

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าศูนย์ตรวจสอบสุขภาพของพนักงานโรงงาน
ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

SEVICE QUALITY AFFECTING CUSTOMER LOYALTY OF SERVICE OF FACTORY
WORKERS IN EASTERN SEABOARD INDUSTRIAL ESTATE

ธนวัฒน์ แก่นจำปา*อนุรักษ์ เรืองรอบ*

Thanawat Khanchumpa* Anurug Ruangrob*

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี*

Sripatum University Chonburi Campus*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ตรวจสอบสุขภาพโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 3) เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจโดยรวม ด้านพฤติกรรมการตอบสนอง กระตือรือร้นโดยรวม ด้านความไว้วางใจโดยรวม ด้านศักยภาพทางการแพทย์และบุคลากรโดยรวม ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือโดยรวม ด้านภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ด้านข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีโดยรวม และ ด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าประจำปีของพนักงาน ด้านความคิดเห็นของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลำดับที่ 1 คือ การบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ลำดับที่ 2 คือ ศักยภาพทางการแพทย์และบุคลากร ลำดับที่ 3 คือ ความไว้วางใจ ลำดับที่ 4 คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ ลำดับที่ 5 การสื่อสาร และลำดับที่ 6 คือ การตอบสนอง กระตือรือร้นตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความจงรักภักดีของลูกค้า

Abstract

The objectives of this research were; 1) to study the level of service quality of factory workers in eastern seaboard industrial estate 2) to compare loyalty classified by demographic factors 3) to test the influence of service quality factor of service quality of factory workers in eastern seaboard industrial estate. The samples were factory workers in eastern seaboard industrial estate. The results of service quality, response behaviour, trust, medical and personnel potential, loyalty and communication at the highest level. The factor of service quality affecting customer loyalty of factory workers in eastern seaboard industrial estate in statistical significance .05; The first is willingness to provide customer service, the second is the medical and personnel potential, the 3rd is the trust, the 4th is the modernization of the equipment and tools, the 5th for communication, and the 6th is for the Respond enthusiastically

Keywords : Service quality, Customer loyalty.

บทนำ

การตรวจสุขภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นของคนทุกวัยและทุกอาชีพโดยเฉพาะในสิ่งแวดล้อมที่มีความหนาแน่นของกลุ่มประชากรที่ก่อให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรค การตรวจสุขภาพเบื้องต้นเป็นการตรวจคัดกรองเพื่อค้นหาโรคร้ายไข้เจ็บ ทำให้แพทย์สามารถรักษาได้อย่างรวดเร็ว ก่อนมีภาวะแทรกซ้อนรุนแรงขึ้นและการตรวจสุขภาพถือว่าเป็นกระบวนการที่ทุกองค์กรต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ.2551) และราชกิจจานุเบกษากฎกระทรวง พ.ศ.2551 (กระทรวงแรงงาน, 2551)

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ระบุว่าคนไทยวัย 15 ปีขึ้นไปเข้าใจการตรวจสุขภาพประจำปีไม่ถูกต้อง ผลสำรวจล่าสุดในเดือนตุลาคม พ.ศ.2559 พบว่าร้อยละ 59 เข้าใจผิดคิดว่าคนที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่จำเป็นต้องตรวจสุขภาพประจำปีซึ่งอาจทำให้รู้ตัวช้าเกินไป ข้อมูลรายงานของ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่าจำนวนผู้ป่วยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ล่าสุดในปี 2558 มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก 187 ล้านกว่าครั้ง มากกว่าปี 2556 ประมาณ 5 ล้านครั้ง มีผู้ป่วยนอนพักรักษาในโรงพยาบาล 19 ล้านกว่าคน เพิ่มจากปี 2556 ประมาณ 2 ล้านคน (กระทรวงสาธารณสุข, 2558) การตรวจสุขภาพประจำปี มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันร่างกายจากโรคร้ายไข้เจ็บมากกว่ามุ่งรักษา และไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะปลอดจากโรคร้าย เพียงช่วยให้ตรวจพบโรคหรือได้รับการรักษาในระยะเริ่มแรก ถึงแม้คนที่มีสุขภาพแข็งแรงก็ควรตรวจสุขภาพประจำปีเช่นกัน เพื่อตรวจค้นหาปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรค ค้นหาโรค และความผิดปกติที่อาจแอบแฝงอยู่แต่ยังไม่ปรากฏอาการผิดปกติ เช่น โรคความดันโลหิตสูง เบาหวาน ไขมันในเลือดสูง กรดยูริกสูง โรคตับ หากพบจะสามารถปรับแก้พฤติกรรมได้ทันที่ วิธีนี้จะช่วยลดจำนวนผู้ป่วย และอาการรุนแรงของโรคลงอย่างได้ผล เพราะบางโรคไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ ผู้ป่วยต้องกินยาควบคุมอาการตลอดชีวิต เช่นเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง สำหรับการตรวจสุขภาพประจำปีจะครอบคลุม ทั้งการซักประวัติคัดกรองเพื่อหาปัจจัยเสี่ยงการเกิดโรค การตรวจร่างกาย การตรวจทางห้องปฏิบัติการ และให้คำแนะนำเพื่อปรับแก้พฤติกรรม กำจัดปัจจัยเสี่ยงป้องกันไม่ให้เกิดโรคในอนาคต

