์กร

2. ชื่อเสียง (Reputation) หมายถึง การที่องค์กรให้บริการจนกระทั่งได้รับชื่อเสียง มีกิตติศัพท์ที่สามารถรับประกันได้ เช่น ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่จะประเมินคุณภาพในการบริการได้ ชื่อเสียงในการให้บริการขององค์กรจะสร้างขึ้นจนทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้ ซึ่งหมายถึง ระบบการจัดการภายในอันประกอบด้วย ภาวะผู้นำในการบริหารองค์กร บุคลิกภาพ พร้อมทั้งบรรยากาศและการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า

3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อระหว่างจุดประสงค์ขององค์กร เป็นภาพลักษณ์ที่ไปสู่ลูกค้า ยิ่งไปกว่านั้นบรรยากาศยังเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานได้มีแรงจูงใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ

4. การให้บริการ (Service Offering) หมายถึง สิ่งที่ดีว่าเป็นทั้งแกนหลักและส่งเสริม การบริการหลักจะเกี่ยวกับหลักการและเหตุผลที่ว่า ทำไมลูกค้าถึงเลือกใช้บริการขององค์กร ในขณะที่การบริการเสริมคือ การบริการที่เพิ่มมูลค่าให้กับบริการอย่างหลากหลาย กล่าวคือ มีความพยายามที่จะให้บริการแบบผสม พร้อมให้บริการโดยที่ไม่ต้องทำให้ลูกค้ารอ ซึ่งการรอจะทำให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้

5. การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel) หมายถึง การที่องค์กรรับรู้ถึงธรรมชาติของลูกค้าและสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยผ่านพฤติกรรมและทัศนคติ เป็นตัวบ่งชี้ของระดับคุณภาพของการบริการขององค์กรที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Kotler (2000) กล่าวว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ผลรวมความเชื่อ ความนึกคิด และความประทับใจ ที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งทัศนคติและการกระทำใด ๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์

Wood (2001) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นการรับรู้ในจิตใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยจะรับรู้จากการสร้างเอกลักษณ์ (Identity) หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้นมาในสถานการณ์ต่าง ๆ

Lemmink, Schuijf & Streukens (2003) ให้ความหมายว่า ภาพลักษณ์องค์กรคือ การรับรู้ ความคิดเห็นมุมมองต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบริษัท เป็นสิ่งที่แสดงถึงภาพรวมขององค์กรนั้น ๆ

Nguyen (2006) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ลักษณะของประสบการณ์จากในอดีตที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดความประทับใจที่สามารถบันทึกและเกิดภาพต่าง ๆ ทั้งในด้านบวกและด้านลบขึ้นในจิตใจของบุคคลนั้น

Kim และคณะ (2014) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การบริการที่ประทับใจ สินค้าที่มีคุณภาพ การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความคิดสร้างสรรค์

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกโดยรวมเกี่ยวกับ สินค้า บริการและการบริหารงานที่เกิดจากการรับรู้ เข้าใจ จดจำ และมีประสบการณ์ของบุคคล มีผลให้เกิดความเชื่อถือ ความคิด และความประทับใจ

2. องค์ประกอบของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ประกอบด้วยการรับรู้ข้อเท็จจริง (Objective Fact) ของบุคคล และการประเมินส่วนตัว (Personal Judgment) ของบุคคลเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในสังคม โดยบุคคลจะทำการประเมินการรับรู้ดังกล่าวตามลักษณะคุณลักษณะทางประชากร เช่น เพศ การศึกษา และตามทัศนคติ ประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีต่อประเด็นดังกล่าว ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นเรื่องของการรับรู้ไม่ใช่เป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริงในสังคม เพราะภาพลักษณ์ที่บุคคลคิดคำนึงเกิดจากกระบวนการรับรู้ผ่านสื่อมวลชนหรือองค์กร ซึ่งจะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงในสังคมก็ได้ รวมทั้งเกิดจากการประเมินส่วนตัวของบุคคลมีความบกพร่อง เนื่องจากขาดวิจารณญาณที่ดีในการวิเคราะห์เหตุผลว่าอะไรคือสิ่งที่ดีและอะไรคือสิ่งไม่ดี (เสรี วงษ์มณฑา, 2540)

องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร มีความสำคัญในการบริหารระบบ และกลไกที่ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร ตลอดจนเข้าใจว่า องค์กรและพนักงานมีศักยภาพด้านใด มีความโดดเด่นด้านใดและ ขอบควรอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้กลายเป็นโอกาสในการบริหารภาพลักษณ์ ที่มีคุณค่าและยั่งยืน องค์ประกอบของภาพลักษณ์ มีดังนี้

1. ผู้บริหาร (Executive) องค์กรจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ซึ่งต้อง เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีนโยบายธุรกิจที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต
2. พนักงาน (Employees) องค์กรจะดีควรมีบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวิสัยทัศน์ของการบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความรับผิดชอบต่องาน
3. สินค้า (Product) มีคุณภาพ มีประโยชน์ตรงกับข้อความโฆษณาที่ เผยแพร่
4. การดำเนินงาน (Business Practice) ควรมีการคืนกำไรสู่สังคม เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร
5. กิจกรรมสังคม (Social Activities) คือ การดูแลเอาใจใส่สังคม ร่วมกิจกรรมการกุศล หรือสร้างประโยชน์ให้กับสังคม
6. อุปกรณ์ในสำนักงาน (Equipments and Stationeries) องค์กรต้องมีสิ่ง ที่แสดงสัญลักษณ์ขององค์กร ได้แก่ เครื่องแบบพนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน วัสดุ สำนักงาน วัสดุสิ้นเปลือง

Kenneth E. Boulding (1975, p 91) กล่าวถึงองค์ประกอบของภาพลักษณ์ มีทั้งหมด 4 ส่วนและทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันไม่แบ่งแยก ดังนี้

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลได้ จากการสังเกตโดยตรงแล้วนำสิ่งนั้นไปสู่การรับรู้ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิดเราได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านั้นผ่านการรับรู้เป็นครั้งแรก
2. องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ส่วนที่ความรู้ เกี่ยวกับลักษณะประเภท ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ผ่านการรับรู้ เป็นต้น
3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อาจเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับ

4. องค์ประกอบเชิงกระทำ (Conative Component) เป็นความมุ่งหมายหรือเจตนาที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้น โดยเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก

Harrison (1995, pp. 71-75) กล่าวว่า ภาพลักษณ์องค์การเกิดจากองค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน ดังนี้

1. บุคลิกภาพขององค์การ (Personality) หมายถึง บุคลิกภาพหรือผลรวมของคุณสมบัติหรือลักษณะในเรื่องต่าง ๆ โดยการรับรู้ข้อมูลของบุคคลภายนอกองค์การ ซึ่งบ่งบอกว่าองค์การเป็นอย่างไร มีลักษณะอย่างไร ทศนคติหรือความคิดเห็นของบุคคลในการมองบุคลิกภาพขององค์การเป็นหลักการหนึ่งซึ่งได้นำมาใช้เป็นหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน

2. ชื่อเสียงขององค์การ (Reputation) คือ ชื่อเสียงหรือกิตติศัพท์ขององค์การที่ประชาชนหรือบุคคลมีความเชื่อถือ ให้ความไว้วางใจ มั่นใจในเรื่องคุณภาพ ความมีมาตรฐานของผลผลิตและการบริการ ชื่อเสียงขององค์การเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคให้ความเชื่อถือ และทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

3. เอกลักษณ์ขององค์การ (Corporate Identity) หมายถึง ความโดดเด่นขององค์การ เครื่องบ่งชี้ทางกายภาพขององค์การ องค์การสามารถใช้เอกลักษณ์ในการสะท้อนบุคลิกภาพและแสดงโครงร่างขององค์การได้อย่างชัดเจนและมีคุณค่า

4. คุณค่าหรือจรรยาบรรณขององค์การ (Value/Ethics) หมายถึง ความดีหรือจรรยาบรรณขององค์การ ซึ่งได้รับการยอมรับ ประเมินคุณค่าและยกย่องจากบุคคลภายนอก ความมีคุณค่าและจรรยาบรรณขององค์การที่เป็นมาตรฐานในการประพฤติดีของบุคคลในองค์การ จะไม่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ในทางลบหรือมีผลกระทบต่องค์การในทางที่ไม่ดี

Leblanc and Nguyen (1996, p. 91) สามารถแยกภาพลักษณ์องค์การในธุรกิจให้บริการออกเป็นองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. เอกลักษณ์ขององค์การ (Corporate Identity) หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับรูปลักษณะต่าง ๆ ของบริษัท เช่น ชื่อเสียงของบริษัท โลโก้ ราคา การบริการ ระดับคุณภาพของการโฆษณา สามารถสังเกตได้อย่างง่ายดาย โดยที่สามารถนำมาเป็นสิ่งที่เปรียบเทียบในแต่ละบริษัท และยังเป็นดัชนีของพฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ว่านั่นคือสิ่งควบคุม

โดยบริษัท เพราะว่าภาพลักษณ์องค์กรคือ ความประทับใจที่เกิดขึ้นจากใจของลูกค้าซึ่งเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ควบคุมโดยบริษัท

2. ชื่อเสียง (Reputation) การให้บริการจนกระทั่งได้รับชื่อเสียง มีกิตติศัพท์ที่สามารถรับประกันได้ ซึ่งได้หรือมีการกระทำที่คงที่ตลอดเวลา เช่น ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่จะประเมินคุณภาพในการบริการได้ ชื่อเสียงในการให้บริการขององค์กรจะสร้างขึ้นจนเกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ แก้ไขปัญหา อันอาจเกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้ ซึ่งหมายถึง ระบบการจัดการภายในอันประกอบด้วยภาวะผู้นำในการบริหารองค์กร บุคลิกภาพ พร้อมทั้งบรรยากาศและการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า

3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อระหว่างจุดประสงค์ของบริษัท เป็นภาพลักษณ์สู่ลูกค้ายิ่งไปกว่านั้น บรรยากาศยังเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานได้มีแรงจูงใจที่จะบริการอย่างมีคุณภาพ

4. การให้บริการ (Service Offering) การให้บริการประกอบด้วยสิ่งที่เป็นทั้งแกนหลักและส่งเสริม การบริการหลักจะเกี่ยวกับหลักการและเหตุผลที่ว่า ทำไมลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัทในขณะที่การบริการเสริมคือ การบริการที่เพิ่มมูลค่าให้กับบริการอย่างหลากหลาย คือ มีความพยายามที่จะให้บริการแบบผสม พร้อมให้บริการโดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอ ซึ่งการรอจะทำให้เกิดผลเชิงลบและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ต้องควบคุมอารมณ์

5. การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel) ต้องรู้ธรรมชาติของลูกค้าและให้ บริการได้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยผ่านพฤติกรรมและทัศนคติ เป็นตัวบ่งชี้ของระดับคุณภาพของการบริการของบริษัทที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยในเบื้องต้น พจน ใจชาญสุขกิจ (2550) พบว่า องค์ประกอบพื้นฐานของภาพลักษณ์ คือ องค์ประกอบทางด้านหน้าที่ (Function) ได้แก่ คุณภาพ การบริการ และราคา หรือการกระทำใดที่ทางองค์กรจัดหรือเสนอให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยที่กลุ่มเป้าหมายนั้นสามารถสัมผัสหรือมีประสบการณ์ผ่านองค์ประกอบหน้าที่ จากนั้นผู้บริโภคจึงเชื่อมโยงเข้าสู่องค์ประกอบที่ 2 คือ องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Emotional) เป็นองค์ประกอบซึ่งเกี่ยวข้องกับทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ การตอบสนองด้าน

ความประทับใจ ความพึงพอใจ ทศนคติ ความรู้สึกและอื่น ๆ ที่มีต่อองค์กรจากการได้รับประสบการณ์ตรงผ่านองค์ประกอบด้านหน้าที่ จากการจำแนกองค์ประกอบพื้นฐานของภาพลักษณ์องค์กร สามารถจำแนกกลุ่มของภาพลักษณ์องค์กร ออกเป็น 5 กลุ่ม (พจน์ ใจชาญสุขกิจ, 2550) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 องค์ประกอบด้านองค์กร หมายถึง ความน่าเชื่อถือขององค์กร ประกอบด้วยประเด็นที่สะท้อน ถึงภาพลักษณ์องค์กรประเด็นสำคัญดังนี้

1. ชื่อเสียงองค์กร ได้แก่ ความมีชื่อเสียงขององค์กร ความเป็นผู้นำทางธุรกิจ ความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยี ความมั่งคั่ง มีการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ มีโครงสร้างการบริหารงานที่ดี มีความนิยม ประสบความสำเร็จ ความน่าเชื่อถือ และความสามารถรู้เฉพาะทาง

2. คุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมมาภิบาล ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ไม่ยุ่งเกี่ยวกับการเมือง เปิดเผยข้อมูลทางธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การช่วยเหลือสังคมและการคืนกำไรสู่สังคมช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ และรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ สถานที่ ได้แก่ ท่าเลที่ตั้ง การตกแต่ง บรรยากาศ ความทันสมัย ความเป็นระเบียบ ความมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น สิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ

กลุ่มที่ 2 องค์ประกอบด้านบุคลากร หมายถึง องค์ประกอบด้านภาพลักษณ์ผู้บริหารองค์กร และภาพลักษณ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กร ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. ผู้บริหาร ได้แก่ ความรู้ความสามารถ วิสัยทัศน์ มนุษยสัมพันธ์ และเป็นที่ยอมรับของบุคคลากรในทุกภาคส่วนรวมถึงบุคคลภายนอก

2. พนักงานปฏิบัติการ ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความน่าเชื่อถือมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี คุณภาพและศักยภาพในการให้บริการ ได้แก่ ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ ความรวดเร็ว กริยา มารยาท ความรับผิดชอบ มนุษยสัมพันธ์ ใจรักบริการ มีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต

กลุ่มที่ 3 องค์ประกอบด้านสินค้า หมายถึง คุณภาพของสินค้าและภาพลักษณ์ของผู้ใช้สินค้าประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. คุณภาพของสินค้า ได้แก่ ความคงทน ความสวยงามและความสะดวกสบาย ภาพลักษณ์ผู้ใช้สินค้า คือ การยกระดับสถานภาพของผู้ใช้สินค้า

กลุ่มที่ 4 องค์ประกอบด้านบริการ หมายถึง การจัดบริการให้มีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. การจัดการและการควบคุมการให้บริการ ได้แก่ ความปลอดภัยในการให้บริการ และความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบายในการใช้บริการรวมถึงความรวดเร็ว และการบริการที่มีประสิทธิภาพผ่านการรับรองมาตรฐานสากล มีการบริการที่หลากหลาย ระบบการบริการไม่ซับซ้อนผลตอบแทนและการกำหนดราคาเหมาะสมความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน

2. ความคิดริเริ่ม ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงการสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี

กลุ่มที่ 5 องค์ประกอบด้านการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กร ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. การสื่อสารองค์กร ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้สาธารณชนได้รับรู้ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร การส่งเสริมการขาย ได้แก่ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เล่นเกมสลับรับของรางวัล

3. ประเภทของภาพลักษณ์

Boorstin (1973, pp. 185-194) ได้กล่าวถึงลักษณะของภาพลักษณ์องค์การไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์องค์การเป็นสิ่งที่ไม่มีจริง ถูกสร้างขึ้นเพื่อสนองต่อวัตถุประสงค์ และสร้างความประทับใจบางอย่าง อาจเป็นการสร้างภาพลักษณ์สู่ความมีชื่อเสียงของเครื่องหมายการค้าและชื่อสินค้าให้ประทับใจอยู่ในจิตใจของผู้บริโภคโดยมีวัตถุประสงค์ทางการค้าเป็นสำคัญ

2. ภาพลักษณ์องค์การเป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ ภาพลักษณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะไม่เกิดประโยชน์หรือไม่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ใด ๆ เลย ถ้าคนไม่ให้ความเชื่อถือ ซึ่งภาพลักษณ์องค์การจะสามารถดำรงอยู่ได้ เมื่อภาพลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นมานั้นไม่ขัดกับ

สามัญสำนึกโดยทั่วไปของประชาชน อย่างไรก็ตามการสร้างที่น่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่สิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ตาม จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร

3. ภาพลักษณ์องค์การเป็นสิ่งที่ได้รับการสร้างสรรค์ขึ้นมาอย่างมีแผนการ การสร้างภาพลักษณ์องค์การจะได้รับการกำหนดให้เหมาะสมกับความเป็นจริงเหมาะสมกับหน่วยงานที่สร้างภาพลักษณ์และเหมาะสมกับผู้รับหรือกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ในช่วงแรกเริ่มของการสร้างภาพลักษณ์องค์การนั้น จะต้องมีความสอดคล้องกับหน่วยงานหรือผลิตภัณฑ์ตลอดจนกลุ่มเป้าหมาย แต่หลังจากนั้นภาพลักษณ์องค์การจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ค่านิยมของหน่วยงานผู้เป็นเจ้าของภาพลักษณ์ และอาจนำมาเป็นปรัชญาในการดำเนินงานของหน่วยงานได้

4. ภาพลักษณ์องค์การเป็นสิ่งที่สามารถเข้าใจได้ง่าย โดยการนำเสนอภาพลักษณ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ส่วนมากจะเลือกกล่าวถึงเฉพาะข้อดีบางอย่างของผลิตภัณฑ์องค์การ หรือบุคคลเหล่านั้น เนื่องจากสื่อต่าง ๆ มีข้อจำกัดแตกต่างกันไป เช่น พื้นที่มีจำกัด เวลาออกอากาศมีจำกัด ดังนั้นการเลือกนำเสนอภาพลักษณ์สู่สาธารณชนจึงต้องนำเสนอสิ่งที่เข้าใจง่าย ไม่ต้องตีความลึกซึ้ง

5. ภาพลักษณ์องค์การมีลักษณะที่เรียบง่าย ซึ่งในบางครั้งสิ่งที่ต้องการสร้างภาพลักษณ์องค์การบางอย่าง โดยที่ตัวตนที่แท้จริงแล้วอาจมีความยุ่งยากซับซ้อนและยากแก่การเข้าใจ สินค้าบางประเภทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสูง ส่วนใหญ่จะมีการนำเสนอภาพลักษณ์ที่เรียบง่าย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความน่ารำคาญใจของกลุ่มเป้าหมาย แต่จะสร้างความรู้สึกที่ดีอย่างยากจะบรรยาย

6. ภาพลักษณ์องค์การมีสองนัย การมีสองนัยนี้ถือเป็นความคลุมเครือระหว่างจินตนาการและความรู้สึก ระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริง ซึ่งการมีลักษณะสองนัยนี้เหมาะกับการคาดการณ์ที่ไม่สามารถคาดคะเนหรือรสนิยมที่ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้

Kotler (2000, p. 296) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์องค์การไว้ว่า เป็นวิธีที่ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับองค์การหรือผลิตภัณฑ์ขององค์การ สามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการโดยจำแนกได้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์การหรือตัวธุรกิจ ซึ่งบริษัทหนึ่งอาจมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดหรือหลายยี่ห้อ

จำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ดังนั้นภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดและทุกตราห้อย ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

2. ภาพลักษณ์ตราห้อย (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อตราสินค้าใดตราสินค้าหนึ่ง หรือเครื่องหมายทางการค้าใดเครื่องหมายทางการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักอาศัยวิธีการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย เพื่อบ่งบอกถึงบุคลิกลักษณะของสินค้า โดยเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะหรือจุดขาย แม้สินค้าหลายยี่ห้อจะมาจากบริษัทเดียวกัน แต่ไม่จำเป็นต้องมีภาพลักษณ์เหมือนกัน เนื่องจากภาพลักษณ์ของตราสินค้าถือว่าเป็นสิ่งเฉพาะตัว โดยขึ้นอยู่กับข้อกำหนดตำแหน่งครองใจของตราสินค้าตราสินค้าหนึ่งที่บริษัทต้องการให้เกิดความแตกต่าง

3. ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงส่วนเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพลักษณ์ที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรทั้งในแง่ระบบบริหารจัดการบุคลากร ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

4. ความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์องค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรไม่ว่าองค์กรนั้นจะเป็นหน่วยธุรกิจ หรือองค์กรไม่แสวงหากำไรก็ตาม ทุกองค์กรต่างตระหนักถึงความสำคัญอย่างสูง โดยพยายามพัฒนากลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์องค์กรอย่างเป็นระบบ จากเดิมที่อาศัยการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือหลัก มาเป็นการประยุกต์และผสมผสานกลยุทธ์การสื่อสารหลากหลายรูปแบบ โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้สู่เป้าหมาย (ปกาวี บุญกลาง, 2560, หน้า 18) ภาพลักษณ์องค์กรจึงเป็นหนึ่งเหตุผลที่มีความสำคัญต่อองค์กร ที่นำไปสู่ความสำเร็จช่วยเพิ่มมูลค่าในการแข่งขันให้กับองค์กรและเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยกำหนดตำแหน่งในการดำเนินงานให้กับองค์กร (Bravo & Pina 2012, pp 675 – 697 ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร ดังนี้

อุษา งามมีศรี (2552, หน้า 13) ได้อธิบายความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กรไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้สถาบันหน่วยงานมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับเชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และจะทำให้องค์กรหน่วยงานนั้น ๆ มีความเจริญก้าวหน้าได้ เพราะภาพลักษณ์เป็นมาตรฐานที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทั้งทางร่างกาย

และจิตใจ ถือเป็นพื้นฐานของความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ความรู้สึกภาคภูมิใจ และการยอมรับในคุณค่าแห่งตน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงาน

ธิตินา ทองสม (2556, หน้า 24-25) ได้ให้ความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กรไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรสามารถสะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ของการบริหารจัดการ บุคลากร ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์ต่อสาธารณะ ทั้งยังสะท้อนลักษณะขององค์กรที่เกิดขึ้นในความรู้สึกนึกคิดของประชาชนเป้าหมาย ผ่านการเห็นหรือรับรู้จากการสื่อสารขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการสื่อสารที่มาจากวางแผนล่วงหน้าขององค์กร และไม่ได้วางแผนล่วงหน้าแต่แสดงออกถึงภาพลักษณ์ขององค์กรทั้งสิ้น

วรินทร์ยุพา พิมพ์สะอาด (2558, หน้า 9 - 11) ได้ให้ความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร ไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นความรู้สึกในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีมีส่วนช่วยให้กิจกรรมหรือองค์กรประสบความสำเร็จได้ ในทางตรงกันข้ามหากภาพลักษณ์ไม่ดีมีส่วนทำให้องค์กรต้องประสบกับความล้มเหลวได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงมีความจำเป็นที่ต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในใจของผู้รับบริการ หรือบุคคลภายนอกให้ได้

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 84 - 86) ได้ให้ความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กรไว้ 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านจิตวิทยา (Psychological) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นหางเสือ เพราะถ้าบุคคลนั้นเกิดภาพลักษณ์ภายในใจไปในทิศทางบวกต่อสิ่งต่าง ๆ การแสดงออกของพฤติกรรมจะส่งผลในด้านบวกด้วยเช่นกัน แต่ถ้าบุคคลนั้นเกิดภาพลักษณ์ภายในใจในทิศทางลบต่อสิ่งต่าง ๆ การแสดงออกของพฤติกรรมจะเป็นลบด้วย ภาพลักษณ์ยังเป็นลักษณะการสร้างอดีต เพราะถ้าเกิดภาพสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นลบจะทำให้เกิดภาพที่ไม่ดีทั้งหมด และถ้าภาพเป็นบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะมองภาพดีทั้งหมดด้วยเช่นกัน

2) ด้านธุรกิจ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กร โดยจะส่งผลทำให้สินค้านั้นมีคุณค่าที่สูงขึ้น และสามารถกำหนดราคาได้สูงขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นผลประโยชน์ทางจิตวิทยาสำหรับสินค้านั้น ซึ่งมีความสำคัญมากขึ้น เพราะเป็นความคุ้มค่าทางด้านความรู้สึกของบุคคล

จากการศึกษาความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กรที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรมีความสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือ ความประทับใจ และความไว้วางใจให้ผู้รับบริการเกิดภาพที่ดีกับองค์กร ซึ่งธุรกิจบริการอย่างสถาบันการเงิน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในจิตใจเป็นความประทับใจกับผู้รับบริการจนเกิดเป็นความเชื่อมั่นกับองค์กร เพราะนั่นคือการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และเป็นต้นทุนสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กรที่เพิ่มขึ้น

5. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวองค์กรจะต้องกำหนดภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือและสอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน (รัชนี้ วงศ์สุมิตร, 2547) กล่าวว่า กลยุทธ์ที่สามารถสร้างภาพลักษณ์องค์กรได้โดยง่ายมาจากคำว่า ภาพลักษณ์ (Image) กล่าวคือ

I: Institution คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยตัวสถาบัน ได้แก่ อาคาร สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

M: Management คือ การจัดการโดยผู้บริหารในการกำหนดภาพลักษณ์ให้เป็นที่พอใจของประชาชน

A: Action คือ ผลประกอบการ อันได้แก่ กระบวนการผลิตเพื่อให้สินค้าที่ออกวางจำหน่าย มีประสิทธิภาพของงานหรือการให้บริการต่าง ๆ

G: Goodness คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยการกระทำความดี เช่น การกระทำที่รับผิดชอบต่อสังคม

E: Employee คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยบุคลากร เพราะบุคลากรทุกคนในหน่วยงานเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงานที่จะสร้างความประทับใจหรือความเกลียดชังให้แก่ผู้ติดต่อกับองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกโดยรวมเกี่ยวกับ สินค้า บริการและการบริหารงานที่เกิดจากการรับรู้ เข้าใจ จดจำ และมีประสบการณ์ของบุคคล มีผลให้เกิดความเชื่อ ความคิด และความประทับใจ ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ 1. เอกลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) 2. ชื่อเสียง (Reputation) 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) 4. การให้บริการ (Service Offering) 5. การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นการปฏิบัติงานหรือติดต่อที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า แต่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้ การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ ทั้งบริการภายในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ

การบริการเป็นกระบวนการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ มาจากคำภาษาอังกฤษ คำว่า “Service” โดยแยกเป็นตัวอักษร และให้ความหมายเกี่ยวกับคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 14)ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early & Response ตอบสนองความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

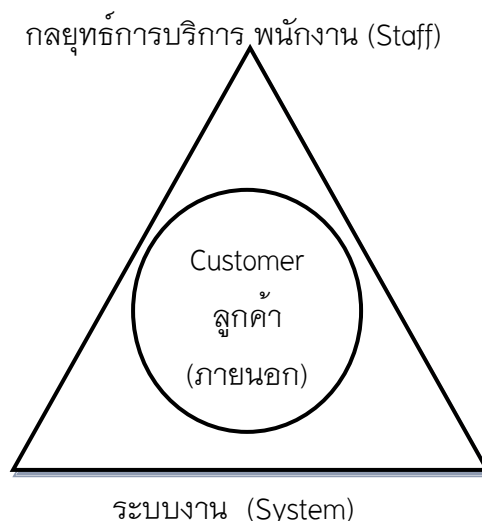
V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Curtest กิริยาอาการอ่อนโยนสุภาพและมารยาทดีอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้น

การบริการที่ดีแก่ลูกค้า ควรประกอบ ด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมเสมือนลูกค้าจำเป็นต้องมีปัจจัยสามด้านให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมและขาดตัวใดตัวหนึ่งไปไม่ได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ Service Triangle (ST)

ที่มา : มานพ ชุ่มอุ้น (2546, หน้า 170-171)

จากภาพประกอบ 2 หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายการบริการ คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ นั่นคือจะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันดังนี้ คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy or Purpose) หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้มีความแม่นยำตรงกับเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการที่ควรจะเป็น (Customer Driven Strategy) หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

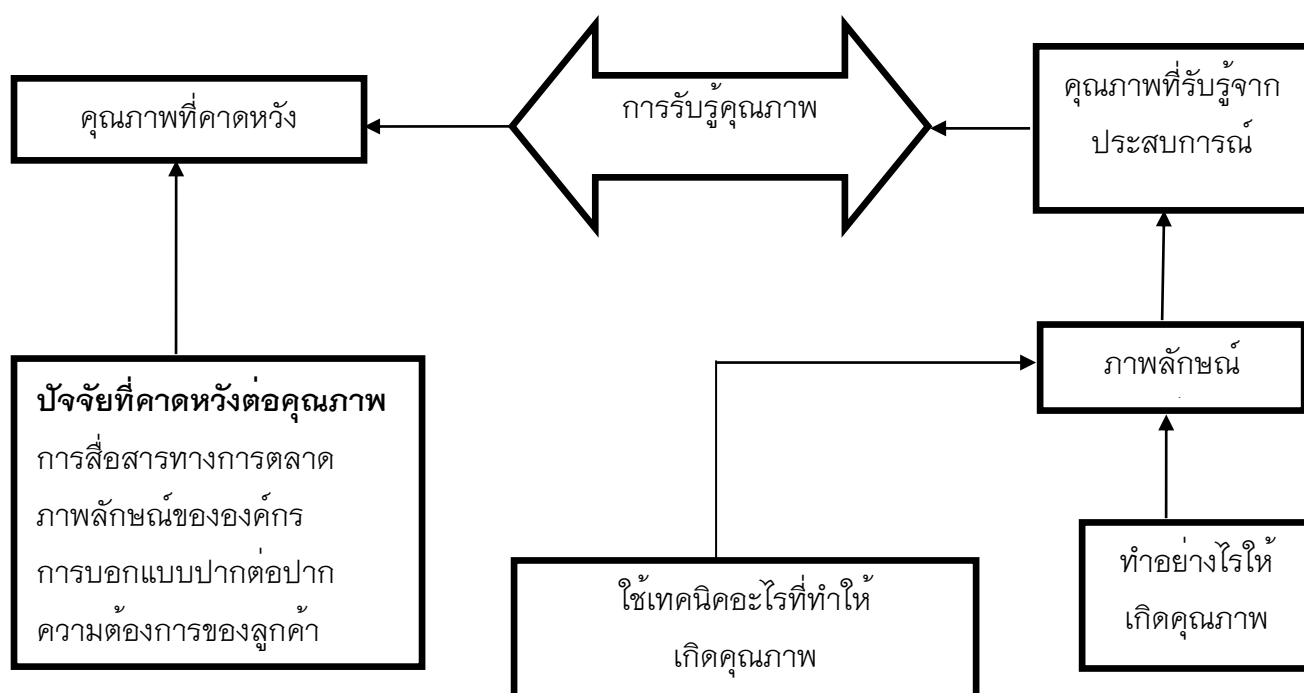
2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อนจัดองค์การตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายมีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีกับลูกค้า

3. พนักงาน (Staff or People) พนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหาและพัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนสไตล์ (Style) การทำงานให้มีลักษณะ Service-conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้การบริการของแต่ละองค์การประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะองค์การที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน เพราะ

คุณภาพการให้บริการนั้นถือเป็นข้อกำหนดหนึ่งที่ประชาชนนำมาพิจารณาในการเลือกรับบริการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายและผู้วิจัยได้รวบรวม ไว้ดังนี้

การเข้าถึงบริการสุขภาพและการประเมินการบริการสุขภาพเป็นสิทธิพื้นฐานของมนุษย์ องค์การที่รับผิดชอบในการดูแลสุขภาพในการจัดบริการสุขภาพให้ได้คุณภาพตามที่กำหนด การวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่มีก่อนที่จะใช้บริการและความรู้สึกที่รับรู้ได้หลังจากใช้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ คุณภาพเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการ (Gronroos, 1984 , หน้า 152 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิฐ, 2550, หน้า 113) ดังนี้



ภาพประกอบ 3 ทฤษฎีการรับรู้คุณภาพโดยรวม

ที่มา : Gronroos, (1984, p 152)

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการเกิดขึ้นตามหลัก 6 ประการ
กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ปัญหาย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ของผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ ถ้าเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่เป็นตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว การบริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

กัตญญ หิรัญญสมบุญ (2556, หน้า 1) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมการดำเนินการที่เสมือนไรตัวตนไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า ซึ่งการบริการมุ่งตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ

Kotler (2016, p.16) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 91) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การบริการที่ดีตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553, หน้า 18) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการและผลลัพธ์การให้บริการ

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2554, หน้า 7) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การสร้างความประทับใจจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการ โดยการสร้างความพึงพอใจให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างเบ็ดเสร็จ

อุสมาน บัณฐุรอุหมพา (2554, หน้า 14) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ทศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ใน

ระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

Ladhari (2010, p.34) คุณภาพการให้บริการ คือ องค์รวมที่ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความคล่องแคล่วในการตอบสนอง ใช้งานง่ายสะดวก มีความเป็นส่วนตัว และปลอดภัย

Aydin & Yildirim (2012, p.12) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การวัดที่จะบ่งบอกความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพการประกอบการ

Mosadeghrad (2013, p.7) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การที่ข้อเรียกร้องในการรับบริการดูแลนั้น มีการพัฒนาจากงานวิจัยของเราได้รับการนำไปปรับใช้โดยตรงจากกระทรวงสาธารณสุข จังหวัด อำเภอสำโรงงานนโยบายด้านสุขภาพ รวมไปถึงโรงพยาบาลที่มีการให้บริการทางด้านสุขภาพทั้งหลายเพื่อที่จะส่งเสริมการดำเนินงานและพัฒนาโปรแกรมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและยังคงความสม่ำเสมอที่จะสร้างความพอใจแก่ผู้ป่วย การทำแบบประเมินและรับรองโรงพยาบาลเกิดขึ้น โดยตัวโรงพยาบาลในสังกัดให้มีการทำการประเมินและรับรองมาตรฐานที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนให้เกิดเป็นคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุด

Clemes (2014, p.12) และ Ladhari (2008, p.32) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้รับการมุ่งเน้นไปที่การศึกษาจำนวนมากตั้งแต่การสร้างความคิดรวบยอดในช่วงต้นของการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการในระดับที่เป็นบวกทำให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กร

Handayani et al. (2015, p.7) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และมีความเป็นมืออาชีพ

Ratanavaraha, Jomnonkwao, khampirat, Watthanaklang & lamtrakul (2016, p.43) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การสื่อของผู้ใช้บริการถึงกระบวนการประเมินการจัดความสำคัญที่มีการจัดระดับประเภทบริการ การตอบสนอง และการจัดการเป็นองค์ประกอบ

Meesala (2016, p.5) สรุปว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จ ในการให้บริการอุตสาหกรรมในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรง การเฝ้า

ติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

ในปัจจุบันมีการใช้คำว่า คุณภาพการดูแลทางการแพทย์ (Quality of Care) ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการทางสุขภาพและโรงพยาบาล แทนคำว่า คุณภาพบริการ (Quality of Service) ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้นิยามของคำว่าคุณภาพการดูแลทางการแพทย์ไว้ดังนี้

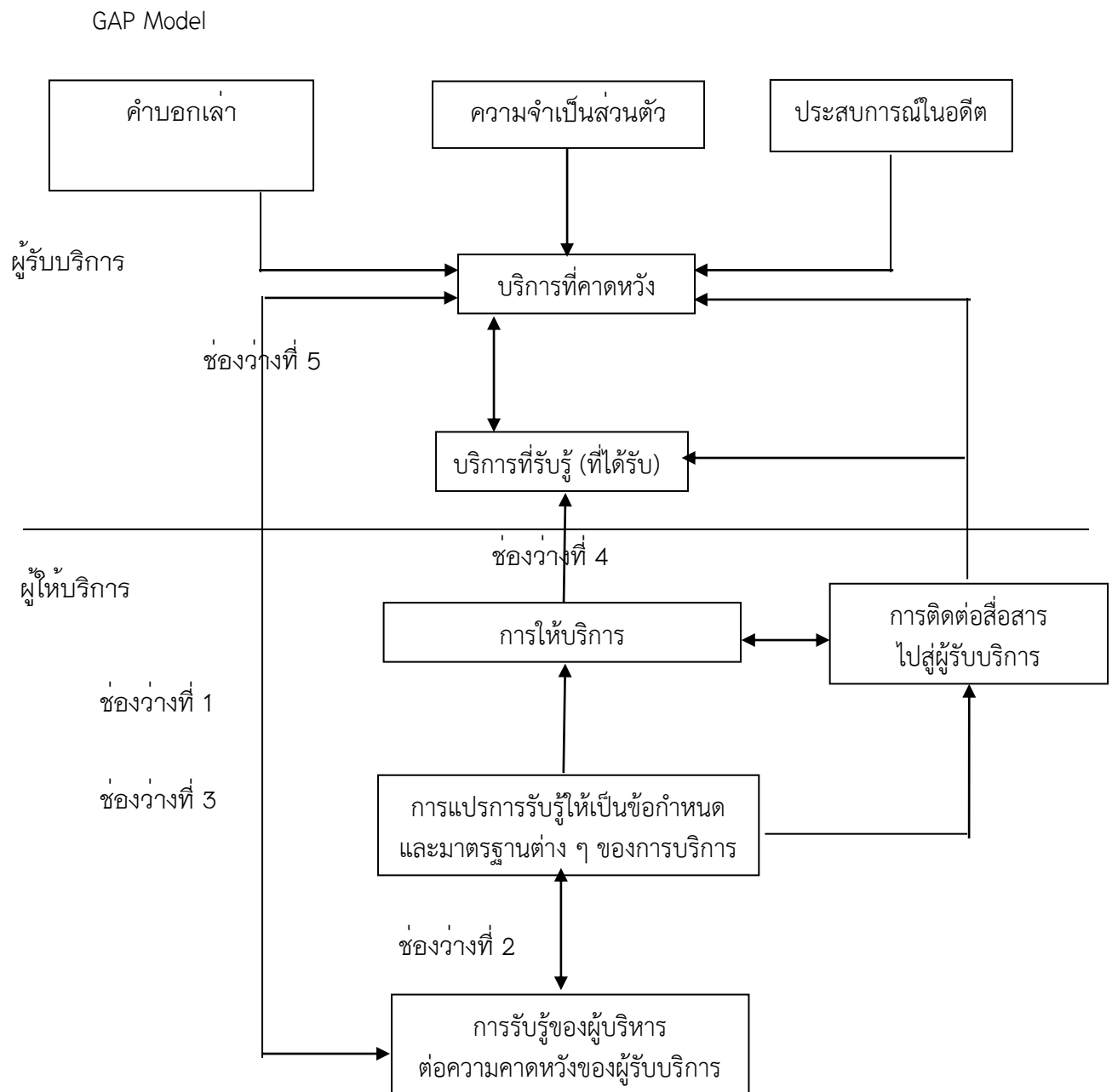
Donabedian (1980, อ้างถึงในธนัชพร หาระบุตร, 2555, หน้า 53) ให้ความหมายของการดูแลที่มีคุณภาพสูงว่า เป็นการดูแลที่คาดหวังว่ามีมาตรการที่จะทำให้ช่วยเกิดความพึงพอใจ และความปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการ โดยได้ประเมินอย่างละเอียดถึงผลได้และผลเสียที่จะเกี่ยวข้องตามมาในการดูแล

American Medical Association (1986, อ้างถึงในธนัชพร หาระบุตร, 2555, หน้า 54) นิยามการดูแลรักษาที่มีคุณภาพสูงว่า เป็นการช่วยเหลือที่กระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงและดำรงไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย และทำให้ผู้ป่วยอายุยืนยาวขึ้น โดยการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรคและการดูแลรักษาที่ถูกต้องเหมาะสม การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมร่วมรับทราบข้อมูลต่าง ๆ การนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐาน และการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมาเป็นคุณสมบัติที่กำหนด

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ในการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงความต้องการของผู้รับบริการ

หลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, p 43, (อ้างถึงในพิณทิพ ทศนา, 2550, หน้า 30) กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 4 โมเดลคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL (Service Quality)”

ที่มา : Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985 , p 43)

ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ การประเมินจึงต้องประเมินจาก

สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน การให้บริการโดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

- 1.1 เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ
- 1.2 เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่
 - 1.2.1 บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
 - 1.2.2 ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้
 - 1.2.3 พนักงานของบริษัทมีความสุภาพเรียบร้อย
 - 1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการ

ของบริษัท

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ ได้แก่

- 2.1 บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้
- 2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
- 2.3 บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- 2.4 บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- 2.5 บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าในการให้บริการอย่างรวดเร็วและพร้อมให้บริการเสมอซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้การบริการแก่ลูกค้าโดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 3.1 พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับบริการเมื่อใด
- 3.2 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันที
- 3.3 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- 3.4 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการควรจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ความรู้ทักษะในงานบริการของพนักงาน พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ลดความเสี่ยงความกังวลเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่

4.1 พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ

4.2 ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

4.3 พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ

4.4 พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

5.1 บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

5.2 บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า

5.3 พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

5.4 บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

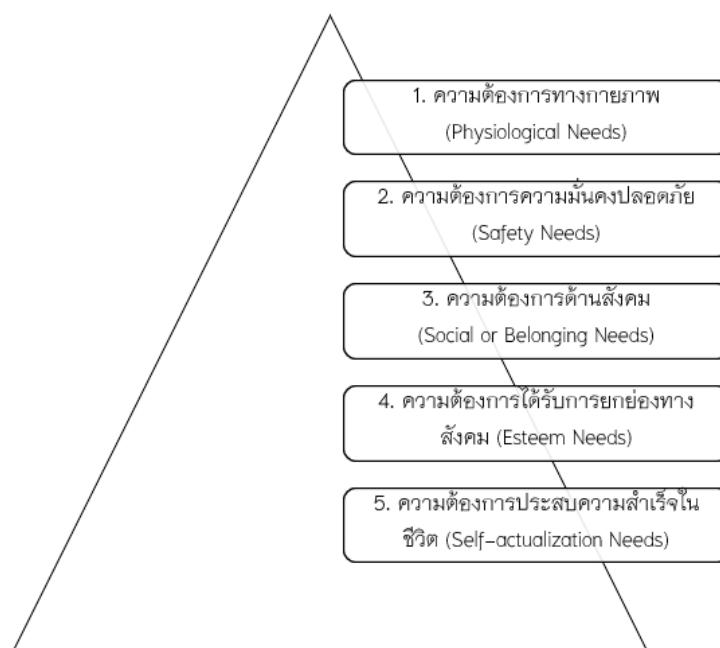
ผู้วิจัยกล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่บุคคลหรือคณะบุคคลส่งมอบให้กับผู้อื่น หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น และจากความหมายและแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้การบริการของแต่ละองค์การประสบความสำเร็จสำคัญต้องปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะองค์การทางด้านสุขภาพเช่นเดียวกับโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ผู้วิจัยได้สนใจศึกษา คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน มีแนวความคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1954) (อ้างถึงในพิทยา บรรวัฒนา, 2550, หน้า 13) ได้อธิบายเพิ่มเติมอย่างน่าสนใจว่า ความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ต้องเกิดเป็นลำดับขั้น และจะไม่มีการข้ามขั้น ถ้าขั้นที่ 1 ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในลำดับขั้นที่ 2-5 ก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ การตอบสนองที่ได้รับในแต่ละขั้นไม่จำเป็นต้องได้รับทั้ง 100% แต่ต้องได้รับบ้างเพื่อจะไปได้เป็นบันไดนำไปสู่การพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้นไปในลำดับขั้นต่อไป



ภาพประกอบ 5 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

ที่มา : Maslow (1954, P. 152)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า มนุษย์เราทุกคนต่างพยายามดิ้นรนเพื่อต่อสู้จุดมุ่งหมายของตนเอง แต่เนื่องจากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกัน ฉะนั้นการที่จะได้รับการตอบสนองถึงขั้นไหนย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล จากรูปแบบที่แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ สามารถแบ่งได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นระดับความต้องการปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เสื้อผ้า ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เช่น ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย เศรษฐกิจตกต่ำ การถูกข่มขู่จากบุคคลอื่น และการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการการยอมรับเข้าเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม (Esteem or Ego Needs) ได้ให้ความหมายไว้ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการการยกย่องนับถือ

ประการที่ 2 ความต้องการที่เกี่ยวกับการมีชื่อเสียง

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ (Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นความพยายามของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือตนเอง รวมกับความต้องการและความสำเร็จของตนเอง ซึ่งมาสโลว์เรียกว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

Aday and Anderson, 1975 (อ้างถึงในอรพินท์ ไชยพะยอม, 2542, หน้า 18) กล่าวว่าปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รักษาพยาบาลและความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับจากบริการ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) แบ่งออกได้ ดังต่อไปนี้

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)

1.2 การได้รับการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ (Availability or Care When Need)

1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ (Coordination) แบ่งออกเป็น

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย (Getting All Need at One Place)

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ (Concern of Doctor for Overall Health)

2.3 แพทย์มีการติดตามผลการรักษา (Follow-up Care)

3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย्यความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยยทาทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information)

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของการเจ็บป่วย (Information about What Was Wrong)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษแก่ผู้ป่วย (Information about Treatment) เช่น การปฏิบัติตนเองของผู้ป่วยและการใช้ยา เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

Penchansky and Thomas (1981, pp 127-140) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ โดยแบ่งเป็น 5 ประการคือ

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอทั้งด้านปริมาณ และประเภทของบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกในการรับบริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ หรือมีการประกันสุขภาพ (Affordability) หรือค่าใช้จ่ายกับความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ

5. การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ (Acceptability) รวมถึงการยอมรับในบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

สรุป การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ จะต้องประกอบด้วยความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ หรือมีการประกันสุขภาพ และการยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนาโดยเฟรเดริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังการไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ (2) ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริงประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทาย

ความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงานเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่ไม่ดีก็ไม่ได้ทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อองค์กร เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคงภาพพจน์ ชื่อเสียง หรือขนาดขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงานเช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่นบรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเป็นธรรมเป็นที่พอใจของบุคลากร นอกจากนี้ ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับบุคลากรที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือพักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

เกษร แสงจันทร์ (2554, หน้า 19 – 20) จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความคาดหวังต่อการให้บริการทางการแพทย์พบว่า ส่วนใหญ่นั่น การให้บริการของสถานพยาบาลที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดจะให้ความสำคัญใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการ
2. ด้านพฤติกรรมบริการ
3. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า จากความหมายและแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมา ปรับใช้กับโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) 2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) 4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะ เสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) 5. การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ (Acceptability)