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบริการด้านตรวจสุขภาพในหลายบริบท ได้แก่ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานบริษัทประกันชีวิต (อัจฉรา ว่องไวโรจน์, 2552) ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (รุ่งดาว ดีดอกไม้, ไกรชิต สุตตะเมือง, 2552) พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาสาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (วรรณวิมล เมฆวิมล, 2553) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยชาวต่างประเทศในโรงพยาบาลเอกชนไทยคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์(ครองขวัญ เสวกสูตร, 2553) คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (ปุณยภา พวงทับทิม, 2560) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าศูนย์ตรวจสุขภาพของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาการบริการให้โรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าวตัดสินใจใช้บริการของศูนย์ตรวจสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ตรวจสุขภาพโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

2. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
3. เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ด้วยวิธีการสำรวจ (survey research method) และวิธีการเก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม (questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือกลุ่มพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด
2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด และพนักงานบริษัทซับคอนแทรค (subcontract) จำนวน 399 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนด ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ตามสูตรของ taro Yamane (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยโครงสร้าง แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการวัดแบบสอบถามจากงานวิจัยของ ปุณยภา พวงทับ (2560) ครองขวัญ เสวกสูตร (2553) ศศิวิมล งามจรัสและนพวรรณ พจนพิศุทธิพงศ์ (2555) รุ่งดาว ดีดอกไม้และไกรชิต สุตะเมือง (2555) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีวัดแบบสอบถามจากงานวิจัยของ (รุ่งดาว ดีดอกไม้และไกรชิต สุตะเมือง(2555) ปุณยภา พวงทับ (2560) ครองขวัญ เสวกสูตร (2553)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเครื่องมือครั้งนี้ ได้แยกออกเป็นการหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน
2. บันทึกผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน เพื่อนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยนำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทุกคนแล้วนำไปหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) และปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนทำการทดสอบเครื่องมือ
3. ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทำการทดสอบล่วงหน้ากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient alpha) ของครอนบาค (cronbach)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะใช้สถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน คุณภาพการให้บริการในการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ใช้หาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. ประชากร ใช้หาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ (percentage) เพศ ใช้หาค่า t-test อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้หาค่า (ANOVA)
3. การวิเคราะห์คำถามที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้หาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ (percentage) วิเคราะห์ด้วยการจัดหมวดหมู่ และสถิติร้อยละ (percentage)
4. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 438 คน โดยเป็นเพศชายที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 276 คน คิดเป็นร้อยละ 63 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นเพศหญิงที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 162 คน คิดเป็นร้อยละ 37 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี ในอัตราร้อยละ 44.3 รองลงมาอายุ 30-40 ปีในอัตราร้อยละ 29.2 รองลงมาอายุ 40-50 ปีขึ้นไป ในอัตราร้อยละ 12.6 รองลงมาอายุ 50-60 ปีในอัตราร้อยละ 10.5 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี ในอัตราร้อยละ 3.4 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ด้านสาขาอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานขับคอนแทรค ในอัตราร้อยละ 70.1 และเป็น พนักงานประจำโรงงานอุตสาหกรรม ในอัตราร้อยละ 29.9 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ในอัตราร้อยละ 75.3 รองลงมา มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ในอัตราร้อยละ 18.7 รองลงมา มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป ในอัตราร้อยละ 3.4 และ มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ในอัตราร้อยละ 2.5 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. หรือต่ำกว่า ในอัตราร้อยละ 79.7 รองลงมา มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ในอัตราร้อยละ 13.9 รองลงมา มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ในอัตราร้อยละ 5.7 และ มีระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในอัตราร้อยละ 0.7 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	N = 438		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{x}	SD		
1.การตอบสนอง กระทือรื้อรัน	4.36	.659	มากที่สุด	2
2.การบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ	4.39	.661	มากที่สุด	1
3.การสื่อสาร	4.14	.732	มากที่สุด	6
4.ความไว้วางใจ	4.31	.630	มากที่สุด	3
5.ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ	4.26	.668	มากที่สุด	5
6.ศักยภาพทางด้านการแพทย์และบุคลากร	4.31	.638	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.30	.665	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ การบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ($\bar{x}= 4.39$) รองลงมา การตอบสนอง กระทือรื้อรัน ($\bar{x}= 4.36$) รองลงมา ความไว้วางใจ และ ศักยภาพทางด้านการแพทย์และบุคลากร ($\bar{x}= 4.31$) รองลงมา ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ ($\bar{x}= 4.26$) และ การสื่อสาร ($\bar{x}= 4.14$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นการตอบสนอง กระทือรื้อรัน