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็น เป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการ แสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่ สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดง ความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจมีผู้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจ ลักษณะของความพึงพอใจ หลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ปราณี ชีระราษฎร์ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทาง อารมณ์ในแง่บวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์จากการเข้าไปรับบริการใน สถานที่นั้น ๆ โดยได้รับบริการในด้านความสะดวก ความเสมอภาค การได้รับข้อมูล อธิบายของเจ้าหน้าที่ ค่าใช้จ่าย

สิริดวงนา เกตุวิชิต (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และ ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความ ต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน

ไป ตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ ได้

กิตติยา วงศ์วิสุทธิ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นได้เข้าไปเกี่ยวกับการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่าและก็ได้รับการตอบสนองในความต้องการเป็นความรู้สึกในทางบวกแล้วทำให้เกิดความป็นสุขและสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปตามสภาพการณ์

ปราณี ศรีคงแก้ว (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจหรือทัศนคติที่ดีของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่ตนคิดว่าต้องได้รับตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเป้าหมาย

กัลยาณี น้อมพรธณาส (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับ เมื่อการบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวัง และความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้ง

พรรณี ชูทัย เชนจิต (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคาการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ผู้รับบริการเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการแล้ว แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยจะต้องไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงามและกฎหมาย

ธีรพร ธีรคิลปะ (2551, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไป หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวลดลงหรือไม่เกิดหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองจากความหมายข้างต้นของความพึงพอใจ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งและลดลงเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

เจนจิรา ปักษา (2552, หน้า 14) ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของตน จึงเป็นแรงจูงใจให้บุคคลกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความเต็มใจ โดยเฉพาะในมิติในการให้บริการเป็นความพึงพอใจของบุคคลต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงาน หรือบุคคลในหน่วยงานซึ่งเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพส่งผลให้มีผู้ได้รับการบริการมาใช้บริการเป็นประจำด้วยความเต็มใจ

มณีวรรณ ตันไทย (2553, หน้า 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พรพิมล คงนิม (2554, หน้า 10) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

อานนท์ จรวิเศษ (2554, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก และความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ซึ่งความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และความรู้สึกหรือทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว (2555, หน้า 24) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

สุวิมล คำย้อย (2555, หน้า 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมาย

ในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Morse (1958, p.27, อ้างถึงในสิริกุล พรหมชาติ, 2552, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาวะที่จิตปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองและความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Hinshaw & Atwood, 1982 (อ้างถึงในสิริวัตร เรืองกระจ่างพันธ์, 2558, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผล การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Kotler, 1994 (อ้างถึงในกิตติยา เหมันต์, 2548, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Kotler & Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ

มิเชล เบร์ (Michael Beer อ้างถึงในสมหมาย เปียถนอม, 2553, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความคาดหวัง}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นก็ต่อเมื่อสิ่งที่บุคคลได้รับนั้นเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ตรงกับจุดประสงค์ ตรงความต้องการ ตรงความคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ หากมองในมุมของการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งบริการมีความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกได้ถึงความปลอดภัย จนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับในการบริการนั้นทำให้เกิดความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องเสียไป

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 130) ความสำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

สุกัญญา สีสาดเลา (2557, หน้า 12) ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ

จิตตินันท์ นันทโพบูลย์ (2555, หน้า 73) ความสำคัญของความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของพนักงานซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้ง 2 ลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

มริษา ไกรฐ (2553, หน้า 22) สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติริจิตของการบริการที่แท้จริง

สุทธิศรี ม่วงสวย (2550, หน้า 21) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญอย่างมาก เพราะถ้าผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย จะช่วยพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ และสร้างความรู้สึกที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความก้าวหน้าของงาน และเป็นปัจจัยในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และเป็นตัวขับเคลื่อนในการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการให้บริการ ในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ จากการให้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ซึ่งสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องมาจากคุณภาพของสินค้า เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการให้บริการ ขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามลูกค้าที่มาใช้บริการหรืออารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ บางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการรับบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการรับบริการแต่ละครั้ง นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องสร้างความสามัคคี ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในหัวใจหรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองให้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น อาคารสถานที่ อากาศ แสงแดด ที่จอดรถ แก้วน้ำ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย

แนวคิดสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
ในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ คือ

1. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรและกลุ่มบุคคล ตัวแปรทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์
ในเชิงภาพรวม และก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมาสำหรับปัจจัยด้าน เพศ อายุ
รายได้เฉลี่ย สถานภาพ อาชีพ การศึกษา เป็นเพียงส่วนประกอบการศึกษาถึงความ
พึงพอใจเท่านั้น รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ เป็นขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการ
ที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Final Work Flow) ได้แก่

- 1.1 ความปลอดภัยของการให้บริการที่ให้ เช่น อันตรายที่เกิดจาก
กระบวนการการให้บริการ
- 1.2 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการที่ให้ เช่น ความคงเส้นคงวา
ของบริการที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา
- 1.3 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ เช่น ความมากน้อย
ของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดกว่า
- 1.4 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เช่น ความยากง่ายในการ
ขอรับบริการ

2. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ซึ่งก็คือองค์ประกอบและโครงข่าย
ที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ประกอบด้วย

- 2.1 การมีคุณค่าใช้สอยของการให้บริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์
ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการ
นั้น ๆ ว่ามีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด
- 2.2 ความเพียงพอทั่วถึงของการบริการที่จะพิจารณาปริมาณของบริการ
ที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง
- 2.3 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย
และ ความมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ หากเงื่อนไขมี
น้อยโอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจสูง

2.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ เช่น ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

2.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยเพียงใด

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ ได้แก่

3.1 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และ ตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการโดยไม่เรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

3.2 ความเสมอภาคเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การแสดงออกต่อ ผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นก็ต่อเมื่อสิ่งที่บุคคลได้รับนั้นเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ตรงกับจุดประสงค์ ตรงความต้องการ ตรงความคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ หากมองในมุมของการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งบริการมีความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกได้ถึงความปลอดภัย จนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับในการบริการนั้นทำให้เกิดความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องเสียไป

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ กลไกกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลพัฒนาคุณภาพอย่างมีระบบ โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพการประเมินตนเอง การประเมินและรับรองโดยองค์กรภายนอก การรับรอง

คุณภาพจะกระทำโดยองค์กรภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อเป็นหลักประกันว่าผลการรับรองนั้นจะเป็นที่น่าเชื่อถือ

เป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพ

ประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล คือ ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และโรงพยาบาล

1. ประโยชน์สำหรับผู้ป่วย ได้แก่ ความเสี่ยงต่อการสูญเสียหรือภาวะแทรกซ้อนลดลง คุณภาพการดูแลรักษาดีขึ้น ได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและศักดิ์ศรีของความเป็นคนมากขึ้น
2. ประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยจากการทำงานลดลง ความเสี่ยงต่อการเข้าใจผิดระหว่างผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ลดลง สิ่งแวดล้อมในการทำงานและการประสานงานดีขึ้น เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง
3. ประโยชน์สำหรับโรงพยาบาล ได้แก่ การเป็นแหล่งเรียนรู้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ทำให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน

เป้าหมายของการรับรองคุณภาพ

เป้าหมายของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้แก่

- 1) การกระตุ้นให้โรงพยาบาลเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2) การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Accountability) ซึ่งโรงพยาบาลทั้งรัฐบาลและเอกชนจะต้องกระทำเพื่อให้สังคมมีความมั่นใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลด้วยการยินยอมให้องค์กรภายนอกซึ่งมีความรู้ความเข้าใจระบบการดูแลผู้ป่วยเข้าไปประเมินตามกรอบที่ตกลงร่วมกัน
- 3) การให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค
- 4) การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน โดยการที่ผู้บริหารและผู้ประกอบวิชาชีพของโรงพยาบาลต่าง ๆ ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและผู้ประเมินในลักษณะของอาสาสมัคร

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

HA ย่อมาจากภาษาอังกฤษว่า Hospital Accreditation คือ เป็นการรับรองว่าโรงพยาบาลมีความน่าไว้วางใจ ซึ่งเกิดจากการที่โรงพยาบาลมีระบบการทำงานที่ดีดูแลผู้ป่วยด้วยความระมัดระวังและเอื้ออาทร HA แปลว่า “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล” บุคลากรเนื้อหาสำคัญออกเป็น 6 หมวด 20 ประเด็น หมวดที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย คือ หมวดที่ 6 ได้แก่ การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วย ครอบครัว การประเมินและวางแผนดูแลรักษากระบวนการให้บริการ/ดูแลผู้ป่วย การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยและการเตรียมจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงได้แบ่งลำดับขั้นของการประเมินและรับรองเป็น 3 ขั้น ดังนี้

บันไดขั้นที่ 1 การดำเนินการที่เน้นการมีเป้าหมายของงาน ทบทวนปัญหาความเสี่ยงต่าง ๆ นำมาแก้ไขป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ซ้ำ มีการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันที่กำหนดไว้ โดยดำเนินการต่อเนื่องอย่างน้อย 6 เดือนทั้งนี้โดยไม่ปรากฏความเสี่ยงทางด้านโครงสร้างกายภาพและกำลังคนที่ชัดเจน บันไดขั้นที่ 1 มีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 2 ช่วงด้วยกัน คือ

1) การเตรียมการ การทำความเข้าใจของผู้นำเพื่อตัดสินใจกำหนดผู้รับผิดชอบรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เกี่ยวข้อง

2) การพัฒนาและเรียนรู้การฝึกทักษะของการทำงานร่วมกัน สร้างกระบวนการเรียนรู้ โดยเน้นการลงมือปฏิบัติกับของจริงรวมทั้งการจัดทำแผนดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ

บันไดขั้นที่ 2 การบูรณาการแนวคิดการบริหารความเสี่ยงการประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเข้าด้วยกันทุกระดับ บันไดขั้นที่ 2 มีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 1 ช่วงด้วยกัน คือ การดำเนินการเป็นการทำกิจกรรมคุณภาพ ซึ่งบูรณาการแนวคิดการบริหารความเสี่ยงการประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นการดำเนินงานระดับบุคคลทั่วทั้งองค์กรโดยหัวหน้าหน่วยงานแต่ละหน่วยจะต้องรับผิดชอบกระบวนการพัฒนาคุณภาพในหน่วยงานของตนและร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บันไดขั้นที่ 3 การปฏิบัติตามระบบและกระบวนการที่กำหนดไว้ในมาตรฐานอย่างครบถ้วน การเชื่อมโยงระบบงานข้อมูลข่าวสารและความพยายามในการพัฒนาอย่าง

ชัดเจนจนเกิดวัฒนธรรมองค์กร บันไดขั้นที่ 3 มีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 1 ช่วงด้วยกัน คือ การบูรณาการและวางรากฐานการปรับโครงสร้างองค์กรเพิ่มเติม ปรับระบบแรงจูงใจ บูรณาการกิจกรรมคุณภาพที่เกี่ยวข้องกันวางระบบเพื่อจุดประกายการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การทบทวนความก้าวหน้าและกำหนดเป้าหมายให้สูงขึ้น

มาตรฐานเจซีไอเอ (JCIA: Joint commission International Accreditation)

มาตรฐานเจซีไอเอ (JCIA: Joint commission International Accreditation) คือ มาตรฐานที่หน่วยงานระหว่างประเทศของสหรัฐอเมริกาเริ่มก่อตั้งเมื่อปีพ.ศ. 2541 เป้าหมาย เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วยทั่วโลก การรับรองมาตรฐาน JCIA มีระยะเวลา 3 ปี เป็นองค์กรที่ให้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกว่า 18,000 แห่งในสหรัฐอเมริกา มาตรฐาน JCIA แบ่งเป็น 2 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 มาตรฐานในการดูแลผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ประกอบด้วย การเข้าถึงการดูแลรักษาและการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง สิทธิผู้ป่วยและครอบครัว การประเมินอาการผู้ป่วย การดูแลผู้ป่วย การใช้จ่าย ศัลยกรรม การดูแลทางวิสัญญี การบริหารงานเจ็บปวดและการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายและการให้ความรู้แก่ผู้ป่วย และครอบครัว

หมวดที่ 2 มาตรฐานในการบริหารจัดการในโรงพยาบาล ประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย การป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อ การปกครอง การนำและทิศทางขององค์กร โครงสร้างความปลอดภัย คุณวุฒิ และการศึกษาของเจ้าหน้าที่และการบริหารจัดการข่าวสารข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยสถานพยาบาล นโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา สาขาสุขาพโรงพยาบาลในประเทศไทย เขตบริการสุขภาพ การบริหารงานในโรงพยาบาล ชุมชน ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยสถานพยาบาล

พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541

คำนิยามและการจำแนกข้อมูลที่สำคัญ (กระทรวงสาธารณสุข, 2555, หน้า 1-5)

1. สถานพยาบาล หมายถึง สถานที่ รวมตลอดถึงยานพาหนะที่มีเตียงรับ คนไข้ไว้ค้างคืน ซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการ ประกอบโรคศิลปะ หรือซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบกิจการอื่นด้วยการผ่าตัด ฉีดยา หรือ ด้วยการใช้กรรมวิธีอื่นซึ่งเป็นกรรมวิธีการประกอบโรคศิลปะ ทั้งนี้โดยกระทำให้เป็นปกติธุระ ไม่ว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ และเป็นสถานพยาบาลซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้ง และดำเนินการตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ทั้งนี้ ไม่รวมสถานพยาบาล ซึ่งมีประกาศกระทรวงสาธารณสุขให้ได้รับการยกเว้นตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541

2. โรงพยาบาล หมายถึง สถานพยาบาลใด ๆ ซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้งและ ดำเนินการสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เพื่อประกอบการ รักษาพยาบาลผู้ป่วยซึ่งมีเตียงรับคนไข้ไว้ค้างคืน และจัดให้มีการวินิจฉัยโรค การศัลยกรรม ผ่าตัดใหญ่ (Major surgery) และให้บริการด้านพยาบาลเต็มเวลา

3. ประเภทของโรงพยาบาลและสถานพยาบาล ได้จัดจำแนกไว้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 โรงพยาบาลและสถานพยาบาลประเภททั่วไป ได้แก่ โรงพยาบาล และสถานพยาบาล ซึ่งให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วยโรคทั่วไป

3.2 โรงพยาบาลและสถานพยาบาลประเภทเฉพาะโรค ได้แก่ โรงพยาบาลและสถานพยาบาล ซึ่งให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยเฉพาะโรค โดยมีผู้ประกอบโรคศิลปะในสาขาเฉพาะโรคทำการรักษาโรคเฉพาะนั้น ๆ เช่น สาขา

ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวช สูติ-นรีเวชวิทยา จักษุ โสต ศอ นาสิก การผดุงครรภ์ เป็นต้น

4. ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ที่เข้ารับการรักษหรือผู้รับบริการด้วยการพยาบาล ได้จำแนกไว้เป็น 2 ประเภท คือ

4.1 ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ที่ต้องเข้ารับการรักษในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลอย่างน้อย 6-8 ชั่วโมง ในการเข้ารักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาล

4.2 ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่รับบริการหรือเวชภัณฑ์ อันเนื่องมาจากการรักษาพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกหรือในห้องรักษาฉุกเฉินของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลหรือผู้ที่รับการศัลยกรรมผ่าตัดเล็ก (Minor surgery) โดยไม่เป็นผู้ป่วยในตามนิยามข้อ (1)

5. บุคลากรของโรงพยาบาล/ สถานพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลทั้งเต็มเวลาและบางเวลา โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

5.1 เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารโรงพยาบาลและสถานพยาบาลในระดับสูง และระดับรองลงมา ได้แก่

5.1.1 ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ

5.1.2 หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้าตึก และผู้ตรวจการ

5.2 เจ้าหน้าที่รักษาพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการตรวจและรักษาโรคโดยตรง ประกอบด้วยแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล (จำแนกเป็นพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยเหลือ พยาบาลผดุงครรภ์) พนักงานพยาบาลอื่น ๆ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลนอกเหนือจากที่ระบุไว้แล้ว เช่น พนักงานเวรเปล พนักงานพยาบาลประจำแผนก เป็นต้น

5.3 เจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการทางการแพทย์อื่น ๆ นอกเหนือจากการให้การตรวจรักษาโรคโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ นักกายภาพบำบัด นักเทคนิคการแพทย์ เภสัชกร โภชนากร และเจ้าหน้าที่ประจำในแผนกที่ให้บริการทางการแพทย์ เป็นต้น

5.4 เจ้าหน้าที่บริการโรงพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลหรืองานบริการทางการแพทย์ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน

และบัญชี เจ้าหน้าที่งานพัสดุ พนักงานจ่ายยา พนักงานขับรถ พนักงานทำความสะอาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

6. ประเภทของการทำงาน จำแนกไว้เป็น 2 ประเภท คือ

6.1 เต็มเวลา หมายถึง ผู้ที่ทำงานมากกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

6.2 บางเวลา หมายถึง ผู้ที่ทำงานน้อยกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

7. รายรับจากการรักษาพยาบาล หมายถึง รายรับที่ได้จากการให้บริการตรวจรักษาโรค เช่น ค่ายา ค่าแพทย์ ค่าตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ค่าเอกซเรย์ และเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ค่าอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการตรวจรักษาโรค ค่าห้องผ่าตัด และอุปกรณ์ผ่าตัด ค่ากายภาพบำบัด ค่าบริหารการทรมาน ค่าห้อง ค่าอาหารผู้ป่วย และค่าบริการในการรักษาอื่น ๆ เป็นต้น

8. รายรับจากเงินอุดหนุนและบริจาค หมายถึง รายรับที่ได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเงินอุดหนุนจากธุรกิจ เงินบริจาคจากประชาชนและมูลนิธิหรือสมาคม

9. รายรับอื่น ๆ หมายถึง รายรับของกิจการ เช่น ดอกเบี้ย ส่วนลด เงินปันผลค่าเช่าอาคาร ค่าเช่ายานพาหนะ เป็นต้น

10. ค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากร หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนแรงงานที่สถานประกอบการจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล/สถานพยาบาล ทั้งเต็มเวลาและบางเวลา เช่น ค่าจ้างเงินเดือน ค่าจ้างชั่วคราว ค่าล่วงเวลา โบนัส และเบี้ยประชุม เป็นต้น

11. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรักษาคนไข้โดยตรง เช่น ค่ายาและเวชภัณฑ์ค่าฟิล์มเอกซเรย์และอุปกรณ์ ค่าน้ำยา และอุปกรณ์ในห้องวิเคราะห์ ค่าโภชนาการ ค่าแพทย์พิเศษ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลอื่น ๆ เป็นต้น

12. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ หมายถึง ค่าใช้จ่ายทุกประเภทที่จ่ายเพื่อการบริหารและดำเนินงานโรงพยาบาลและสถานพยาบาล เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าเชื้อเพลิงและพลังงาน ค่าเช่าครุภัณฑ์ และเครื่องมือแพทย์ ค่าซ่อมแซม ต่อเติม และบำรุงรักษาอาคารยานพาหนะและเครื่องมือแพทย์ เครื่องใช้เบ็ดเตล็ด ค่าผ้า ค่าวัสดุเครื่องเขียน ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าธรรมเนียม ค่าภาษีอากร ค่าเสื่อมราคา

13. มูลค่าเพิ่มคำนวณโดย: มูลค่าเพิ่ม = รายรับ - ค่าใช้จ่าย

รายรับ หมายถึง รายรับจากการดำเนินกิจการในรอบปี รายรับจากการรักษาพยาบาล

กรอบปรัชญาและแนวคิดหลักในการพัฒนาสุขภาพประชาชน

ปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” กับแนวคิดสุขภาพพอเพียงและสุขภาวะโดยคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม และมีพื้นที่เป็นฐานภายใต้ระบบสุขภาพพอเพียง ระบบสุขภาพหนึ่งเดียวแบบองค์รวม ไร้รอยต่อ เป็นธรรม และมั่นคงทางสุขภาพ มุ่งพัฒนาสู่สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนให้กับประเทศไทย (กระทรวงสาธารณสุข, 2555, หน้า 39-46)

กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Public Health) เป็นหน่วยงานราชการไทยประเภทกระทรวง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันควบคุมและรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

หน้าที่และความรับผิดชอบ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2554 หมวด 19 มาตรา 42 ได้ระบุว่า มาตรา 42 กระทรวงสาธารณสุขมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนและราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมาตรา 43 กระทรวงสาธารณสุข มีส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข
3. กรมสุขภาพจิต
4. กรมควบคุมโรค
5. กรมอนามัย
6. กรมการแพทย์
7. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
8. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
9. กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
10. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

โรงพยาบาลในประเทศไทย

โรงพยาบาลของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยให้บริการด้านสาธารณสุขของประเทศ มีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. โรงพยาบาลศูนย์ คือ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีเครื่องมือพร้อม มีแพทย์เฉพาะทางทุกสาขา เป็นศูนย์กลางให้จังหวัดใกล้เคียง ส่งต่อผู้ป่วย (Refer case) ที่ยุ่งยากซับซ้อนมาให้

2. โรงพยาบาลทั่วไป หรือโรงพยาบาลประจำจังหวัด มีศักยภาพมากพอในการดูแลผู้ป่วยในเขตจังหวัด โดยในทุกจังหวัดจะมีโรงพยาบาลทั่วไปอย่างน้อย 1 แห่ง

3. โรงพยาบาลชุมชน เป็นโรงพยาบาลระดับอำเภอ มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 10 เตียง, 30, 60, 90 ถึง 120 เตียง

เขตบริการสุขภาพ (Regional service provider)

เขตสุขภาพ เป็นกลไกด้านบริการสุขภาพที่สำคัญของกระทรวงสาธารณสุขในระดับกลุ่มจังหวัดในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โดยวิธีการจัดบริการ “ร่วม” ซึ่งมีเครื่องมือหลักคือ “แผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ” (Service plan) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้ง่ายขึ้น บริการดีมีคุณภาพมากขึ้น

เขตสุขภาพ (Regional health) หมายถึง ระบบการบริหารงานส่วนกลางในภูมิภาค เพื่อให้เกิดบริการสุขภาพแบบบูรณาการภายในเขต โดยมีเป้าหมายลดอัตราป่วย อัตราตายของประชาชนและให้ประชาชนเข้าถึงการบริการในทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีนโยบายการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการลงไปในระดับพื้นที่ โดยแบ่งเขตบริการสุขภาพออกเป็น 12 เขต ตามเขตการตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี แต่ละเขตครอบคลุม 4-8 จังหวัด ประชากร 3-6 ล้านคน เพื่อให้มีขนาดที่เหมาะสม (Economy of scale) ในการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพเอื้อต่อการพัฒนาระบบส่งต่อและสามารถสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วน (กระทรวงสาธารณสุข, 2556, หน้า 1-4)

ข้อดีของการบริหารจัดการแบบเขตสุขภาพ คือ

1. เป็นการลดการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด โดยให้สถานบริการในแต่ละเขตบริการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และมีการวางแผนพัฒนาสถานบริการ โดยใช้งบประมาณในการพัฒนาอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

2. การมอบอำนาจการตัดสินใจให้เขตบริการ ทำให้การบริหารจัดการในเขตบริการสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการบริหาร มากกว่าการรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจไว้ที่กระทรวง

การบริหารงานในโรงพยาบาลชุมชน

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขประจำชุมชนระดับอำเภอ มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในตั้งแต่ 10-120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) มีหน้าที่หลักในการให้บริการสาธารณสุขทางด้านส่งเสริมสุขภาพการรักษายาบาลการควบคุมป้องกันโรค การปรับปรุงสุขภาพและสิ่งแวดล้อมชุมชน และการฟื้นฟูสภาพในระดับอำเภอการให้บริการตามระบบรับส่งต่อผู้ป่วยเพื่อตรวจรักษาต่อโดยจัดดำเนินการแก่ผู้รับบริการทุกประเภทไม่จำกัดเพียงผู้ป่วยเท่านั้น โดยให้บริการทั้งในและนอกสำนักงานครอบคลุมประชากรในเขตที่รับผิดชอบ (กระทรวงสาธารณสุข, 2542, หน้า 113) ซึ่งมีระบบการบริหารงานบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

ขนาดและโครงสร้างโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลชุมชนรับผิดชอบการให้บริการแก่ประชาชนในเขตของอำเภอที่โรงพยาบาลนั้นตั้งอยู่ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้จัดแบ่งขนาดของโรงพยาบาลชุมชนออกเป็น 4 ขนาด ดังนี้ (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2560, หน้า 40)

1. โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10-30 เตียง
2. โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง
3. โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 90 เตียง
4. โรงพยาบาลชุมชน ขนาด 120 เตียง

โครงสร้างของโรงพยาบาลชุมชนประกอบด้วย 12 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
3. กลุ่มงานทันตกรรม
4. กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค
5. กลุ่มงานการแพทย์
6. กลุ่มงานโภชนศาสตร์
7. กลุ่มงานรังสีวิทยา

8. กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู
9. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
10. กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ
11. กลุ่มงานพยาบาล
12. กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

อัตรากำลังโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลชุมชนแต่ละขนาดจะมีอัตรากำลังแตกต่างกันออกไป คือ โรงพยาบาลชุมชนขนาด 10-30 เตียง มีกรอบอัตรากำลังข้าราชการประมาณ 88 ตำแหน่ง ขนาด 60 เตียง มีประมาณ 121 ตำแหน่ง ขนาด 90 เตียง มีประมาณ 146 ตำแหน่ง และขนาด 120 เตียง มีประมาณ 171 ตำแหน่ง (กระทรวงสาธารณสุข, 2548, หน้า113)

หน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลชุมชน มีหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังนี้

1. โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ดังนี้

1.1 ให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ งานอนามัยแม่และเด็ก

งานวางแผนครอบครัว งานอนามัยโรงเรียน งานโภชนาการ งานเภสัชกรรมชุมชน งานทันตสาธารณสุข และงานสุขศึกษา มีการดำเนินการให้บริการทั้งในและนอกสำนักงาน โดยเน้นการบริการให้ครอบคลุมประชากรในเขตรับผิดชอบเป็นหลัก

1.2 ให้บริการด้านการควบคุม และป้องกันโรค ได้แก่ การให้บริการงานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลทั่วไป งานเฝ้าระวังโรค งานควบคุม และป้องกันโรค เป็นต้น

1.3 ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ได้แก่ งานบริการรักษาพยาบาลทั่วไป งานรักษาพยาบาลในหน่วยงานสาธารณสุขเคลื่อนที่ งานรักษาพยาบาลทางวิทย์ งานชั้นสูตรสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานทันตกรรมบำบัด เป็นต้น ทั้งนี้ดำเนินการทั้งในและนอกสำนักงาน โดยให้บริการทั้งอำเภอ

1.4 ให้บริการตามระบบรับส่งผู้ป่วยเพื่อส่งตรวจรักษาต่อ โดยดำเนินการสำหรับบริการทุกประเภท ไม่จำกัดเพียงเฉพาะผู้ป่วยเท่านั้น

2. โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ดำเนินการทางด้านวิชาการ ดังนี้

2.1 ให้การฝึกอบรมและสนับสนุนทางด้านวิชาการแพทย์และวิชาการสาธารณสุขแก่นักศึกษาทางด้านสาธารณสุขหลักสูตรต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทั้งของโรงพยาบาลและหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งอาสาสมัครและประชาชนทั่วไป

2.2 ดำเนินการนิเทศงานวิชาการแพทย์และสาธารณสุขแก่สถานบริการระดับรองลงไป จนถึงงานนิเทศงานสาธารณสุขมูลฐาน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 ดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อให้มีพัฒนาการทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสาธารณสุข

2.4 ให้คำปรึกษาและสนับสนุนทางด้านวิชาการแพทย์และสาธารณสุขแก่นักศึกษาแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุขทุกระดับ

3. โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ดำเนินการทางสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชนบทดังนี้

3.1 ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตตำบลที่ตั้งของโรงพยาบาล

3.2 ให้การสนับสนุนดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตอำเภอในด้านวิชาการกำลังคน วัสดุอุปกรณ์ และด้านอื่น ๆ ที่สามารถสนับสนุนได้

3.3 สนับสนุนองค์การระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการพัฒนาชนบทในเขตตำบลที่ตั้งโรงพยาบาล

4. โรงพยาบาลชุมชนมีหน้าที่ดำเนินการอื่น ๆ ดังนี้

4.1 ดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นทั้งในระดับอำเภอและจังหวัดได้

4.2 สนับสนุนสถานบริการสาธารณสุขระดับเดียวกัน และระดับรองลงมามากเหนือจากด้านวิชาการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ กำลังคนเท่าที่จะสามารถสนับสนุนได้โดยไม่ขัดกับระเบียบของทางราชการ

4.3 หน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานระดับสูง หรืองานที่ทำร่วมกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลชุมชนมีขอบเขตการให้บริการ ดังนี้

1. ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค ให้การรักษาพยาบาลโรคทุกสาขาวิชาการแพทย์และสาธารณสุขในระดับ 2 (Secondary medical care) และระดับ 1 (Primary medical care) ทั้งประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และประชาชนทั่วไปที่มาับการรักษาทั้งทางกายและทางจิต รวมทั้งร่วมมือในการรักษาพยาบาลแบบหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ และการรักษาพยาบาลในท้องที่ห่างไกลทางวิทย์

2. ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ งานอนามัยแม่และเด็ก และงานวางแผนครอบครัว งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานโภชนาการ งานสุขศึกษา งานอนามัย

ผู้สูงอายุ งานป้องกันและรักษาผู้ติดยาเสพติด และงานสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งให้บริการ ควบคุมป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคและงานสุขภาพตามแผนงาน และนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและจังหวัดแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยภายใน โรงพยาบาลและแก่ประชาชนในเขตอำเภอที่ตั้งของโรงพยาบาลที่ไม่มีสถานบริการอื่นใด รับผิดชอบ

3. ให้บริการชั้นสูตรสาธารณสุขภายในโรงพยาบาลและหน่วยบริการ สาธารณสุขทุกแห่งรวมทั้งหน่วยงานอื่นของรัฐและเอกชนภายในจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ

4. ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพและกิจกรรมบำบัด ทั้งประเภทผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยในและประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนทุกแห่งภายในจังหวัด และ จังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ

5. ดำเนินงานทางด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่นักศึกษาแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุขทุกระดับ รวมทั้งการจัดห้องสมุดให้มีตำรา และเอกสารทางวิชาการไว้ให้เพียงพอแก่การสนับสนุนโรงพยาบาลต่าง ๆ ในเขตรับผิดชอบ ด้วย

6. ศึกษา ค้นคว้า วิจัยเพื่อให้มีการพัฒนาทางวิชาการทั้งในด้านการแพทย์ การสาธารณสุข

7. ปรับปรุงแก้ไข ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อปรับปรุงภูมิปัญญาพื้นบ้าน (แพทย์แผนไทย) เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแก่ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนทุกแห่งภายในจังหวัด และจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบ

8. นิเทศ ฝึกอบรม และพัฒนา รวมทั้งเป็นที่เลี้ยงให้หน่วยบริการ สาธารณสุขและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับโรงพยาบาลชุมชนลงไป ให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการทางการแพทย์ตามนโยบาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ

9. ศึกษาวิเคราะห์และจัดทำสถิติข้อมูลเกี่ยวกับงานทางการแพทย์และ สาธารณสุข เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงบริการสาธารณสุขทุกสาขาวิชาและรายงานผลการแก้ไข ปัญหาสาธารณสุขทั้งภายในจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ ในเขตรับผิดชอบและจัดทำรายงาน

ผลการปฏิบัติงานปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาเสนอสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กรม กองที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

10. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานสาธารณสุขและการแพทย์ของโรงพยาบาล ได้ผลดีตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

11. สนับสนุนสถานบริการปฐมภูมิ ทั้งในด้านบริหาร บริการ และวิชาการ ในเขตรับผิดชอบ ดังนี้

11.1 ให้การสนับสนุนด้านวัสดุครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์แก่โรงพยาบาล และสถานบริการปฐมภูมิตามที่ระเบียบของทางราชการจะให้อำนาจ

11.2 ให้การสนับสนุนด้านซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้และครุภัณฑ์ การแพทย์แก่เครือข่ายปฐมภูมิ

11.3 จัดดำเนินการตามระบบรับ-ส่งผู้ป่วย เพื่อตรวจหรือรักษาต่อให้มี ประสิทธิภาพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมทั้งสถาบันการแพทย์และสถานบริการสาธารณสุข อื่น ๆ

11.4 สนับสนุนและนิเทศงานสถานบริการปฐมภูมิ ด้านวิชาการ ด้าน รักษาพยาบาลและอื่น ๆ รวมทั้งสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานรวบรวมสถิติข้อมูลต่าง ๆ

12. ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย และสนับสนุนสถานบริการปฐมภูมิในงานสาธารณสุขมูลฐานของจังหวัด ทั้งในด้านบริการ วิชาการ และด้านบริหาร

13. ดำเนินงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

บริบทของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 76 หมู่ 8 ตำบลตองโขบ อำเภอ โคกศรีสุพรรณ 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 อำเภอวังยางและอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม (รายงานสถิติจังหวัดสกลนคร พ.ศ. 2563, หน้า 5)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา “ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ” เพื่อนำมาเป็นข้อมูลปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการได้มีสุขภาพดี และสามารถดูแลตนเองได้ ครอบครัวมีความสุข ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องปฏิบัติและพิจารณาอย่างถ่องแท้แน่นอนว่าการกระทำใดเป็นผลดี มิใช่เป็นการกระทำในลักษณะลองผิดลองถูก จึงจะเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรนั้น การให้บริการที่ดีนับว่าเป็นหัวใจของการทำงานอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลหรือผู้บริหารกลุ่มงาน ซึ่งเป็นองค์กรหลักตระหนักอย่างยิ่งในการบริหารจัดการวิเคราะห้ปัญหา หาแนวทางเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกขั้นตอนของการให้บริการ และจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและทำการวิจัย

วิสัยทัศน์ (VISION)

โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เป็นโรงพยาบาลชั้นนำระดับเขตที่มีคุณภาพ รักรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมเทคโนโลยี ภาคนิคมเข้มแข็ง

พันธกิจ (Mission)

- M1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่ายในการสร้างเสริมสุขภาพ
- M2. ให้บริการด้านสาธารณสุขแบบองค์รวมอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน
- M3. พัฒนาศักยภาพบุคลากร ส่งเสริมองค์ความรู้ สร้างความผูกพันยึดมั่นต่อองค์กร
- M4. บริหารจัดการทรัพยากรภายใต้หลักธรรมาภิบาลและส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- M5. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารให้มีประสิทธิภาพ

ค่านิยม (CORE VALUES)

- K : Keep safety คุณภาพปลอดภัย
- S : Service mind ประทับใจบริการ

M : Mastery เป็นนายตนเอง

O : Originality เร่งสร้างสิ่งใหม่

P : People centered approach ใส่ใจประชาชน

H : Humility ถ่อมตนอ่อนน้อม

เป้าประสงค์หลัก (MAIN GOALS)

1. ชุมชน ประชาชนสุขภาพดี ภาควิชาเครือข่ายมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ
2. ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ได้มาตรฐาน
3. บุคลากร เก่ง ดี มีความสุข
4. องค์กร บริหารจัดการอย่างธรรมาภิบาล มีสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย

และเชี่ยวชาญ ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ (STRATEGIC ISSUES)

1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาควิชาเครือข่ายในการจัดการสุขภาพ
2. พัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพมาตรฐาน
3. พัฒนาบุคลากรให้เก่งดี มีความสุข และมีสมรรถนะที่เหมาะสม
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สร้าง

สิ่งแวดล้อมเพื่อการเชี่ยวชาญและมีความปลอดภัย

5. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ปภาวี บุญกลาง (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาสาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์องค์กร และความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรให้ความสนใจการติดต่อระหว่างบุคคลเนื่องจากเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความภักดีมากที่สุด โดยมุ่งเน้นความเชี่ยวชาญในการให้บริการของพนักงาน การมีความเอาใจใส่ลูกค้า ให้บริการตามความต้องการของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ รวมถึงมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

จักรกฤษณ์ โสภาค และคณะ (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี การศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยาแต่ละจุดบริการของโรงพยาบาลค่ายสุรนารี โดยมีการศึกษาทั้งหมด 6 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการห้องจ่ายยาโรงพยาบาลค่ายสุรนารี จำนวน 400 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยาโรงพยาบาลค่ายสุรนารี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา ด้านผู้ให้บริการมากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านข้อมูลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก และ ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดด้านระยะเวลาการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยาโรงพยาบาลค่ายสุรนารี ในภาพรวมรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุร

นารี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี แต่ละจุดให้บริการห้องจ่ายยา ในด้านสถานที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ด้านระบบการให้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยาโรงพยาบาลค่ายสุรนารี แต่ละจุดให้บริการห้องจ่ายยา ในด้านระบบการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ด้านระยะเวลาการให้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี แต่ละจุดให้บริการห้องจ่ายยา ในด้านระยะเวลาการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ด้านผู้ให้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยาโรงพยาบาลค่ายสุรนารี แต่ละจุดให้บริการห้องจ่ายยา ในภาพรวมด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลการให้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี แต่ละจุดให้บริการห้องจ่ายยา ในด้านข้อมูลการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี แต่ละจุดให้บริการห้องจ่ายยา ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่แตกต่างกัน

บุญญา พวงทับทิม (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้

ใช้วิธีการผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน และกลุ่มผู้มาใช้บริการ(CLMV) คือ ชาวแก้มพูชา ชาวลาว ชาวเวียดนาม ชาวพม่า จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ หาค่าเฉลี่ย หาร้อยละ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, one-way ANOVA และ Multiple regression analysis และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้(Post Hoc Tests) (Multiple comparison) ผลการวิจัย พบว่า 1. ผู้มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน เพศชายจำนวน 115 คน อายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนส่วนมากจำนวน 151 คน มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และ 50,001 ขึ้นไป 2. แผนกที่กลุ่มผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ แผนกประชาสัมพันธ์, แผนกผู้ป่วยนอก(OPD), แผนกผู้ป่วยใน (IPD), แผนกรังสี(X-ray), แผนกทันตกรรม, แผนกสถาบันความงาม, แผนกแคชเชียร์, แผนก Admission โดยเฉลี่ยเท่ากับ 12.5 3. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจ และการรับรู้คุณภาพบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กิตาวิ ศุภผลศิริ (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์โรงพยาบาล เอกชนชั้นนำและความภักดีของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี มีภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์ดีกว่าภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ และภาพลักษณ์ดังกล่าวอยู่ในระดับที่ดีมาก 2) สำหรับความภักดีของกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในการกลับมาใช้บริการอีกในระดับมากรองลงมา คือ จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ โรงพยาบาลที่ตนเองใช้บริการอยู่ 3)จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางบวก

ชำนาญ ชูรัตน์ (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัย พบว่า ผลการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านบริการ ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือสภาพแวดล้อมภายนอก ($\bar{X} = 3.86$) ด้านประชากรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.83$) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.71$)

ณิชา วงศ์สุตาล (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล เอกชนในจังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 387 คน วิเคราะห์ผล โดย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการวิเคราะห์ F-test ANOVA และวิธีการวิเคราะห์ LSD ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้าน เอกลักษณ์องค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการง่ายและมีความ ยืดหยุ่น ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านการชดเชย ด้านความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ ของผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 3 แห่ง ในจังหวัดนครราชสีมา มีความแตกต่างกัน

พระวิทยา อิทธิญาโน (กางเกตุ) (2561, บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อ ใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ การดูแลสุขภาพตนเอง และการออกกำลังกาย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน การดูแลสุขภาพตนเอง และการออกกำลังกาย

ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหา อุปสรรค แนวทางการส่งเสริม และการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม ดังต่อไปนี้ (1) ผู้บริหารควรจัดอบรมส่งเสริมการให้บริการประชาชนเพื่อเป็น บรรทัดฐานในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพเหมาะสม กับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน (2) ควรให้การอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม แก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ และปรับเปลี่ยนคนให้เหมาะสม กับงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการรับทราบนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ (3) ต้องเร่งดำเนินการเรื่องการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ โดยจัดคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม (4) เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทุกระดับต้องร่วมกันดำเนินการสำรวจ ปรับปรุง และพัฒนาตนเองในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และจัดให้มีโครงการ ที่สามารถประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ได้

Le Thuy Ngan (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการ บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ส่วนด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 2) โดยรวมคุณภาพการบริการ (X) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.797$ ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ อิทธิพล

ของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย
การแพทย์กว้างปี่ญ พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย

วิจิตรา พลสำโรง และคณะ (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอ
หนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจความพึง
พอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอ
หนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้
แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัด
ขอนแก่น จำนวน 381 คน ผลวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า 1) ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านความ
สม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด 4)
ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของความพึงพอใจความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอ
หนองสองห้อง ดังนี้ 1) ด้านความเสมอภาค ควรปรับปรุง เรื่องของเจ้าหน้าที่ควรใช้วาจา
ที่สุภาพ และเหมาะสมมากกว่านี้ ร้อยละ 0.52 2) ด้านความสม่ำเสมอ ควรมีความ
กระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ และควรบริการด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 0.79 3)
ด้านการอำนวยความสะดวก ต้องการให้สร้างห้องน้ำเพิ่ม ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความ
สะอาดบริเวณห้องน้ำ บริเวณทางเข้าด้านหน้าของโรงพยาบาลมีความคับแคบเกินไป
ควรมีไฟส่องสว่างด้านหน้าโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของ
เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาให้มากกว่านี้ เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถ
รักษาผู้ป่วยในบางกรณีได้ และอยากให้เพิ่มเครื่องมือ และอุปกรณ์ ให้แก่อาสาสมัคร
สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ร้อยละ 3.67 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้
ความสามารถในการให้คำแนะนำผู้ป่วยมากกว่านี้ ร้อยละ 0.26

ช่อดาว เมืองพรหม (2562, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
ธนบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนว
ทางการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธนบุรี จำนวน 400 คน
ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความ
น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้าน
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึง
พอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจาก
การวิจัยครั้งนี้ โรงพยาบาลธนบุรีควรเน้นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการจัดสถานที่
รวมถึงบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์
ต่อผู้บริหารในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง การลดขั้นตอนการ
ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจและความภาคภูมิใจของผู้ใช้บริการให้
สามารถรักษารายได้ในระยะยาวและสร้างแรงจูงใจให้มีผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นเป็นแนวทาง
สร้างศักยภาพทางการแข่งขันให้กับธุรกิจของโรงพยาบาล

เรวัฒน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2562, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กร
ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมือง
นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์
ขององค์กรที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออมสิน ในอำเภอ
เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่ใช้
บริการธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน อัตราตอบกลับร้อยละ 100 ผลการวิจัย พบว่า ระดับ
ความคิดเห็นของภาพลักษณ์องค์กรและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินอยู่ใน
ระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กรได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร
ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อ

ระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ผลได้ร้อยละ 75.90

งานวิจัยต่างประเทศ

Chakravarty (2011, abstract) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหรือ (OPD) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการ ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับข้อแตกต่างระหว่าง สิ่งที่ถูกคาดหวังและสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการ(OPD) การประเมินระดับคุณภาพบริการจากโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman et al. จัดทำแบบสำรวจทั้งหมด 22 ข้อ มีคำถามทั้งหมด 5 ด้าน คือความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกันและความเอาใจใส่เป็นรายบุคคล มีมาตรการวัดความพึงพอใจอยู่ที่ 1 ถึง 7 จากการสุ่มตัวอย่างคนไข้ 99 เติ่ง ในระยะเวลา 3 เดือน โดยใช้วิธีการทางสถิติ เชิงอนุมาน Paired t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับบริการ จากผลการวิจัย พบว่า ได้คะแนน ที่ระดับ -1.63 การศึกษาค้นคว้าคือกลุ่มผู้ป่วยและผู้เชี่ยวชาญในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ป่วยทั้งหมด 50 คน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในการคิดหาค่าเฉลี่ย อย่างแม่นยำด้วยการใช้ Cronbach's coefficient alpha หาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยการใช้วิธีการ SERVQUAL ใช้ (E) เป็นสัญลักษณ์แทนค่าความคาดหวังและ (P) สัญลักษณ์แทนค่าสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการนั้น ๆ พบว่า คะแนนความคาดหวังและการได้รับการบริการแต่ละมิติจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.005 ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น Coefficient alpha อยู่ระหว่าง 0.78 ถึง 0.82 จากทั้งห้าด้าน ค่า E มีค่าเฉลี่ยเกิน 6 คะแนน จากทั้งหมด ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าค่าเฉลี่ยของ P ผสมกัน ในขอบเขตกับปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่เกือบจะเท่ากับค่า E แต่ค่า P กลับต่ำกว่าค่า E ช่องว่างของการบริการที่เกิดขึ้นของค่า ซึ่งช่องว่างของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านนั้นถูกวัดด้วยเครื่องมือ SERVQUAL ในด้านของการตอบสนอง และความเป็นรูปธรรม ออกมาน้อยกว่า 0.001 เกิดเป็นค่าช่องว่างที่ไม่สามารถวัดได้ กลายเป็นค่าติดลบ SERVQUAL ได้ (-) 1.63 คุณภาพการบริการ คือ การที่ความหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ ได้รับการเติมเต็มในมิติของการตอบสนอง มีช่องว่างเกิดขึ้นน้อยกว่า 0.001 มิติทั้ง 5 ส่วนมากจะเกี่ยวกับโครงสร้างต่าง ๆ ทางกายภาพ รวมไปถึงการที่ผู้บริโภครอพนักงานในแผนกผู้ป่วยนอกเกิดเป็นช่องว่างของคุณภาพการบริการเกิดขึ้นในทุกข้อยกเว้น เวลาในการรับบริการนั้นถูกนำมาวิเคราะห์และสำรวจสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอาจเป็น

สิ่งหนึ่งที่จะสามารถอธิบายช่องว่างที่เกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตามช่องว่างที่เกิดขึ้นนั้น คือ เครื่องช่วยเตือนว่าฝ่ายบริหารจัดการโรงพยาบาลควรคำนึงถึงการพัฒนาและปรับปรุง การศึกษานี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโรงพยาบาลเพราะผลการสำรวจจะช่วย ให้โรงพยาบาลทราบถึงช่องว่างของคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นในทั้ง 5 ด้าน และสามารถ ทำการวิเคราะห์หาข้อแก้ไขปรับปรุงให้คุณภาพการบริการดีขึ้นในแผนกผู้ป่วยนอกได้ต่อไป

Mohammad and Al hamadani (2011, abstract) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพ การให้บริการต่อความพึงพอใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพวกเขา กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าได้รับ อิทธิพลจากการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ลูกค้า ทำการประเมินหลังจากได้ซื้อหรือใช้บริการจากสินค้าและบริการในครั้งนั้น ๆ

Handayani et al. (2015, abstract) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการใน โรงพยาบาลในสาธารณรัฐอินโดนีเซีย โดยวิธีการสำรวจเก็บข้อมูลแบบเชิงปริมาณโดยใช้ แบบสอบถามและค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ผลการวิจัย ด้านทรัพยากรมนุษย์มีน้ำหนัก 0.35 และด้านกระบวนการมีน้ำหนัก 0.29 ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมากที่สุดที่จะเป็นตัวพัฒนาคุณภาพการบริการ และ รองลงมาคือมิติอื่น ๆ ที่ต้องเน้นโดยฝ่ายบริหารคือนโยบายมีน้ำหนัก 0.19 และโครงสร้าง พื้นฐานมีน้ำหนัก 0.15 ผลการวิจัยในมุมมองของผู้รับบริการผลที่ออกมาค่อนข้างที่จะ สอดคล้องกับฝ่ายผู้บริหาร ซึ่งมุมมองของผู้ป่วย พบว่า ทรัพยากรมนุษย์มีน้ำหนัก 0.34 กระบวนการมีน้ำหนัก 0.29 นโยบาย 0.20 และโครงสร้างพื้นฐาน 0.15 ซึ่งผู้ป่วยได้ระบุ เพิ่มเติมว่า แพทย์และบุคลากรควรมีทักษะและความรู้รวมถึงประสบการณ์และมีความ ทนสมัยใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่มีนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ และควรมีความพร้อมในการ ให้การรักษาเวลาที่ผู้ป่วยต้องการ

Ramesh Neupane and Manju Devkota (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง "การประเมินผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อผู้ป่วยและความพึงพอใจของผู้ป่วย ที่เข้ารับบริการ: การศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในประเทศเนปาล" ทำการแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยจำนวน 490 คน จาก 10 โรงพยาบาล จากผลการวิจัยสรุป ได้ว่า ผู้ป่วยและผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน 82.80% มีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเนปาลและคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.719

และมีนัยสำคัญที่ 0.01 ในทำนองเดียวกันการวิเคราะห์สมการถดถอยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป $B = 0.719$ และ $P = 0.000$ ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญ

Nugroho Bani Ismoyo and other (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคของ Anwar กลุ่ม Minimarket ทุกสาขาในเมือง Bengkulu ประเทศอินโดนีเซีย ด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบายจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน เครื่องมือวิเคราะห์ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ โครงสร้างแบบสมการ โดยใช้ซอฟต์แวร์ Amos 22 ในการวิเคราะห์ผลจากการศึกษาผลการวิจัย พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และจากผลการศึกษาวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าคุณค่าของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยคุณค่าการทำงาน คุณค่าทางอารมณ์ และคุณค่าทางสังคมของผู้ให้บริการ เป็นตัวกลางในการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผลจากการวิจัยยังให้ข้อสรุปด้วยว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ในขณะที่ทางเลือกของแบรนด์ยังเป็นตัวกลางระหว่างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

Ishmael Mensah and Rebecca Dei Mensah (2018) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ผลกระทบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและการกลับมาซื้อซ้ำในร้านอาหารที่มหาวิทยาลัย Cape Coast Campus ในประเทศกานา โดยทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารจำนวน 10 ร้านในมหาวิทยาลัย จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ร้านอาหารในอนาคต มีค่า B-value ที่ $= 0.790$ โดยที่คุณภาพการบริการสนับสนุนว่ามีผู้รับบริการ 79% ที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญที่ $P < 0.01$ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของร้านอาหาร มีค่า B-value $= 0.711$ และส่งผลอย่างมีนัยสำคัญที่ $p < 0.01$ ซึ่งสอดคล้องกับมติฐานของการวิจัย ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นยังมีอิทธิพลส่งผลต่อการกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญของผู้รับบริการ

Heinberg และคณะ (2018) ได้ศึกษา ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทที่มีผลต่อการผลักดันแบรนด์ในประเทศอินเดียและจีน ผลการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการลดความไม่แน่นอนของผู้บริโภคเกี่ยวกับแบรนด์ในตลาดเกิดใหม่ และอาจเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับแบรนด์สินค้ามากขึ้น ในขณะที่ภาพลักษณ์องค์กรเป็นสัญญาณที่มีประสิทธิภาพในประเทศจีนมากกว่าประเทศอินเดีย ยิ่งไปกว่านั้นชื่อเสียงของบริษัทเป็นสื่อกลางในการสร้างภาพลักษณ์ความสัมพันธ์กับตราสินค้าในตลาดเกิดใหม่ นอกจากนี้ความสำคัญของชื่อเสียงของบริษัทขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของประเทศที่แตกต่างกัน

Chien & Chi (2019) ได้ศึกษา ภาพลักษณ์องค์กรในฐานะสื่อกลางระหว่างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าของงานแสดงสินค้า ผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการบริการมีการเพิ่มผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรของงานแสดงสินค้า และมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานแสดงสินค้า นอกจากนี้ บทบาทของภาพลักษณ์เป็นตัวแปรสื่อกลางระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์หลายกลุ่มยังสนับสนุนสมมติฐานที่ว่าภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ต่อการตอบสนองความพึงพอใจในผู้เข้าร่วมแสดงสินค้า ผู้จัดการสามารถใช้ผลการสำรวจกลยุทธ์การตลาดที่ใช้การได้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทางธุรกิจที่มีขนาดเงินทุนต่างกัน งานวิจัยนี้ไม่เพียงมีประโยชน์สำหรับผู้จัดงานแสดงสินค้าเท่านั้น แต่ยังให้การวิจัยเชิงทฤษฎีที่จำเป็นในพื้นที่แสดงนิทรรศการการค้า

Ozkaya และคณะ (2019) ได้ศึกษา ผลของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อความภักดีของลูกค้า ผ่านการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและชื่อเสียงขององค์กร ผลการศึกษา พบว่า การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกำหนดความภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร ช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถใช้ภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพในกลยุทธ์ ซึ่งจะช่วยยกระดับสถาบันในใจของผู้บริโภค ผลการสำรวจระบุว่าภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัท สามารถใช้เป็นมาตรฐานการตลาดทั่วไปเพื่อวัดประสิทธิภาพของธนาคาร ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพและความพึงพอใจมีผลต่อความภักดีผ่านการรับรู้คุณค่าภาพลักษณ์และชื่อเสียง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการ

ให้บริการเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้การบริการของแต่ละองค์กร ประสบความสำเร็จ สำคัญต้องปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะองค์การทางด้านสุขภาพ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการของบุคคล เป็นเรื่องที่จะยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรของ LeBlanc & Nguyen (1996 อ้างถึงใน ชลลดา ไชยกุล, 2555, หน้า 18) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1. เอกลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) 2. ชื่อเสียง (Reputation) 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) 4. การให้บริการ (Service Offering) 5. การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel) คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, p. 28, อ้างถึงใน สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์, 2558, หน้า 13) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) 5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ในส่วนของการการประเมินความพึงพอใจโดยผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดทฤษฎีของเพนชานสกีร์ และโทมัส (Penchansky & Thomas, 1981, pp. 127-140) ประกอบด้วย 1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) 2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) 4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) 5. การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ (Acceptability)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566 จำนวน 385 คน ระหว่างวันที่ 20 มีนาคม-16 เมษายน พ.ศ. 2566 (เป็นประชาชนที่มารับบริการตรวจโรคทั่วไป ที่มีอาการคงที่และตรวจรักษาเรียบร้อยแล้ว) เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตร ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม .50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 2 มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ .05)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = .05

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 95% นั่นคือ ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้ + 5% ดังนั้นจึงแทนค่าได้ขนาดตัวอย่างดังนี้

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$P = 0.5$$

$$Z = 0.5$$

$$E = 0.05$$

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= \frac{(0.25)(3.8416)}{0.0025} \\ &= \frac{0.9604}{0.0025} \\ &= 384.16 \\ &= 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การคำนวณและตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยมีรายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตาราง 1

ตาราง 1 รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูล

ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
- สัปดาห์ที่ 1 (20-26 มีนาคม พ.ศ.2566)	100
- สัปดาห์ที่ 2 (27 มีนาคม-2 เมษายน พ.ศ. 2566)	95
- สัปดาห์ที่ 3 (3-9 เมษายน พ.ศ. 2566)	95
- สัปดาห์ที่ 4 (10-16 เมษายน พ.ศ. 2566)	95
รวม	385

จากตาราง 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยข้างต้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยที่เหมาะสมจากตารางดังกล่าว คือ จำนวน 385 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กับผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566 ระหว่างวันที่ 20 มีนาคม-16 เมษายน พ.ศ. 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย 1. เอกลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) 2. ชื่อเสียง (Reputation) 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) 4. การให้บริการ (Service offering) 5. การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel)

โดยแบบสอบถามส่วนนี้ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ท (Likert Rensis, 1967, pp. 90–95) กำหนดน้ำหนักคะแนน (Scoring) ของตัวเลือกสำหรับแบบสอบถามที่เป็นเชิงบวก ซึ่งให้ความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

สามารถแปลความหมายของระดับภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ดังนี้ (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2543, หน้า 30) ค่าเฉลี่ยของคะแนน ระดับของความพึงพอใจ

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) 5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

โดยแบบสอบถามส่วนนี้ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ท (Likert Rensis, 1967, pp. 90–95) กำหนดน้ำหนักคะแนน (scoring) ของตัวเลือกสำหรับแบบสอบถามที่เป็นเชิงบวก ซึ่งให้ความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

สามารถแปลความหมายของระดับคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ดังนี้ (ชัชวาลย์ เรื่อง
ประพันธ์, 2543, หน้า 30) ค่าเฉลี่ยของคะแนน ระดับของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีระดับคุณภาพการให้บริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 5 ด้าน

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) 2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility)
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability)
5. การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ (Acceptability)

โดยแบบสอบถามส่วนนี้ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ท
(Likert Rensis, 1967, pp. 90–95) กำหนดน้ำหนักคะแนน (Scoring) ของตัวเลือกสำหรับ
แบบสอบถามที่เป็นเชิงบวก ซึ่งให้ความหมาย ดังนี้

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

สามารถแปลความหมายของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ดังนี้ (ชัชวาลย์ เรื่อง
ประพันธ์, 2543, หน้า 30) ค่าเฉลี่ยของคะแนน ระดับของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร
คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ลักษณะแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม
ปลายเปิด (Open-ended Form)

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และ
งานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของ
แบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการทำการศึกษากลายเป็นแบบสอบถาม
รายการ (Check List) แล้วกำหนดคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด
5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวม
ข้อมูล

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจ
แก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

4. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำ
แบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
(Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้
(ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 253-254)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item
congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1
หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่าง
แน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้
และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไป

วัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ประธานหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4.4 นางณัฐปภัสร นวัตกรรมศิริกุล นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

4.5 นางจันทร์ประภา นางาม หัวหน้าพยาบาล (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ) โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด

6. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 22) ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง

0.419 – 0.834

2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอกอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อยู่ระหว่าง

0.440 – 0.792

3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอกอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อยู่ระหว่าง

0.451 – 0.834

4) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอกอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
อยู่ระหว่าง 0.419 – 0.825

7. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2-4 มาหาค่าความเชื่อมั่น
(Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการ
ของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดย
กำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้น
ใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างใน นพพร ณะชัยพันธ์, 2555,
หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- 1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .982
 - 2) แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .961
 - 3) แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .967
 - 4) แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .951
8. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 385 คน
2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2543, หน้า 30) ค่าเฉลี่ยของคะแนน ระดับของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีระดับภาพลักษณ์องค์กรน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2543, หน้า 30) ค่าเฉลี่ยของคะแนน ระดับของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีระดับคุณภาพการให้บริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

3.4 การวิเคราะห์ แบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2543, หน้า 30) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5 การทดสอบสมมติฐาน ใช้วิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามในที่นี้ คือภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการ (ตัวแปรอิสระ) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตัวแปรตาม)

3.6 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open – end Response Questions) โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item-objective congruence) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. การวิเคราะห์ระดับ 1) ภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 2) คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษา 1) ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 2) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ดำเนินการโดย

4.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) มีค่าระหว่าง -1 ถึง $+1$ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าค่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทิศทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553, หน้า 376-377)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.91 - 1.00$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.71 - 0.90$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.31 - 0.70$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.01 - 0.30$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

4.2 ตรวจสอบตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2557, หน้า 370) พิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งต้องมีค่าไม่เกิน 10

4.2.1 กราฟ Normal Prob. Plot มีการแจกแจงแบบปกติ มีการเรียงตัวใกล้เคียงเส้นตรงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

4.2.2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 โดยพิจารณาจากค่า Residual มีค่าเฉลี่ยความคาดเคลื่อน (Residual) ซึ่งใกล้เคียงกับหรือเท่ากับศูนย์ เป็นไปตาม ข้อตกลงเบื้องต้น

4.2.3 มีความแปรปรวนคงที่ โดยพิจารณาจากกราฟ Scatterplot ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (Autocorrelation) พิจารณาค่า Durbin-Watson ซึ่งต้องมีค่าไม่เกิน 2 สรุปได้ว่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

4.3 การศึกษา 1) อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร และ 2) อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ว่าถ้าตัวแปรอิสระเปลี่ยนแปลงไปแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอย ซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2557, หน้า 25)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปรจะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เขียนความสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta X_i + \varepsilon_i$$

เมื่อ β_0 แทนระยะตัดแกน y (y-intercept)

β แทนความชันของเส้นถดถอย (slope)

$$\hat{Y}_i = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta} X_i \quad \text{หรือจะได้ว่า}$$

$$\hat{Y}_i = b_0 + bX_i$$

**การศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพ
การให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**

ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางหาเครื่องมือในการพัฒนา
ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาล
โคกศรีสุพรรณ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบแบบสอบถามแนวทางในการพัฒนา
ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้วยการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ผู้บริหาร จำนวน 3 ท่าน ดังนี้
 - 1.1 นายภูษพงศ์ สุพัฒน์กุล สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
 - 1.2 นางรจนา แก้วคำแสน ผอ.รพ.สต.บ้านห้วยหีบ
 - 1.3 นายอาทิตย์ นิลทะราช ผอ.รพ.สต.เหล่าโพนค้อ
2. ตัวแทนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร จำนวน 3 ท่าน
 - 2.1 น.ส.สุทัชชา วิทยาพานิชกร นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
 - 2.2 นายจรัส ประคำมินทร์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
 - 2.3 นางสาวไอรดา ไชยโยธา นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
3. ตัวแทนผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ จำนวน 4 ท่าน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพ

การให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^{2Adj}	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
IM	แทน ผลรวมของภาพลักษณ์องค์กร
IM_1	แทน ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร
IM_2	แทน ด้านชื่อเสียง

IM ₃	แทน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
IM ₄	แทน ด้านการให้บริการ
IM ₅	แทน ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล
SQ	แทน ผลรวมของคุณภาพการให้บริการ
SQ ₁	แทน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
SQ ₂	แทน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
SQ ₃	แทน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
SQ ₄	แทน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ
SQ ₅	แทน ด้านการดูแลเอาใจใส่
TR	แทน ผลรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
TR ₁	แทน ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่
TR ₂	แทน ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ
TR ₃	แทน ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก
TR ₄	แทน ด้านความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย สำหรับบริการ
TR ₅	แทน ด้านการยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ
P-Value	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 5 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาล
โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น
ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
สกลนคร ปีงบประมาณ 2566 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=385)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
-ชาย	143	37.14
-หญิง	242	62.86
2. อายุ		
-ไม่เกิน 30 ปี	37	9.62
-31 – 45 ปี	185	48.05
-46 – 60 ปี	142	36.88
-มากกว่า 60 ปี	21	5.45
3. ระดับการศึกษา		
-ประถมศึกษา	128	33.25
-มัธยมศึกษา/ปวช.	175	45.45
-อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	38	9.87
-ปริญญาตรีขึ้นไป	44	11.43
4. อาชีพ		
-เกษตรกร	190	49.35
-ค้าขาย/ หาบแร่/แผงลอย	84	21.82
-ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการขนาดใหญ่	23	5.97
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	65	16.88
-รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	18	4.68
-อาชีพอื่น ๆ	5	1.30
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
-ไม่เกิน 10,000 บาท	189	49.09
-10,001 – 20,000 บาท	119	30.91
-20,001 – 30,000 บาท	56	14.55
-ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	21	5.45
รวม	385	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566 จำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86 มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 48.05 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.35 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 3-8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

(n=385)

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 3 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เอกลักษณ์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ ชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.37$)

การติดต่อระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.30$) การให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอกอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ชื่อของโรงพยาบาลสามารถจดจำได้ง่าย	4.53	0.61	มากที่สุด
2	สีและโลโก้ของโรงพยาบาลมีความโดดเด่นและ สังเกตได้ง่าย	4.36	0.66	มาก
3	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	4.41	0.69	มาก
4	คุณภาพในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของ ประชาชน	4.45	0.68	มาก
รวม		4.44	0.53	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอกอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ชื่อของโรงพยาบาลสามารถจดจำได้ง่าย ($\bar{X} = 4.53$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือคุณภาพในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชน ($\bar{X} = 4.45$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สีและโลโก้ของโรงพยาบาลมีความโดดเด่นและสังเกตได้ง่าย ($\bar{X} = 4.36$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านชื่อเสียง รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เป็นโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการไว้วางใจและนึกถึง ทุกครั้งยามเจ็บป่วย	4.41	0.65	มาก
2	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และประสบการณ์สูงในการ บริหารจัดการองค์กร	4.35	0.69	มาก
3	โรงพยาบาลได้รับรางวัลหรือการยกย่องจาก หลายสถาบัน	4.30	0.70	มาก
4	เปิดให้บริการรักษามายาวนาน สามารถครองใจ ผู้รับบริการได้	4.52	0.59	มากที่สุด
5	มีการให้บริการตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.28	0.68	มาก
รวม		4.37	0.49	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านชื่อเสียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เปิดให้บริการรักษามายาวนาน สามารถครองใจผู้รับบริการได้ ($\bar{X} = 4.52$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เป็นโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการไว้วางใจและนึกถึงทุกครั้งยามเจ็บป่วย ($\bar{X} = 4.41$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.28$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อความต้องการ	4.23	0.75	มาก
2	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ	4.15	0.77	มาก
3	ที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.26	0.88	มาก
4	มีป้ายหรือแผนผังแสดงไว้อย่างชัดเจน	4.29	0.75	มาก
5	บรรยากาศปลอดภัยโปร่ง เย็นสบาย	4.26	0.82	มาก
รวม		4.24	0.62	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีป้ายหรือแผนผังแสดงไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ บรรยากาศปลอดภัยโปร่ง เย็นสบาย ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านการให้บริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การบริการอย่างมีอาชีพ	4.30	0.74	มาก
2	การบริการ รวดเร็ว สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก	4.19	0.83	มาก
3	ให้บริการด้วยความเสมอภาคทุกคน	4.29	0.78	มาก
4	เจ้าหน้าที่ทักทาย ยิ้มแย้มด้วยความอบอุ่น เป็นกันเอง	4.11	0.86	มาก
5	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ดูน่าเชื่อถือ	4.41	0.64	มาก
รวม		4.26	0.62	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ดูน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือ การบริการอย่างมีอาชีพ ($\bar{X}=4.30$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ทักทาย ยิ้มแย้มด้วยความอบอุ่น เป็นกันเอง ($\bar{X}=4.11$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาพลักษณ์องค์กร
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้บริการผู้มารับบริการ	4.28	0.69	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า ดุจญาติมิตร	4.30	0.69	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการ	4.34	0.72	มาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย และแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.30	0.73	มาก
5	การให้บริการที่ดีของทางโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	4.26	0.77	มาก
รวม		4.30	0.58	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการ ($\bar{X}=4.34$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า ดุจญาติมิตร ($\bar{X}=4.30$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการที่ดีของทางโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ($\bar{X}=4.26$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 9-14

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
โดยรวมและรายด้าน

(n=385)

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 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$)
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน
โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.37$) การดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.33$)
การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.24$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลและความสะดวกในการเดินทาง	4.51	0.68	มากที่สุด
2	สถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วย ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ มีความสะดวกและเพียงพอ	4.32	0.70	มาก
3	มีสัญลักษณ์ ป้ายบอกทางจุดให้บริการ เส้นทางเดินภายใน	4.36	0.67	มาก
4	การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และแสงสว่างภายในอาคารของโรงพยาบาลมีความเหมาะสม	4.35	0.69	มาก
5	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และมีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอจะรับผู้ป่วย	4.44	0.62	มาก
รวม		4.40	0.52	มาก

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลและความสะดวกในการเดินทาง ($\bar{X}=4.51$) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และมีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอจะรับผู้ป่วย ($\bar{X}=4.44$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วย ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ มีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X}=4.32$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.44	0.67	มาก
2	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ	4.36	0.70	มาก
3	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา	4.35	0.76	มาก
4	แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง การ รักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด	4.27	0.70	มาก
5	ผลที่ได้จากการตรวจรักษา (รักษาหายหรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	4.42	0.70	มาก
รวม		4.37	0.57	มาก

จากตาราง 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพ
การให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ /
พยาบาล มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=4.44$) รองลงมาคือ ผลที่ได้จากการตรวจ
รักษา (รักษาหายหรืออาการเจ็บป่วยดีขึ้น) ($\bar{X}=4.42$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง การรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด ($\bar{X}=4.27$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีด้วย ใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.28	0.83	มาก
2	ระยะเวลาในการรอแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจ รักษามีความเหมาะสม	4.17	0.88	มาก
3	แพทย์ / พยาบาล ให้คำแนะนำตอบปัญหา สุขภาพอย่างละเอียด	4.29	0.80	มาก
4	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความพร้อมและ ช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.24	0.76	มาก
5	แพทย์ / พยาบาล สามารถวินิจฉัยโรคและ บริการตรวจรักษาตรงกับปัญหา	4.23	0.73	มาก
รวม		4.24	0.62	มาก

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แพทย์ / พยาบาล ให้คำแนะนำตอบ
ปัญหาสุขภาพอย่างละเอียด ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี
อันดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X}=4.28$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระยะเวลา
ในการรอแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษามีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.17$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การพูดจาและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ทำให้ท่านมั่นใจในบริการ	4.14	0.86	มาก
2	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล สามารถตอบ คำถาม ช่วยแก้ปัญหาสุขภาพได้อย่างถูกต้อง	4.28	0.74	มาก
3	แพทย์ / พยาบาล มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง	4.32	0.71	มาก
4	แพทย์ / พยาบาล อธิบายถึงอาการ สาเหตุของ โรค ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนค่าใช้จ่าย ทำให้ท่านมั่นใจในการรักษา	4.34	0.66	มาก
5	แพทย์ / พยาบาล สามารถรักษาความลับหรือสิ่ง ที่ไม่ต้องการให้เปิดเผยของท่านได้	4.40	0.62	มาก
รวม		4.29	0.57	มาก

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพ
การให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ แพทย์ / พยาบาล
สามารถรักษาความลับหรือสิ่งที่ไม่ต้องการให้เปิดเผยของท่านได้ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ
แพทย์ / พยาบาล อธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค ทางเลือกในการรักษา ตลอดจน
ค่าใช้จ่าย ทำให้ท่านมั่นใจในการรักษา ($\bar{X}=4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
การพูดจาและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ทำให้ท่านมั่นใจในบริการ
($\bar{X}=4.14$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านการดูแลเอาใจใส่ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน	4.21	0.73	มาก
2	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ	4.28	0.75	มาก
3	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ตั้งใจรับฟังและเข้าใจ ความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	4.34	0.67	มาก
4	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใส่ใจให้เกียรติและ เห็นความสำคัญของท่านเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.37	0.70	มาก
5	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล เปิดโอกาสให้ท่าน ถามปัญหาข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ	4.40	0.68	มาก
6	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ให้ความสนใจ ให้บริการแก่ญาติแต่ละท่านที่มีความต้องการ แตกต่างกัน	4.37	0.69	มาก
รวม		4.33	0.56	มาก

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ
โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหา
ข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ /
พยาบาล ให้ความสนใจให้บริการแก่ญาติแต่ละท่านที่มีความต้องการแตกต่างกัน
($\bar{X}=4.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใช้คำพูดที่ไพเราะ
สุภาพอ่อนโยน ($\bar{X}=4.21$)

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาล
โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 15-20

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
โดยรวมและรายด้าน

(n=385)

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	ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสีย ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ	4.29	0.65	มาก
5	การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ	4.34	0.59	มาก
รวม		4.33	0.54	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ การเข้าถึงแหล่งบริการ ($\bar{X} = 4.35$) การเข้าถึงแหล่งบริการ ($\bar{X} = 4.34$) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านพึงพอใจในความเพียงพอของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ที่มีต่อการให้บริการสามารถตอบสนองการบริการได้ทันทั่วทั้งที่	4.34	0.72	มาก
2	ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการตอบสนองการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วทั้งที่	4.31	0.71	มาก
3	ท่านพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงตามเวลา มีการแจ้งเตือนที่หากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น	4.41	0.64	มาก
รวม		4.35	0.57	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงตามเวลา มีการแจ้งเตือนที่หากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจในความเพียงพอของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ที่มีต่อการให้บริการสามารถตอบสนองการบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ($\bar{X} = 4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการตอบสนองการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วทั้งที่ ($\bar{X} = 4.31$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านพึงพอใจในความสะดวกจากการเดินทาง มาถึงโรงพยาบาลที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.41	0.68	มาก
2	ท่านพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในโรงพยาบาล เช่น ป้ายบอกทางไปยังแผนกต่าง ๆ	4.32	0.73	มาก
3	ท่านพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายใน โรงพยาบาล เช่น ห้องตรวจ ห้องจ่ายยา เคาน์เตอร์การเงิน มีความเข้าถึงได้ง่าย ไม่ ซับซ้อน	4.34	0.73	มาก
รวม		4.35	0.58	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรี
สุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในความสะดวกจากการเดินทางมาถึง
โรงพยาบาลที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่
ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล เช่น ห้องตรวจ ห้องจ่ายยา เคาน์เตอร์การเงิน มีความเข้าถึงได้
ง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อการสื่อสาร
ภายในโรงพยาบาล เช่น ป้ายบอกทางไปยังแผนกต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.32$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทาง โรงพยาบาลจัดไว้ให้ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง	4.28	0.80	มาก
2	ท่านพึงพอใจในพื้นที่ของโรงพยาบาลที่มีความ สะอาด ร่มรื่น มีความสะดวกครบครัน	4.35	0.78	มาก
3	ท่านพึงพอใจและรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้า มาใช้บริการภายในโรงพยาบาล	4.31	0.75	มาก
รวม		4.31	0.67	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรี
สุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในพื้นที่ของ
โรงพยาบาลที่มีความสะอาด ร่มรื่น มีความสะดวกครบครัน ($\bar{X}=4.35$) รองลงมาคือ
ท่านพึงพอใจและรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาล
($\bar{X}=4.31$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ($\bar{X}=4.28$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น	4.21	0.78	มาก
2	ท่านพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลเพื่อแลกกับการมีสุขภาพที่ดี หายจากความเจ็บป่วย	4.38	0.70	มาก
3	ท่านรู้สึกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มีความเป็นธรรมเหมาะสม	4.29	0.72	มาก
รวม		4.29	0.65	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลเพื่อแลกกับการมีสุขภาพที่ดี หายจากความเจ็บป่วย ($\bar{X}=4.38$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มีความเป็นธรรมเหมาะสม ($\bar{X}=4.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ($\bar{X}=4.21$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ด้านการยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	โรงพยาบาลได้ดำเนินการตรวจวัดเป็นไปตามมาตรฐาน	4.32	0.77	มาก
2	โรงพยาบาลมีเครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจวัดเพียงพอ	4.34	0.74	มาก
3	โรงพยาบาลมีความพร้อมของบุคลากร ในการเข้าดำเนินการ	4.30	0.82	มาก
4	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีการวางแผนงานให้เหมาะสมกับพื้นที่และเวลาการปฏิบัติงาน	4.37	0.72	มาก
5	โรงพยาบาลมีความพร้อมของห้องปฏิบัติการ	4.36	0.74	มาก
รวม		4.34	0.59	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีการวางแผนงานให้เหมาะสมกับพื้นที่และเวลาการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีความพร้อมของห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.36$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ โรงพยาบาลมีความพร้อมของบุคลากร ในการเข้าดำเนินการ ($\bar{X} = 4.30$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย จำนวน 2 สมมติฐาน ประกอบด้วย 1) ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 2) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 21-23

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแปรได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน และหากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อินทัย ตรีวานิช, 2552, หน้า 56)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31 – 0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง
ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล

โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปร	IM ₁	IM ₂	IM ₃	IM ₄	IM ₅	IM	SQ ₁	SQ ₂	SQ ₃	SQ ₄	SQ ₅	SQ	TR ₁	TR ₂	TR ₃	TR ₄	TR ₅	TR
Mean	4.44	4.37	4.24	4.26	4.30	4.32	4.40	4.37	4.24	4.29	4.33	4.32	4.35	4.35	4.31	4.29	4.34	4.33
S.D.	0.53	0.49	0.62	0.62	0.58	0.48	0.52	0.57	0.62	0.57	0.56	0.50	0.57	0.58	0.67	0.65	0.59	0.54
IM ₁	1	.727**	.658**	.553**	.675**	.726**	.628**	.540**	.517**	.590**	.494**	.629**	.538**	.597**	.515**	.585**	.567**	.634**
IM ₂		1	.631**	.611**	.682**	.743**	.530**	.549**	.543**	.554**	.615**	.641**	.625**	.601**	.466**	.533**	.617**	.646**
IM ₃			1	.571**	.723**	.752**	.698**	.751**	.516**	.651**	.536**	.715**	.594**	.682**	.748**	.634**	.716**	.771**
IM ₄				1	.727**	.728**	.572**	.548**	.710**	.656**	.695**	.756**	.689**	.588**	.481**	.539**	.528**	.632**
IM ₅					1	.701**	.767**	.761**	.733**	.788**	.725**	.762**	.698**	.757**	.722**	.729**	.718**	.720**
IM						1	.756**	.750**	.744**	.768**	.727**	.756**	.745**	.762**	.699**	.713**	.744**	.729**
SQ ₁							1	.734**	.635**	.781**	.683**	.767**	.648**	.688**	.723**	.734**	.682**	.787**
SQ ₂								1	.554**	.749**	.637**	.734**	.652**	.673**	.733**	.700**	.786**	.736**
SQ ₃									1	.770**	.732**	.751**	.724**	.620**	.561**	.546**	.597**	.686**
SQ ₄										1	.777**	.731**	.705**	.692**	.738**	.765**	.724**	.722**
SQ ₅											1	.786**	.774**	.658**	.616**	.571**	.687**	.749**
SQ												1	.706**	.761**	.788**	.752**	.794**	.785**
TR ₁													1	.686**	.656**	.606**	.711**	.721**
TR ₂														1	.752**	.662**	.767**	.772**
TR ₃															1	.685**	.769**	.712**
TR ₄																1	.701**	.729**
TR ₅																	1	.742**
TR																		1

จากตาราง 21 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กร โดยภาพรวม (IM) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (TR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.729$) ส่วนคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม (SQ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (TR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.785$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กร เป็นรายด้าน กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (TR) พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ดังนี้

1. เอกลักษณ์ขององค์กร (IM_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.634$)
2. ชื่อเสียง (IM_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.646$)
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (IM_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.771$)
4. การให้บริการ (IM_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.632$)
5. การติดต่อระหว่างบุคคล (IM_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.720$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ เป็นรายด้าน กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (TR) พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (SQ_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.787$)

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (SQ_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.736$)
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (SQ_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.686$)
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (SQ_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.722$)
5. การดูแลเอาใจใส่ (SQ_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.749$)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า ภาพลักษณ์องค์กร โดยภาพรวม (IM) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (TR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.729$) ส่วนคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม (SQ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (TR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.785$) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อแรงในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แสดงรายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.618	.133		4.632	.000		
เอกลักษณ์ขององค์กร (IM ₁)	.003	.042	.003	.081	.935	.751	1.161
ชื่อเสียง (IM ₂)	.072	.047	.066	1.554	.121	.742	1.346
สภาพแวดล้อมทาง กายภาพ (IM ₃)	.302	.035	.351	8.694	.000**	.698	1.344
การให้บริการ (IM ₄)	.021	.034	.024	.614	.540	.712	1.385
การติดต่อระหว่างบุคคล (IM ₅)	.468	.045	.502	10.494	.000**	.745	1.302

R=861, R²=.742, R²Adj=.739, F=218.182, Sig.=.000**

จากตาราง 22 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของ
ภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้านการติดต่อระหว่าง
บุคคล (IM₅) (β =.502) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (IM₃) (β =.351) มีอิทธิพล
ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
สกลนคร ได้ร้อยละ 73.90 (R²Adj=.739) ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหา
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10
และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนน
ดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

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

สมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน

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

ส่วนภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียง และด้านการให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แสดงรายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.117	.107		1.092	.276		
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (SQ ₁)	.174	.039	.170	4.433	.000**	.748	1.177
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (SQ ₂)	.402	.034	.430	11.985	.000**	.727	1.359
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (SQ ₃)	.076	.032	.088	2.385	.018*	.723	1.371
การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (SQ ₄)	.169	.045	.180	3.730	.000**	.712	1.388
การดูแลเอาใจใส่ (SQ ₅)	.148	.036	.155	4.096	.000**	.762	1.304
R=904, R ² =.817, R ² Adj=.815, F=338.925, Sig.=.000**							

จากตาราง 23 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ไว้วางใจในการบริการ (SQ_2) ($\beta=.430$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (SQ_4) ($\beta=.180$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (SQ_1) ($\beta=.170$) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (SQ_5) ($\beta=.155$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (SQ_3) ($\beta=.08$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 81.50 ($R^{2Adj}=.815$) ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้นจึงนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

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

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

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

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์ขององค์กร (IM ₁) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ปฏิเสธ
ภาพลักษณ์องค์กรด้านชื่อเสียง (IM ₂) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ปฏิเสธ
ภาพลักษณ์องค์กรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (IM ₃) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
ภาพลักษณ์องค์กรด้านการให้บริการ (IM ₄) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ปฏิเสธ
ภาพลักษณ์องค์กรด้านการติดต่อระหว่างบุคคล (IM ₅) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (SQ ₁) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (SQ ₂) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (SQ ₃) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (SQ ₄) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
คุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (SQ ₅) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ

จากตาราง 24 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้านการติดต่อระหว่างบุคคล (IM₅) ($\beta=.502$) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (IM₃) ($\beta=.351$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จึงยอมรับสมมติฐาน

ส่วนภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียง และด้านการให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จึงปฏิเสธสมมติฐาน

คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (SQ₂) ($\beta=.430$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (SQ₄) ($\beta=.180$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (SQ₁) ($\beta=.170$) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (SQ₅) ($\beta=.155$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (SQ₃) ($\beta=.08$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จึงยอมรับสมมติฐาน

การศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ซึ่งผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากการระดมความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้น มีจิตบริการประชาชน”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรเน้นเรื่องการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และระยะเวลาในการทำงาน เพื่อคุณภาพของการบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของงานในแต่ละประเภทในทุกขั้นตอน”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรปรับปรุง ที่นั่งประชาชนผู้มารับบริการ
ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้ถูกสุขลักษณะ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรมีการจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ให้มี
ความเหมาะสม สะดวกสบาย กว้างขวาง ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อย
อยู่เสมอ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรดำเนินการของงบประมาณต่อเติม หรือ
สร้างอาคารอาคารสถานที่ ขึ้นใหม่ ให้ใหญ่ขึ้น และเพียงพอเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรจัดให้มีการจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวก
สำหรับคนชรา และผู้พิการ อย่างเพียงพอ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2566)

“ผู้บังคับบัญชาควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีความเอาใจใส่
ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2566)

“ผู้บังคับบัญชาควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ประชาชน
ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2566)

สรุป แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ
ได้แก่ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์
ความโปร่งใส ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน และ
ให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ควรดำเนินการของงบประมาณ
ต่อเติม หรือสร้างอาคารอาคารสถานที่ ขึ้นใหม่ ให้ใหญ่ขึ้น และเพียงพอเหมาะสมกับ
ผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย

กว้างขวาง ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ และควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย ของงานในแต่ละประเภทในทุกขั้นตอน ควรจัดให้มีการจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกสำหรับคนชรา และผู้พิการ อย่างเพียงพอ ควรสร้างจิตสำนึก และปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ เห็นความสำคัญในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทั่วๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่สอบถามความประสงค์ของผู้มารับบริการให้ละเอียดถี่ถ้วน และยืนยันเพื่อความแน่ใจ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา และพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด และให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรติดตามและกำกับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เห็นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันท่วงทีตามกำหนดเวลา และดำเนินการให้บริการประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้ รวมทั้งเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและนำให้แก่ผู้มารับบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรใส่ใจดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน และมีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและตรงเวลา แล้ว ควรเพิ่มหลักการให้บริการอย่างถ้วนหน้า คือ การปรับปรุงคุณภาพหรือการให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมรวมถึงการวางตัวเป็นกลางในการให้บริการ เช่น การควบคุมอารมณ์ รูปแบบการให้บริการ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดคุยกับผู้มารับบริการด้วยความเป็นกันเอง จะได้ลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อจะได้ให้ผู้เข้ารับบริการเข้าถึงการบริการอย่างแท้จริง”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรกำกับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้น มีจิตบริการประชาชน และให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชน เนื่องจากประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นชาวบ้าน บางคนไม่มีความรู้ เจ้าหน้าที่จึงต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ เป็นอย่างยิ่ง”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2566)

“บุคลากรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนควรช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรมีการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2566)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และผู้บังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ

3. แนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2566)

“ผู้บังคับบัญชาของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรลงมากำกับดูแลและตรวจสอบว่า มีเรื่องใดเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วน ที่ต้องได้รับการแก้ไข อย่างทันด่วนที่เรื่องใดมีความล่าช้าหรือประสบปัญหา”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรออกแบบให้บริการมีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา และควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการขั้นตอนการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2566)

“ผู้บังคับบัญชาของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรติดตามและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เห็นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และดำเนินการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น มีจิตใจรักในการให้บริการประชาชน และพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทันด่วนที่”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถให้บริการให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้มารับบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน และมีทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานทางด้านสุขภาพ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2566)

“ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งปลูกฝังให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต”
(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2566)

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบาย ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณให้มีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทั่วทั้ง รวมทั้งส่งให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ”
(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2566)

“โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มาคอยให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ”
(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2566)

แนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถให้บริการกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ และปลูกฝังให้พนักงานมีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน ให้บริการประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้

แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน ควรดำเนินการของงบประมาณต่อเติม หรือสร้างอาคารอาคารสถานที่ขึ้นใหม่ ให้ใหญ่ขึ้น และเพียงพอเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดอาคารสถานที่

ที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย กว้างขวาง ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทั่ว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาล
โคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลโคกศรี
สุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2566 จำนวน 385 คน
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี
จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 48.05 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 175
คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.35
และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09

2. ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า
มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เอกลักษณ์
ขององค์กร ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ ชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.37$) การติดต่อระหว่างบุคคล
($\bar{X} = 4.30$) การให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อม
ทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.24$) โดยสรุปผลในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร มีภาพลักษณ์องค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ชื่อของ
โรงพยาบาลสามารถจดจำได้ง่าย ($\bar{X} = 4.53$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
รองลงมาคือ คุณภาพในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชน ($\bar{X} = 4.45$) มี
ภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สีและโลโก้ของ

โรงพยาบาลมีความโดดเด่นและสังเกตได้ง่าย ($\bar{X}=4.36$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านชื่อเสียง มีภาพลักษณ์องค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดให้บริการรักษามายาวนาน สามารถครองใจผู้รับบริการได้ ($\bar{X}=4.52$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เป็นโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการไว้วางใจและนึกถึงทุกครั้งยามเจ็บป่วย ($\bar{X}=4.41$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.28$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีภาพลักษณ์องค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายหรือแผนผังแสดงไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาคือ บรรยากาศปลอดโปร่ง เยียบสงบ ($\bar{X}=4.26$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ ($\bar{X}=4.15$)

2.4 ด้านการให้บริการ มีภาพลักษณ์องค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ดูน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือ การบริการอย่างมืออาชีพ ($\bar{X}=4.30$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ทักทาย ยิ้มแย้มด้วยความอบอุ่น เป็นกันเอง ($\bar{X}=4.11$)

2.5 ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล มีภาพลักษณ์องค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ($\bar{X}=4.34$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า ดุจญาติมิตร ($\bar{X}=4.30$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการที่ดีของทางโรงพยาบาลเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ($\bar{X}=4.26$)

3. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ

บริการ ($\bar{X}=4.37$) การดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.33$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.29$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.24$) ตามลำดับ โดยสรุปผลในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลและความสะดวกในการเดินทาง ($\bar{X}=4.51$) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และมีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอจะรับผู้ป่วย ($\bar{X}=4.44$) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วย ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ มีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X}=4.32$) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=4.44$) รองลงมาคือ ผลที่ได้จากการตรวจรักษา (รักษาหายหรืออาการเจ็บป่วยดีขึ้น) ($\bar{X}=4.42$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง การรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด ($\bar{X}=4.27$)

3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ แพทย์ / พยาบาล ให้คำแนะนำตอบปัญหาสุขภาพอย่างละเอียด ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X}=4.28$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาในการรอแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษามีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.17$)

3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ แพทย์ / พยาบาล สามารถรักษาความลับหรือสิ่งที่ไม่ต้องการให้เปิดเผยของท่านได้ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ แพทย์ / พยาบาล อธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนค่าใช้จ่าย ทำให้ท่านมั่นใจในการรักษา ($\bar{X}=4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การพูดจาและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ทำให้ท่านมั่นใจในบริการ ($\bar{X}=4.14$)

3.5 ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหา ข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ให้ความสนใจให้บริการแก่ญาติแต่ละท่านที่มีความต้องการแตกต่างกัน ($\bar{X}=4.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน ($\bar{X}=4.21$)

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ($\bar{X}=4.35$) รองลงมาคือ การเข้าถึงแหล่งบริการ ($\bar{X}=4.35$) การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X}=4.34$) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.31$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ($\bar{X}=4.29$) ตามลำดับ โดยสรุปผลในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

4.1 ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงตามเวลา มีการแจ้งทันทีหากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจในความเพียงพอของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ที่มีต่อการให้บริการสามารถตอบสนองการบริการได้ทันท่วงที ($\bar{X}=4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการตอบสนองการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที ($\bar{X}=4.31$)

4.2 ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในความสะดวกจากการเดินทางมาถึงโรงพยาบาล ที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล เช่น ห้องตรวจ ห้องจ่ายยา เคาน์เตอร์การเงิน มีความเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในโรงพยาบาล เช่น ป้ายบอกทางไปยังแผนกต่าง ๆ ($\bar{X}=4.32$)

4.3 ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพึงพอใจในพื้นที่ของโรงพยาบาลที่มีความสะอาด ร่มรื่น มีความสะดวกครบครัน ($\bar{X}=4.35$) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจและรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาล ($\bar{X}=4.31$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ($\bar{X}=4.28$)

4.4 ด้านความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลเพื่อแลกกับการมีสุขภาพที่ดี หายจากความเจ็บป่วย ($\bar{X}=4.38$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าการใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มีความเป็นธรรมเหมาะสม ($\bar{X}=4.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ($\bar{X}=4.21$)

4.5 ด้านการยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีการวางแผนงานให้เหมาะสมกับพื้นที่และเวลาการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.37$) รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีความพร้อมของห้องปฏิบัติการ ($\bar{X}=4.36$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ โรงพยาบาลมีความพร้อมของบุคลากร ในการเข้าดำเนินการ ($\bar{X}=4.30$)

5. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

5.1 ภาพลักษณ์องค์กรด้านการติดต่อระหว่างบุคคล (IM_5) ($\beta=.502$) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (IM_3) ($\beta=.351$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 73.90 ($R^{2Adj}=.739$) ส่วนภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียง และด้านการให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

5.2 คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\beta=.430$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\beta=.180$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta=.170$) และด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\beta=.155$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta=.08$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถรวมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 81.50 ($R^{2Adj}=.815$)

6. แนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน ควรดำเนินการของงบประมาณต่อเติม หรือสร้างอาคารอาคารสถานที่ขึ้นใหม่ ให้ใหญ่ขึ้น และเพียงพอเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดอาคารสถานที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย กว้างขวาง ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เอกลักษณ์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ ชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.37$) การติดต่อระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.30$) การให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.24$)

โดยด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ชื่อของโรงพยาบาลสามารถจดจำได้ง่าย ($\bar{X} = 4.53$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชน ($\bar{X} = 4.45$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สีและโลโก้ของโรงพยาบาลมีความโดดเด่นและสังเกตเห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 4.36$) มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีป้ายหรือแผนผังแสดงไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ บรรยากาศปลอดโปร่ง เงียบสงบ ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ มีการให้บริการด้วยความเป็นเลิศ และสร้างความประทับใจในการให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการบริการอย่างมีคุณภาพนั้น คือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความมีอัธยาศัย สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติ และสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ จึงส่งผลให้ภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Leblanc and Nguyen (1996, p. 91) สามารถแยกภาพลักษณ์องค์กรในธุรกิจให้บริการออกเป็นองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1) เอกลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับรูปลักษณะต่าง ๆ ของบริษัท เช่น ชื่อเสียงของบริษัท โลโก้ ราคา การบริการ ระดับคุณภาพของการโฆษณา สามารถสังเกตได้อย่างง่ายดาย โดยที่สามารถนำมาเป็นสิ่งเปรียบเทียบในแต่ละบริษัท และยังเป็นดัชนีของพฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ว่านั่นคือสิ่งควบคุมโดยบริษัท เพราะภาพลักษณ์

องค์การคือ ความประทับใจที่เกิดขึ้นจากใจของลูกค้าซึ่งเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ควบคุมโดยบริษัท 2) ชื่อเสียง (Reputation) การให้บริการจนกระทั่งได้รับชื่อเสียง มีกิตติศัพท์ที่สามารถรับประกันได้ ซึ่งได้หรือมีการกระทำที่คงที่ตลอดเวลา เช่น ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่จะประเมินคุณภาพในการบริการได้ ชื่อเสียงในการให้บริการขององค์การจะสร้างขึ้นจนเกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ แก้ไขปัญหา อันอาจเกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้ ซึ่งหมายถึง ระบบการจัดการภายในอันประกอบด้วยภาวะผู้นำในการบริหารองค์การ บุคลิกภาพ พร้อมทั้งบรรยากาศและการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อระหว่างจุดประสงค์ของบริษัทเป็นภาพลักษณ์สู่ลูกค้ายิ่งไปกว่านั้น บรรยากาศยังเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานได้มีแรงจูงใจที่จะบริการอย่างมีคุณภาพ 4) การให้บริการ (Service Offering) การให้บริการประกอบด้วยสิ่งที่ถือว่าเป็นทั้งแกนหลักและส่งเสริม การบริการหลักจะเกี่ยวกับหลักการและเหตุผลที่ว่า ทำไมลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัทในขณะที่การบริการเสริมคือการบริการที่เพิ่มมูลค่าให้กับบริการอย่างหลากหลาย คือ มีความพยายามที่จะให้บริการแบบผสม พร้อมให้บริการโดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอ ซึ่งการรอจะทำให้เกิดผลเชิงลบและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ต้องควบคุมอารมณ์ 5) การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel) ต้องรู้ธรรมชาติของลูกค้าและให้บริการได้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยผ่านพฤติกรรมและทัศนคติ เป็นตัวบ่งชี้ของระดับคุณภาพของการบริการของบริษัทที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาวี บุญกลาง (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์องค์กร และความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตาวิ ศุภผลศิริ (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำและความภักดีของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี มีภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์ดีกว่าภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ และภาพลักษณ์ดังกล่าวอยู่

ในระดับที่ดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชยา วงศ์สุตาล (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยพบว่าภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์องค์กร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัณณ์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2562, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์องค์กร และความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.37$) การดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.33$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลและความสะดวกในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.51$) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และมีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอจะรับผู้ป่วย ($\bar{X} = 4.44$) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วย ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ มีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.32$) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ แพทย์ / พยาบาล ให้คำแนะนำตอบปัญหาสุขภาพอย่างละเอียด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X} = 4.28$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาในการรอแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.17$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ มีการให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข มีสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบ และระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน นอกจากนั้นแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ มีจิตใจใฝ่ บริการ มีความเป็นเลิศในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะคุณภาพการให้บริการมีความสำคัญ และจำเป็นต่อทุกหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่ให้บริการลูกค้าหรือประชาชน

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยภา พวงทับทิม (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำนาญ ชูรัตน์ (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชชา วงศ์สุตาล (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิทยา อิทธิญาโณ (ทางเกตุ) (2561, บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Le Thuy Ngan (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ การเข้าถึงแหล่งบริการ ($\bar{X} = 4.35$) การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ($\bar{X} = 4.29$)

โดยด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงตามเวลา มีการแจ้งทันทีหากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจในความเพียงพอของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ที่มีต่อการให้บริการสามารถตอบสนองการบริการได้ทันท่วงที ($\bar{X} = 4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการตอบสนองการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที ($\bar{X} = 4.31$) ส่วนด้านความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลเพื่อแลกกับการมีสุขภาพที่ดี หายจากความเจ็บป่วย ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าการใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ความเป็นธรรมเหมาะสม ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.21$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ

ได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน นอกจากนั้นแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ มีจิตใจใฝ่ บริการ มีความเป็นเลิศในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มีการบริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ และยอมรับคำตำหนิตชมพร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ยึดถือปฏิบัติอย่างชัดเจน ให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ รวดเร็ว และให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ โสภาค และคณะ (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยา โรงพยาบาลค่ายสุรนารี จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการห้องจ่ายยาโรงพยาบาลค่ายสุรนารี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยภาพวงษ์ทับทิม (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิษา วงศ์สุตาล (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Le Thuy Ngan (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตรา พลสำโรง และคณะ (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลชนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลชนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ($\beta=.502$) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\beta=.351$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถรวมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 73.90 ($R^{2Adj}=.739$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเมื่อโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ มีภาพลักษณ์องค์กรที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งภาพลักษณ์องค์กรหรือ เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลหรือประชาชนที่มีต่อองค์การใดองค์การหนึ่ง และภาพลักษณ์ยังเป็นองค์รวมของความคิดและความประทับใจที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่มองได้ชัดเจนและยังเป็นเสมือนสิ่งสะท้อนตัวองค์กรว่าคนทั่วไปมององค์การเป็นอย่างไร กล่าวคือ ภาพลักษณ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ สถาบันต่าง ๆ เพราะเป็นมูลค่าแฝงอยู่ เป็นภาพลักษณ์ที่สร้างความเชื่อถือให้กับบุคคล ซึ่งจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับสิ่งที่แสดงให้เห็นสังคมได้รับรู้ผ่านการดำเนินงานและการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ภาพลักษณ์ที่ดี จึงเป็นพื้นฐานการสร้างเชื่อมั่น ความไว้วางใจ แก่ประชาชน และสังคมอีกด้วย (นุชนารถ อินทโรจน์ และคณะ, 2553) ซึ่งภาพลักษณ์องค์กรเกิดจากองค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน ดังนี้

(Harrison, 1995, pp. 71–75) 1) บุคลิกภาพขององค์การ (Personality) หมายถึง บุคลิกภาพหรือผลรวมของคุณสมบัติหรือลักษณะในเรื่องต่าง ๆ โดยการรับรู้ข้อมูลของบุคคลภายนอกองค์การ ซึ่งบ่งบอกว่าองค์การเป็นอย่างไร มีลักษณะอย่างไร ทศนคติหรือความคิดเห็นของบุคคลในการมองบุคลิกภาพขององค์การเป็นหลักการหนึ่งซึ่งได้นำมาใช้เป็นหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน 2) ชื่อเสียงขององค์การ (Reputation) คือ ชื่อเสียงหรือกิตติศัพท์ขององค์การที่ประชาชนหรือบุคคลมีความเชื่อถือ ให้ความไว้วางใจ มั่นใจในเรื่องคุณภาพ ความมีมาตรฐานของผลผลิตและการบริการ ชื่อเสียงขององค์การเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคให้ความเชื่อถือ และทำให้องค์การประสบความสำเร็จ 3) เอกลักษณ์ขององค์การ (Corporate Identity) หมายถึง ความโดดเด่นขององค์การ เครื่องบ่งชี้ทางกายภาพขององค์การ องค์การสามารถใช้เอกลักษณ์ในการสะท้อนบุคลิกภาพและแสดงโครงสร้างขององค์การได้อย่างชัดเจนและมีคุณค่า 4) คุณค่าหรือจรรยาบรรณขององค์การ (Value/Ethics) หมายถึง ความดีหรือจรรยาบรรณขององค์การ ซึ่งได้รับการยอมรับ ประเมินคุณค่าและยกย่องจากบุคคลภายนอก ความมีคุณค่าและจรรยาบรรณขององค์การที่เป็นมาตรฐานในการประพฤติดีของบุคคลในองค์การ จะไม่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ในทางลบหรือมีผลกระทบต่อบุคคลในทางที่ไม่ดี

นอกจากนั้น เมื่อผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีตามมา ดังที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การบริการที่ดีตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุณค่าที่ได้ใช้บริการและความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำจนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบนานเท่าที่ความพื่อนั้นยังคงอยู่หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ความจงรักภักดี (Customer loyalty) ได้เกิดขึ้นแล้ว

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาวี บุญกลาง (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการ

ติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัณน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2562, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความ จงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กรได้แก่ ด้าน เอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และ ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ผลได้ร้อยละ 75.90 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชา วงศ์สุตาล (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยพบว่าภาพลักษณ์องค์กรด้าน เอกลักษณ์องค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการง่ายและมีความ ยืดหยุ่น ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านการชดเชย ด้านความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ ของผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ใน จังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในขณะที่ภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียง และ ด้านการให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เป็นโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนในเขต อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ไว้วางใจและนึกถึงทุกครั้งยามเจ็บป่วย โรงพยาบาลเปิดให้บริการรักษามายาวนาน สามารถครองใจผู้รับบริการอยู่แล้ว นอกจากนั้นพนักงานของโรงพยาบาลมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ และมีการบริการอย่างมี อารมณ์ มาเป็นเวลานาน จนถือเป็นเรื่องปกติ ทำให้ภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์ ขององค์กร ด้านชื่อเสียง และด้านการให้บริการ ไม่ใช่ปัจจัยหลัก ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึง พอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\beta=.430$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\beta=.180$) ด้านความเป็นรูปธรรม

ของบริการ ($\beta=.170$) และด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\beta=.155$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta=.08$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถรวมกันทำนายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 81.50 ($R^{2Adj}=.815$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วย คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบ้านเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้นะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตนเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมาก ด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ภูมิใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ทั้งนี้ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (2012, pp. 394–400) ได้ให้ทัศนะว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการ เดียวกัน
 - 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการ จะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน
 - 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการ จะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มีผลพวง ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหลายหลายถ้า จำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับ บริการ
 - 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึด ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ตาม
 - 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การ ให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม
- ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ปุณณภา พวงทับทิม (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌินา วงศ์สุตาล (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษารายงานว่าภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านการชดเชย ด้านความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Le Thuy Ngan (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปึ้ง เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมคุณภาพการบริการ (X) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.797$) ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปึ้ง พบว่าคุณภาพการบริการโดยภาพรวม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย

6. ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน ควรดำเนินการของงบประมาณต่อเดิม หรือสร้างอาคารอาคารสถานที่ ขึ้นใหม่ ให้ใหญ่ขึ้น และเพียงพอเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย กว้างขวาง ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันตาม

กำหนดเวลา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เป็นต้น

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณควรเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรมากที่สุด เนื่องจากการพัฒนายังเกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงานเนื่องจากการบริหารผลการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่มีเป้าหมายให้ทุกภาคส่วนขององค์กรเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน และมีส่วนสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังที่ โชติชวัล พุทธิกาญจน์ (2559, หน้า 15) ได้กล่าวไว้ว่า งานทรัพยากรมนุษย์ทั้งระบบมีความสำคัญต่อองค์กร และทุกกิจกรรมของงานทรัพยากรมนุษย์ทั้งการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ล้วนมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน นอกจากนี้กิจกรรมของงานทรัพยากรมนุษย์ยังมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กร การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เชื่อมโยงเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กรจัดเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน พนักงานแต่ละบุคคลจะปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายให้ทีมงาน หรือหน่วยงานของตนบรรลุวัตถุประสงค์ในขณะเดียวกัน แต่ละทีมงานหรือหน่วยงานก็มีเป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น การบริหารผลการปฏิบัติงานจึงเกี่ยวข้องกับการตอบแทนผู้ปฏิบัติงานทั้งรายบุคคล ทีมงาน และฝ่ายงานเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย และเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อช่วยให้พนักงาน ทีมงาน และฝ่ายงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ หรือขีดความสามารถที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ปัจจุบันหลายองค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง อย่างไรก็ตาม ยังมีอีกหลายองค์กรที่ยังไม่สามารถไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ มูลเหตุอาจเนื่องมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง เพียงแต่ดำเนินการให้เข้ากับยุคสมัยเท่านั้น เพราะฉะนั้นการศึกษาศาสตร์ทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากองค์ความรู้ที่ถูกต้องจะส่งผลให้องค์กรดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective-ness) หรืออาจขยายความได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกต้องจะช่วยให้มนุษย์ดำเนินงานได้อย่างปลอดภัย

ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และทรัพยากร พร้อมกับได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และเป็นที่พึงพอใจของผู้บริโภคบริโภคในขณะเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรของ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ โดยโรงพยาบาลควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อความต้องการ และด้านการให้บริการ โดยผู้บริหารโรงพยาบาลควรควรสร้างจิตสำนึก และปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รู้จัก ทักทาย ยิ้มแย้มด้วยความอบอุ่น เป็นกันเองกับประชาชนผู้มารับบริการ และเน้นการ บริการ ด้วยรวดเร็ว สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก

1.2 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ โดยควรออกแบบและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้ระยะเวลาในการรอแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจรักษามีความเหมาะสม และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ โดยผู้บริหารโรงพยาบาลควรสร้างจิตสำนึก และปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล พุดจาและการแสดงออกให้ประชาชนผู้มารับ บริการมีความมั่นใจในบริการ รวมทั้งสามารถตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาสุขภาพได้อย่าง ถูกต้อง

1.3 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควร เสริมสร้างและพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสีย ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ โดยหน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดค่ารักษาพยาบาล ให้มีความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการรู้สึก ว่า ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มีความเป็น ธรรมเหมาะสม ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยควรจัดหาล้างอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ให้มีความเพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้ ประชาชนผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาล

1.4 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรใช้รูปแบบการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร โดยเริ่มจากการติดต่อบริการบุคคล และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ

1.5 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรใช้รูปแบบการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยเริ่มจาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

1.6 โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ควรมีการจัดอาคารสถานที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทั่ว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลอื่น ๆ ในเขตจังหวัดสกลนคร

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านบริการ

2.4 ควรทำมีการศึกษาเรื่องปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เพื่อจะได้ทราบถึงข้อจำกัดในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่จำเป็นต้องนำมาใช้พัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงาน

2.5 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัตัญญ หิรัญญสมบุรณ. (2556). *การจัดการการบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. (2536). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องของกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผล
ของโรงเรียน*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2542). *พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542*.
พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
_____. (2548). *พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542*.
พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
_____. (2555). *พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2559 พร้อมด้วย
กฎกระทรวงและประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความ
ในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2559*. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี:
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
_____. (2556). *แนวทางการดำเนินงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ*.
พิมพ์ครั้งที่ 1. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2554). *รายงาน
ประจำปี 2554*. กรุงเทพฯ: กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2559). *รายงาน ประจำปี 2559*. กรุงเทพฯ: กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2549). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*
(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- _____. (2557). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์สามลดา.

- กัลยาณี น้อมพรโรณาส. (2550). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเก่าเลี้ยว*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติยา วงศ์วิสุทธิ และคณะ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตราชเทวี*. งานวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- กิตติยา เหมันต์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่*. ปัญหา พิเศษ รป.ม. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตาวิ ศุภผลศิริ. (2560). *ภาพลักษณ์โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำและความภักดีของผู้ใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2554). *หลักการควบคุมคุณภาพ พิมพ์ครั้งที่ 3*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เกสร แสงจันทร์. (2554). *ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสระตลุง ตำบลลูกกลางทุ่ง อำเภอเมืองจังหวัดตาก*. การศึกษาต้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การพัฒนาครอบครัวและสังคม). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. หน้า 19-20.
- จักรกฤษณ์ โสภาคและคณะ. (2560). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องจ่ายยาโรงพยาบาลค่ายสุรนารี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2555). *การโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2530). *การบริหารและการพัฒนาองค์การ*. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่2). (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- เจนจิรา ปักษา. (2552). *ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. การศึกษาอิสระ บธ.ม. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- ฉัตรรา โพธิ์พุ่ม. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน). *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท).* 20(2). หน้า 112-123.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชน และประชาชน (P.S.O.107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชมพูนุท ศุภฤทธิธำรง. (2563). ปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อร้านค้าเครื่องสำอางนำเข้าหลากหลายตราสินค้า (Multibrand cosmetic store) ของผู้บริโภค Gen X และ Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กจ.ม. นครปฐม: วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชลลดา ไชยกุล. (2555). ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ธนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริวิช. (2550). การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participative Public Governance): ความท้าทายใหม่ขององค์การภาครัฐบนปฏิสัมพันธ์กับสาธารณะ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- _____. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัดและการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. *วารสารรัฐศาสตร์.* 7(10). หน้า 105-146.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). สถิติพื้นฐาน (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 5). ขอนแก่น: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชำนาญ ชูรัตน์. (2561). ประสิทธิผลการให้บริการโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา*, 6(2). หน้า 28.

- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นิมิต.
- เชิดชู อริยศรีวัฒนา. (2554). *มหันตภัย 30 บาท รักษาทุกโรค*. นนทบุรี: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- โชติชวัล พุทธิกาญจน. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐยาภรณ์ ภูทอง. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจสายการบิน กรณีศึกษาสายการบินบางกอกแอร์เวย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณิชา วงศ์สุตาล. (2561). *ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา*. สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ดวงดี สังข์โบล. (2532). *ประเด็นและแนวโน้มทางการพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดุสิต สายทอง. (2541). *ประสิทธิผลของการบริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอ:กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์*. มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- ทิพย์วัลย์ ศรีพรหม. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือตอนบน. กาสะลองคำ*. 5(2). หน้า 6-15.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. (2543). *องค์การกับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนัชร หาระบุตร. (2555). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการห้องรับรองนายทหาร ระดับชั้นนายพล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ธิดิมา สองสม. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงงานยาสูบ ภาพลักษณ์ของโรงงานยาสูบ และทัศนคติการบริโภคยาสูบ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธีราพร ธีรศิลป์. (2551). *ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ศิลปกรุงเทพ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)*. พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพพร ณะชัยพันธ์. (2555). *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- นันทมน ไชยโคต. (2557). *ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตบางแค*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นุชนารถ อินทโรจน์, มนตรี ภูณพคุณดี และนิตยา คำภักดี. (2553). *ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในทัศนะประชาชนจังหวัดปทุมธานี* (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ยูแอนต์ไออินเตอร์มีเดีย.
- บุญเรือง หมั่นทรัพย์. (2538). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนเอกชนคาทอลิก*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปภาวี บุญกลาง. (2560). *ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาสาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- ประนมวัน เกษลัญชัย. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ
พยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวง
สาธารณสุข. วารสารสมาคมพยาบาลฯ สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 30(3).
หน้า 24-32.
- ปราณี ชีระราษฎร์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล
อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการทั่วไป. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปราณี ศรีคงแก้ว. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการทาง
การแพทย์ : กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางไผ่. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.
- ปณณวิชญ์ พงศ์พิชานนท์. (2555). ภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้
บริการของธนาคารธนาชาติในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ.
กรุงเทพฯ: มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญญา พวงทับทิม (2560). คุณภาพบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอ
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2559). ความคาดหวังและที่เป็นจริงต่อการดำเนินงานตาม
ยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัด
จันทบุรี. วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม. 12(1). หน้า 80-88.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2550). พลิกโฉมองค์กรด้วยกลยุทธ์การสื่อสารชั้นเยี่ยม. กรุงเทพฯ:
ฐานบุ๊คส์.
- พรพิมล คงนิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับ
บริการ จาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี – ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ พิมณลินธุ์. (2550). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์.
กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.
- พรณี ชูทัยเจนจิต. (2550). จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน. นนทบุรี: เกรท เอ็ดดูเคชั่น

- พระวิทยา อธิติญาโน (ทางเกตุ). (2561). *คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ บศ.ม. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัชรภรณ์ เกษะประกกร. (2558). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการบริหารเอกลักษณ์ ภาพลักษณ์และ ชื่อเสียงองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัฒน์ สุจำนงค. (2531). *สารานุกรมสาธารณสุข*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แพรววิทยา.
- _____. (2531). *สารานุกรมสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- _____. (2558). *สารานุกรมสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- พิณทิพ ทัศนาศ. (2550). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. ชลบุรี: คณะการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชนมหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2550). *การบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ภัทร์ สุดประเสริฐ. (2562). *คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พิมพ์วรรณ สุริโย. (2552). *ปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ โรงเรียนเทศบาลกลุ่มการศึกษาที่ 9 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. เลย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พีระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ ธนาคารออมสินสาขาตรัง*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ไพศาล ฤทธิกุล และคณะ. (2559). *กลยุทธ์การจัดการภาพลักษณ์องค์กรเพื่อพัฒนาธุรกิจ บริการ*. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *แนวคิดความพึงพอใจ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มนีวรรณ ต้นไทย. (2553). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักรงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัทนาพร สุวรรณเรือง. (2536). *ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันปราชญ์จิตเลือกตั้งของโครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติกรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มาริษา ไกรงู. (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศประจำทางกรุงเทพ - เพชรบุรี หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มานพ ชุ่มอุ้น. (2546). *การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังษิยา อมาตยคง. (2544). *องค์ประกอบขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการเขตพื้นที่ภูมิภาคตะวันตก*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชนี วงศ์สุมิตร. (2547). *หลักการประชาสัมพันธ์*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). *แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การ*. แนวการศึกษาชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา(หน่วยที่ 11). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว. (2555). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- เรวัฒน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ. (2562). ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า
ธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด
นครศรีธรรมราช. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช.
นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรินทร์ยุพา พิมพ์สะอาด. (2558). อิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความ
จงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจุราสลิด
จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตนครปฐม:
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัลลภ ขวัญมา. (2557). การศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการ
เปลี่ยนแปลงกับ ประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- วิจิตรา พลสำโรง และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัด
ขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ ร.บ. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหามกุฏ
ราชวิทยาลัย.
- วิบุรณ สิงหคราม. (2553). ประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร.
- วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ร.บ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
_____. (2553). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- วุฒิชัย จำนงค์. (2530). การผสมผสานปฏิบัติการเพื่อผลิตภาพ. (วารสารพัฒนาบริหาร
ศาสตร์. 27(2): เมษายน).

- ศศลักษณ์ สุขจิตต์. (2554). สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า. *วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิกโรงพยาบาลพระปกเกล้า*. 28(1). หน้า 33-43.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2540). นโยบายสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศิริมล เมืองน้อย. (2561). *ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2560). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2558). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน).
- _____. (2562). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. นนทบุรี: บริษัท หนังสือดีวัน จำกัด.
- _____. (2564). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. นนทบุรี: บริษัท หนังสือดีวัน จำกัด.
- สมจิตร พึ่งพร. (2552). *การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบในการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเครือข่ายคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมนึก การีเวท. (2558). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*.
- สมยศ นาวิการ. (2525). *การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงธน.

- สมหมาย เปี้ยนอม. (2553). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2541). *วิธีวิทยาการประเมินทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย. (2560). *รายงานประจำปี 2560*. กรุงเทพฯ: สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย.
- สรชัย พิตาลบุตร. (2550). *คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- ลักรินทร์ ไกรสร. (2557). *รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุขององค์ประกอบการบริหารเชิงบูรณาการที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ลัมฤทธิ์ จำนงค์ (2557). *ภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร*. ค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสกลนคร. (2563). *รายงานสถิติจังหวัดสกลนคร พ.ศ. 2563*. สกลนคร: สำนักงานสถิติจังหวัดสกลนคร.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2554). *สถิติสาธารณสุข พ.ศ. 2554*. นนทบุรี: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2558). *สถิติสาธารณสุขพ.ศ. 2558*. นนทบุรี: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2559). *สถิติสาธารณสุขพ.ศ. 2559*. นนทบุรี: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข.
- สิริกุล พรหมชาติ. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 406 พัฒนา จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สิริดวงนา เกตุวิชิต. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สิริวัตร เรืองกระจ่างพันธ์. (2558). *ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- สุกัญญา เพิ่มบุญ. (2553). *ความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล. นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุกัญญา สีสาดเลา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด*. สารนิพนธ์สาขา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. ร้อยเอ็ด: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์. (2558). *อิทธิพลของปัจจัยคุณภาพบริการต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์"เมืองชลสัตวรักษ์"*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิศรี ม่วงสว. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนสำนักบริหารทางวิชาการและทดสอบศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวิมล คำ้อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี*. มหาสารคาม: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาสารคาม.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). *การวัดผลการปฏิบัติงาน*. เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารงานมุ่งผลงาน. เชียงราย: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เอ.เอ็น. การพิมพ์.

- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- หนูพร สุภาชาติ. (2552). *สภาพปัญหาและประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค(พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อธิพัฒน์ เดชขุนทด. (2558). *อิทธิพลของการจัดการในองค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน*. *วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี*, 10(2), 89–100.
- อภิรัช พุกสวัสดิ์ . (2556). *การประชาสัมพันธ์เพื่อการสร้างภาพลักษณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพินท์ ไชยพะยอม. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: คณะสาธารณสุขศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อานนท์ จรวิเศษ. (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาทาก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุสมาน บัณฑูรอำพา. (2554). *พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- อุษา งามมีศรี. (2552). *การศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชน อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี*. สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (1975). *Development of indices of Access to Medical Care*. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.
- American Medical Association. (1986). *Quality of care. The Journal of the American Medical Association*. 256. (pp. 1032–1034).

- Amitai Etzioni. *Modern Organizations*. (Englewood Cliffs: Prentice Hall. 1964). p. 8.
- Anderson, P.M., & Rubin, L.G. (1986). *Marketing Communications*. New Jersey: PrenticeHall.
- Aydin, K, & Yildirim, S. (2012). The measurement of service quality with SERVQUAL For different domestic airline firms in Turkey. *Serbian Journal of Management*. 7(2). (pp. 219–230).
- Boorstin. (1973). *The New Atlantis*. American : Man of Books.
- Boulding, Kenneth E. (1975). *The Image of Life and Society*. Michigan: The University of Michigan.
- Bravo & Pina. (2012). Corporate brand image of financial institutions A consumer approach. *Journal of Product & Brand Management*, 21(4), 232–245.
- Chakravarty, E. (2011). *Compression of morbidity 1980–2011: A focused review of paradigms and progress*. Retrieved from <http://www.hindawi.com/journals/jar/2011/261702/>.
- Charles N. Green and Robert E. Craft. (1979). *The Satisfaction Performance Controversy Revisited Motivation and Work Behavior*, New York: McGraw – Hill Book company,
- Chien, L., & Chi, S. (2019). *Corporate image as a mediator between service quality And customer satisfaction: Difference across categorized exhibitors*. Heliyon, 5.
- Clemes, M. D., Gan, C., & Zhang, J. (2014). An empirical analysis of online shopping adoption in Beijing, China. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(3),(pp.364–375).
- Donabedian, A. (1980). Explorations in Quality Assessment and Monitoring: Vol. I. *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Ann Arbor, MI: Heal Administration Press.
- Fiedler. F.E. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw – Hill.
- Frank, J. 1935. *Theory and Problem in Social Psychology*. New York: McGraw–Hill.
- Greene, Charles N. and Craft, Robert E. Jr. (1979). *The Satisfaction Performance Controversy Revisited*. New York: McGraw–Hill Book.

- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. 18(4), 36–44.
- Gronroos, G.T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Handayani, S., Chiu, D. T., Tjitra, E., Kuo, S. J., Lampah, D., Enny Kenangalem, E., Renia, L. Georges Snounou, G., Price, N. R., Nicholas M. Anstey, M. N., & Russell, B. (2015). High deformability of Plasmodium vivax-infected red blood cells under microfluidic Conditions. *Journal of Infectious Diseases*, 199(3). (pp. 445–450).
- Harrison, S.J. (1995). *The Community–Police Advisory Boards at the Los Angeles Police Department*. California: Wadsworth.
- Heinberg, M. Ozkaya, H.E., & Taube, M. (2018). Do corporate image and reputation drive brand equity in India and China?–Similarities and differences. *Journal of Business Research*, 86, 259–268.
- Herzberg, F (1959). Federick; Mausner, Bernard; and Synderman, Block *the Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Howard, J.A. and J.N. Sheth. (1969). *The theory of buyer behavior*. Reading, MA: AddisonWesley.
- Ishmael Mensah and Rebecca Dei Mensah. (2018). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(1), 27–36.
- James P. Stevens. (2002). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*. 4th ed. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Kenneth E.Boulding. (1975). *The Image : Knowledge in Life and Society*. Michigan: University of Michigan Press.
- Kim, S. S., Lee, J., & Prideaux, B. (2014). Effect of celebrity endorsement on tourists' perception of corporate image, corporate credibility and corporate loyalty. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 131–145.

- Kim และคณะ. (2014). *The new professional's handbook: Your guide to Information services management*. London: Library Association.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice–Hall.
- _____. (2000). *Marketing Management* (10th ed.), New Jersey: Prentice Hall Inc.
- _____. (2016). *Marketing Management* (16th ed.), New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Ladhari, R. (2010). Developing e–service quality scales: A literature review. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 17(6), (pp. 464–477.)
- 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.
- Lemmink, J., Schuijf, A., & Streukens, S. (2003). The role of corporate image and company employment image in explaining application intentions. *Journal of Economic Psychology*, 24(1), 1–15.
- Le Thuy Ngan. (2561). อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว๋างบี่ญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม.สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Likert, Rensis. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. *Attitude Theory and Measurement*. Fishbein, Martin, Ed. New York: Wiley & Son.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Journal Psychology Review*. 50. pp 370–396.
- _____. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Brother.
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Mensah, I., & Dei Mensah, R. (2018). *Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus*.

- Millet, J. D. (1954). Management in the Public Service. *The quest for effective performance*. New York: McGraw–Hill Book.
- Mohammad, A. A. S., & Alhamadani, S. Y. M. (2011), Service quality perspectives and customer satisfaction in commercial banks working in Jordan. *Middle Eastern Finance and Economics*, 14(1), 61–71.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Obstacles to TQM success in health care systems. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 26(2). (pp. 147–173).
- Mumford, E. (1972). *Job satisfaction*. London: Longman.
- Nguyen, N. (2006). The collective impact of service workers and servicescape on the corporate image information. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 227–244.
- Nugroho Bani Ismoyo and other (2017). *Service Quality Perception's Effect on Customer Satisfaction and Repurchase Intention*. (pp. 37–46).
- Oliver, R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 460–469.
- Ozkan, P., Suer, S., Keser, I.K. & Kocakoc, I.D. (2019). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), (pp. 41–50).
- _____. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19 (2), pp. 127–140.

- Ramesh Neupane and Manju Devkota. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management* 4(3):165.
- Ratanavaraha, V., Jomnonkwao, S., Khampirat, B., Watthanaklang, D., & Iamtrakul, P. (2016). The complex relationship between school policy, service quality, satisfaction, and loyalty for educational tour bus services: A multilevel modeling approach. *Transport Policy*. 45, (pp. 116–126).
- Richard M. Steers. (1977). *Organization Effectiveness: A Behavioral Views* (Santa Monica. California: Good Year Pubish Company.
- Spector, P.E. (1987). *Industries and organizational psychology research and practice*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Steers, R.M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- Vroom, H.V. (1964). *Work and motivation*. Now York: Wiley and Sons Inc.
- Wood, E. (2001). *Corporate Identity*. London: Routledge.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิติโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางจันทร์ประภา นางาม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไชประภาส รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไชประภาส โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางณัฐภัสร์ นวัตกรรมกิจกุล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไชประภาส รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไชประภาส โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๒๙๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุสุมาลย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๔๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไขประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไขประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายภุชพงศ์ สุพัฒน์กุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางรจนา แก้วคำแสน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายอาทิตย์ นิลทะราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาส รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาส โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาวสุทัชชา วิทย์พานิชกร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๔๔๘ ๗๗๐๗



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน นายจรัส ประคำมินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โสสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน นางสาวไอรดา ไชโยธา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไชประภาส รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไชประภาส โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๔๔๘ ๗๗๐๗



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายผดุงชัย ขาไชย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาส รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาส โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๙๔๘ ๗๗๐๗



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางไกรสร พลงค์ษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาส รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาส โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๔๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายปรีชา คงธนัทกาญจน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไขประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไขประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๔๔๘ ๗๗๐๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๗๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางบุญทิด ยาทองไชย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสากล ไช้ประภาย รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๒๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสากล ไช้ประภาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๗๔๔๘ ๗๗๐๗

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ประธานหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. นางณัฐปภัสร นวัตกรรมศิริกุล นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
5. นางจันทร์ประภา นางาม หัวหน้าพยาบาล (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
พิเศษ) โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

**รายนามผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร
คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ**

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

1. ผู้บริหาร จำนวน 3 ท่าน ดังนี้
 - 1.1 นายภุชพงศ์ สุพัฒน์กุล สาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ
 - 1.2 นางรจนา แก้วคำแสน ผอ.รพ.สต.บ้านห้วยหีบ
 - 1.3 นายอาทิตย์ นิลทะราช ผอ.รพ.สต.เหล่าโพนค้อ
2. ตัวแทนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร จำนวน 3 ท่าน
 - 2.1 น.ส.สุทัชชา วิทยาพานิชกร นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
 - 2.2 นายจรัส ประคำมินทร์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
 - 2.3 นางสาวไอรดา ไชโยธธา นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
3. ตัวแทนผู้รับบริการสาธารณะ จำนวน 4 ท่าน

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามตามเป็นจริงหรือตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายสากล ไช้ประภา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่น 13

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาล อยู่ใน
ระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของ
ท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เอกลักษณ์ขององค์กร						
1	ชื่อของโรงพยาบาลสามารถจดจำได้ง่าย					
2	สีและโลโก้ของโรงพยาบาลมีความโดดเด่นและ สังเกตได้ง่าย					
3	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ					
4	คุณภาพในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของ ประชาชน					
ชื่อเสียง						
1	เป็นโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการไว้วางใจและนึก ถึงทุกครั้งยามเจ็บป่วย					
2	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และประสบการณ์สูงในการ บริหารจัดการองค์กร					
3	โรงพยาบาลได้รับรางวัลหรือการยกย่องจาก หลายสถาบัน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4	เปิดให้บริการรักษามายาวนาน สามารถครองใจผู้รับบริการได้					
5	มีการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ					
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ						
1	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อความต้องการ					
2	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ					
3	ที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้รับบริการ					
4	มีป้ายหรือแผนผังแสดงไว้อย่างชัดเจน					
5	บรรยากาศปลอดภัย โปร่ง เรียบสงบ					
การให้บริการ						
1	การบริการอย่างมืออาชีพ					
2	การบริการ รวดเร็ว สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก					
3	ให้บริการด้วยความเสมอภาคทุกคน					
4	เจ้าหน้าที่ทักทาย ยิ้มแย้มด้วยความอบอุ่น เป็นกันเอง					
5	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ดูน่าเชื่อถือ					
การติดต่อระหว่างบุคคล						
1	เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้บริการผู้มารับบริการ					
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า ด้วย ญาติมิตร					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การติดต่อระหว่างบุคคล						
3	เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย และแก้ไขปัญหาได้ทันที					
5	การให้บริการที่ดีของทางโรงพยาบาลเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1	ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลและความสะดวกในการเดินทาง					
2	สถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วย ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ มีความสะดวกและเพียงพอ					
3	มีสัญลักษณ์ ป้ายบอกทางจุดให้บริการ เส้นทางเดินภายใน					
4	การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาดและแสงสว่างภายในอาคารของโรงพยาบาลมีความเหมาะสม					
5	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และมีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอจะรับผู้ป่วย					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือไว้วางใจ					
2	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ให้การรักษา อย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ					
3	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความ เชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการ ตรวจรักษา					
4	แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง การ รักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด					
5	ผลที่ได้จากการตรวจรักษา (รักษาหายหรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)					
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2	ระยะเวลาในการรอแพทย์เพื่อเข้ารับการ ตรวจรักษามีความเหมาะสม					
3	แพทย์ / พยาบาล ให้คำแนะนำตอบปัญหา สุภาพอย่างละเอียด					
4	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความพร้อม และช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
5	แพทย์ / พยาบาล สามารถวินิจฉัยโรคและ บริการตรวจรักษาตรงกับปัญหา					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ						
1	การพูดจาและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ทำให้ท่านมั่นใจในบริการ					
2	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล สามารถตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาสุขภาพได้อย่างถูกต้อง					
3	แพทย์ / พยาบาล มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง					
4	แพทย์ / พยาบาล อธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนค่าใช้จ่าย ทำให้ท่านมั่นใจในการรักษา					
5	แพทย์ / พยาบาล สามารถรักษาความลับหรือสิ่งที่ไม่ต้องการให้เปิดเผยของท่านได้					
การดูแลเอาใจใส่						
1	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน					
2	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี					
4	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของท่านเสมอภาคเท่าเทียมกัน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การดูแลเอาใจใส่ (ต่อ)						
5	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหาข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ					
6	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ให้ความสนใจให้บริการแก่ญาติแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงพยาบาล อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่						
1	ท่านพึงพอใจในความเพียงพอของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ที่มีต่อการให้บริการสามารถตอบสนองการบริการได้ทันทั่วทั้งที่					
2	ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการตอบสนองการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วทั้งที่					
3	ท่านพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงตามเวลา มีการแจ้งทันทีหากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การเข้าถึงแหล่งบริการ						
1	ท่านพึงพอใจในความสะดวกจากการเดินทางมาถึงโรงพยาบาลที่ง่าย ไม่ซับซ้อน					
2	ท่านพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในโรงพยาบาล เช่น ป้ายบอกทางไปยังแผนกต่าง ๆ					
3	ท่านพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล เช่น ห้องตรวจ ห้องจ่ายยา เคาน์เตอร์การเงิน มีความเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน					
ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ						
1	ท่านพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง					
2	ท่านพึงพอใจในพื้นที่ของโรงพยาบาลที่มีความสะอาด ร่มรื่น มีความสะดวกครบครัน					
3	ท่านพึงพอใจและรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาล					
ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ						
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น					
2	ท่านพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลเพื่อแลกกับการมีสุขภาพที่ดี ห่างจากความเจ็บป่วย					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย สำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ (ต่อ)						
3	ท่านรู้สึกว่าการใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มีความเป็น ธรรมเหมาะสม					
การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ						
1	โรงพยาบาลได้ดำเนินการตรวจวัดเป็นไป ตามมาตรฐาน					
2	โรงพยาบาลมีเครื่องมือและอุปกรณ์ ตรวจวัดเพียงพอ					
3	โรงพยาบาลมีความพร้อมของบุคลากร ใน การเข้าดำเนินการ					
4	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีการวางแผน งานให้เหมาะสมกับพื้นที่และเวลาการ ปฏิบัติงาน					
5	โรงพยาบาลมีความพร้อมของ ห้องปฏิบัติการ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาล อย่างไรบ้าง โปรดระบุ

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

ขอขอบพระคุณท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1.	แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร	.961	ใช้ได้
	1.1 เอกลักษณ์ขององค์กร	.862	ใช้ได้
	1.2 ชื่อเสียง	.890	ใช้ได้
	1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	.915	ใช้ได้
	1.4 การให้บริการ	.860	ใช้ได้
	1.5 การติดต่อระหว่างบุคคล	.873	ใช้ได้
2.	แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	.967	ใช้ได้
	2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.902	ใช้ได้
	2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	.869	ใช้ได้
	2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.901	ใช้ได้
	2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	.905	ใช้ได้
	2.5 การดูแลเอาใจใส่	.899	ใช้ได้
3.	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	.951	ใช้ได้
	3.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่	.879	ใช้ได้
	3.2 การเข้าถึงแหล่งบริการ	.808	ใช้ได้
	3.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	.863	ใช้ได้
	3.4 ความสามารถของหน่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย สำหรับบริการ	.868	ใช้ได้
	3.5 การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ	.748	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งฉบับ		.982	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

เอกลักษณ์ขององค์กร		ค่าอำนาจจำแนก
1	ชื่อของโรงพยาบาลสามารถจดจำได้ง่าย	.635
2	สีและโลโก้ของโรงพยาบาลมีความโดดเด่นและสังเกตได้ง่าย	.440
3	อัตราค่าบริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	.580
4	คุณภาพในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชน	.511
ชื่อเสียง		ค่าอำนาจจำแนก
1	เป็นโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการไว้วางใจและนึกถึงทุกครั้งยามเจ็บป่วย	.701
2	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และประสบการณ์สูงในการบริหารจัดการองค์กร	.601
3	โรงพยาบาลได้รับรางวัลหรือการยกย่องจากหลายสถาบัน	.455
4	เปิดให้บริการรักษามายาวนาน สามารถครองใจผู้รับบริการได้	.561
5	มีการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ	.528
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ		ค่าอำนาจจำแนก
1	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อความต้องการ	.768
2	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ	.606
3	ที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้รับบริการ	.792
4	มีป้ายหรือแผนผังแสดงไว้อย่างชัดเจน	.790
5	บรรยากาศปลอดภัยโปร่ง เย็นสบาย	.662

การให้บริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	การบริการอย่างมืออาชีพ	.712
2	การบริการ รวดเร็ว สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก	.769
3	ให้บริการด้วยความเสมอภาคทุกคน	.677
4	เจ้าหน้าที่ทักทาย ยิ้มแย้มด้วยความอบอุ่นเป็นกันเอง	.618
5	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ	.659
การติดต่อระหว่างบุคคล		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจให้บริการผู้มารับบริการ	.776
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า ดุจญาติมิตร	.597
3	เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการ	.682
4	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย และแก้ไขปัญหาได้ทันที	.695
5	การให้บริการที่ดีของทางโรงพยาบาลเป็นสิ่งกระตุ้นให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	.670

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล

ความเป็นรูปธรรมของบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลและความสะดวกในการเดินทาง	.682
2	สถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วย ที่นั่งรอรับบริการ หอมน้ำ มีความสะดวกและเพียงพอ	.709
3	มีสัญลักษณ์ ป้ายบอกทางจุดให้บริการ เส้นทางเดินภายใน	.707
4	การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาดและแสงสว่าง ภายในอาคารของโรงพยาบาลมีความเหมาะสม	.755
5	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และมีเตียงหรือห้องพิเศษ เพียงพอจะรับผู้ป่วย	.808

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือไว้วางใจ	.701
2	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ	.792
3	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา	.725
4	แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง การรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด	.560
5	ผลที่ได้จากการตรวจรักษา (รักษาหายหรืออาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	.610
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	.782
2	ระยะเวลาในการรอแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษามีความเหมาะสม	.612
3	แพทย์ / พยาบาล ให้คำแนะนำตอบปัญหาสุขภาพอย่างละเอียด	.554
4	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความพร้อมและช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	.744
5	แพทย์ / พยาบาล สามารถวินิจฉัยโรคและบริการตรวจรักษาตรงกับปัญหา	.710

การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	การพูดจาและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ทำให้ท่านมั่นใจในบริการ	.561
2	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล สามารถตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาสุขภาพได้อย่างถูกต้อง	.806
3	แพทย์ / พยาบาล มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง	.720
4	แพทย์ / พยาบาล อธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนค่าใช้จ่าย ทำให้ท่านมั่นใจในการรักษา	.723
5	แพทย์ / พยาบาล สามารถรักษาความลับหรือสิ่งที่ไม่ต้องการให้เปิดเผยของท่านได้	.834
การดูแลเอาใจใส่		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน	.812
2	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ	.451
3	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	.772
4	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของท่านเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.606
5	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหาข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ	.739
6	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล ให้ความสนใจให้บริการแก่ญาติแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน	.655

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพอใจเพียงของบริการที่มีอยู่		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านพึงพอใจในความเพียงพอของเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ที่มีต่อการให้บริการสามารถตอบสนองการบริการได้ทันเวลาที่	.664
2	ท่านพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการตอบสนองการบริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาที่	.640
3	ท่านพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แพทย์ / พยาบาล ในการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงตามเวลา มีการแจ้งทันทีหากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น	.646
การเข้าถึงแหล่งบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านพึงพอใจในความสะดวกจากการเดินทางมาถึงโรงพยาบาลที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	.780
2	ท่านพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในโรงพยาบาล เช่น ป้ายบอกทางไปยังแผนกต่าง ๆ	.515
3	ท่านพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล เช่น ห้องตรวจ ห้องจ่ายยา เคาน์เตอร์การเงิน มีความเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	.685
ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้ เช่น ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง	.712
2	ท่านพึงพอใจในพื้นที่ของโรงพยาบาลที่มีความสะอาด ร่มรื่น มีความสะดวกครบครัน	.689
3	ท่านพึงพอใจและรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาล	.723

ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ หรือมีการประกันสุขภาพ		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น	.682
2	ท่านพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลเพื่อแลกกับการมีสุขภาพที่ดี หายจากความเจ็บป่วย	.825
3	ท่านรู้สึกว่าการเสียค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มีความเป็นธรรมเหมาะสม	.792
การยอมรับในคุณภาพของการให้บริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	โรงพยาบาลได้ดำเนินการตรวจวัดเป็นไปตามมาตรฐาน	.816
2	โรงพยาบาลมีเครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจวัดเพียงพอ	.825
3	โรงพยาบาลมีความพร้อมของบุคลากร ในการเข้าดำเนินการ	.634
4	เจ้าหน้าที่ แพทย์ / พยาบาล มีการวางแผนงานให้เหมาะสมกับ พื้นที่และเวลาการปฏิบัติงาน	.657
5	โรงพยาบาลมีความพร้อมของห้องปฏิบัติการ	.419

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายสากล ไช้ประภา
วัน เดือน ปีเกิด	3 มีนาคม 2522
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	178 หมู่ 3 ตำบลธาตุนาเวง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ 47000 โทรศัพท์ 087-9487707
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ 47280
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2550	ปริญญาตรี ระดับการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเวชระเบียน มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2558	ปริญญาตรี ระดับการศึกษา รัฐศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2544-2546	เจ้าพนักงานเวชสถิติปฏิบัติงาน โรงพยาบาลบ้านม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2547-2560	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน โรงพยาบาลกุสุมาลย์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2561-2562	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ โรงพยาบาลกุสุมาลย์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2563-2564	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสกลนคร

พ.ศ. 2564 ถึง ปัจจุบัน นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
จังหวัดสกลนคร