การตอบสนอง กระทือรื้อรัน	N = 438		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{x}	SD		
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆเข้าใจดีด้วยความ กระทือรื้อรัน	4.33	.675	มากที่สุด	2
2.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารู้โดยทันทีเมื่อได้รับการ ซักถาม	4.33	.653	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในการให้บริการอย่างเท่าเทียมและ รวดเร็วในขั้นตอนการตรวจสอบสุขภาพ	4.41	.649	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.36	.659	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 ด้านพฤติกรรมการตอบสนอง กระทือรื้อรันโดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า การตอบสนอง กระทือรื้อรันอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในการให้บริการอย่างเท่าเทียมและรวดเร็วในขั้นตอนการตรวจสอบสุขภาพ ($\bar{x}= 4.41$) และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ เข้าใจดีด้วยความกระทือรื้อรัน และ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารู้โดยทันทีเมื่อได้รับการซักถาม ($\bar{x}= 4.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ

N = 438		ระดับ
---------	--	-------

การบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ	\bar{x}	SD	ความคิดเห็น	ลำดับที่
1.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.45	.649	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจด้านการบริการอย่าง สุภาพ	4.44	.631	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับ ให้เกียรติ ผู้มาใช้บริการ	4.42	.654	มากที่สุด	3
4.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม	4.37	.683	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่รับรู้ความต้องการด้านการตรวจสอบสุขภาพของ ลูกค้าอย่างแท้จริง	4.36	.648	มากที่สุด	5
6.เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญห่วงใย รั้งฟัง	4.29	.701	มากที่สุด	6
โดยรวม	4.39	.661	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 ด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า การบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเรียบร้อยในการให้บริการ ($\bar{x}= 4.45$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจด้านการบริการอย่างสุภาพ ($\bar{x}= 4.44$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับ ให้เกียรติ ผู้มาใช้บริการ ($\bar{x}= 4.42$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ($\bar{x}= 4.37$) รองลงมา เจ้าหน้าที่รับรู้ความต้องการด้านการตรวจสอบสุขภาพของลูกค้าอย่างแท้จริง ($\bar{x}= 4.36$) และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญห่วงใย รั้งฟัง ($\bar{x}= 4.39$) ตามลำดับ ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	N = 438		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{x}	SD		
1.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลด้านการตรวจสอบสุขภาพกับลูกค้าที่ ชัดเจนและครบถ้วน	4.28	.664	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชันการตรวจสอบสุขภาพ กับลูกค้าด้วยความถูกต้องแม่นยำ	4.18	.711	มาก	3
3.เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยตรงประเด็นเกี่ยวกับ การตรวจสอบสุขภาพ	4.23	.666	มากที่สุด	2
4.ศูนย์ตรวจสอบสุขภาพให้ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์	3.87	.887	มาก	4
โดยรวม	4.14	.732	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 ด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลด้านการตรวจสอบสุขภาพกับลูกค้าที่ชัดเจนและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}= 4.28$) รองลงมาเจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยตรงประเด็นเกี่ยวกับการตรวจสอบสุขภาพ ($\bar{x}= 4.23$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชันการตรวจสอบสุขภาพกับลูกค้าด้วยความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{x}= 4.18$) และ ศูนย์ตรวจสอบสุขภาพให้ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ ($\bar{x}= 3.87$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	N = 438		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{x}	SD		
1.ศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ	4.31	.644	มากที่สุด	2
2.ทีมแพทย์ของศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้ บริการอย่างมืออาชีพ	4.32	.632	มากที่สุด	1
3.ผลทางการแพทย์ของศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้ มีความถูกต้องแม่นยำ	4.30	.614	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.31	.630	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 ด้านความไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทีมแพทย์ของศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้ บริการอย่างมืออาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) รองลงมา ศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.31$) และ ผลทางการแพทย์ของศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้ มีความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{x} = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ

ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	N = 438		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{x}	SD		
1.ศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้มีความพร้อมใช้ของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องทางการแพทย์ที่ทันสมัย ใช้ได้ตลอดเวลา ใช้งานง่าย	4.24	.683	มากที่สุด	3
2.ศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้ใช้นวัตกรรมเครื่องมือทางการแพทย์ รวดเร็ว แม่นยำและปลอดภัย	4.28	.677	มากที่สุด	1
3.เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้รับรองควบคุมระบบมาตรฐาน ISO	4.25	.643	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.26	.668	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้ใช้นวัตกรรมเครื่องมือทางการแพทย์ รวดเร็ว แม่นยำและปลอดภัย ($\bar{x} = 4.28$) รองลงมาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้รับรองควบคุมระบบมาตรฐาน ISO ($\bar{x} = 4.25$) และศูนย์ตรวจสอบสุขภาพแห่งนี้มีความพร้อมใช้ของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องทางการแพทย์ที่ทันสมัย ใช้ได้ตลอดเวลา ใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.24$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านศักยภาพทางการแพทย์และบุคลากร

บุคลากร	ศักยภาพทางการแพทย์และ	N = 438		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
		\bar{x}	SD		
1.แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะโรคที่ได้รับการตรวจ		4.27	.638	มากที่สุด	3
2.แพทย์สามารถอธิบายการตรวจสุขภาพได้อย่าง ครบถ้วนเข้าใจง่าย		4.31	.656	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในกระบวนการตรวจ		4.34	.621	มากที่สุด	1
	โดยรวม	4.31	.638	มากที่สุด	

ตารางที่ 7 ด้านศักยภาพทางการแพทย์และบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าความตั้งใจที่จะใช้บริการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (\bar{x} = 4.34) รองลงมา แพทย์สามารถอธิบายการตรวจสุขภาพได้อย่างครบถ้วนเข้าใจง่าย (\bar{x} = 4.31) และ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะโรคที่ได้รับการตรวจ (\bar{x} = 4.27) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดี

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดี

ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดี	N = 438		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{x}	SD		
1.ความจงรักภักดี	4.13	.707	มาก	3
2.ความคิดเห็นของลูกค้า	4.28	.686	มากที่สุด	1
3.ภาพลักษณ์องค์กร	4.22	.675	มากที่สุด	2
	โดยรวม	4.21	.689	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ด้านข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดี อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความคิดเห็นของลูกค้า (\bar{x} = 4.28) รองลงมา ภาพลักษณ์องค์กร (\bar{x} = 4.22) และความจงรักภักดี (\bar{x} = 4.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็น ความจงรักภักดี

ความจงรักภักดี	N = 438		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{x}	SD		
1. ท่านจะบอกต่อถึงสิ่งดีๆที่ท่านได้รับ จากการ เข้าใช้บริการที่ศูนย์ตรวจสุขภาพแห่งนี้	4.19	.650	มาก	1
2. ท่านเลือกศูนย์ตรวจสุขภาพนี้เป็นอันดับแรก เมื่อ ต้องการตรวจสุขภาพ	4.11	.715	มาก	3
3. ท่านจะชักชวนญาติ เพื่อน และคนรู้จัก ให้มาใช้บริการ ที่ศูนย์ตรวจสุขภาพ	4.12	.715	มาก	2
4. ท่านอ้างอิงถึงศูนย์ตรวจสุขภาพนี้เสมอ เมื่อมีการพูดคุย ในเรื่องศูนย์ตรวจสุขภาพ	4.08	.748	มาก	4
โดยรวม	4.13	.707	มาก	

จากตารางที่ 9 ด้านความคิดเห็นลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านความคิดเห็นลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านพึงพอใจมากกับการให้บริการที่ศูนย์ตรวจสุขภาพแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.31$) รองลงมา ท่านรู้สึกดีต่อการให้บริการของแพทย์ผู้ตรวจ ($\bar{x} = 4.29$) รองลงมา ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและคาดหวังกับศูนย์ตรวจสุขภาพแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.28$) และท่านมีทัศนคติที่ดีกับศูนย์ตรวจสุขภาพแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความคิดเห็นลูกค้า

ความคิดเห็นลูกค้า	N = 438		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{x}	SD		
1. ท่านรู้สึกดีต่อการให้บริการของแพทย์ผู้ตรวจ	4.29	.677	มากที่สุด	2
2. ท่านมีทัศนคติที่ดีกับศูนย์ตรวจสุขภาพแห่งนี้	4.22	.735	มากที่สุด	4
3. ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและคาดหวัง กับศูนย์ตรวจสุขภาพแห่งนี้	4.28	.659	มากที่สุด	3
4. ท่านพึงพอใจมากกับการให้บริการที่ศูนย์ตรวจสุขภาพ แห่งนี้	4.31	.673	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.28	.686	มากที่สุด	

ตารางที่ 10 ด้านภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านภาพลักษณ์องค์กร อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านมั่นใจว่าศูนย์บริการตรวจสุขภาพแห่งนี้ได้รับมาตรฐานทางด้านอาชีพอนามัย ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมา ในความเห็นของท่านศูนย์ตรวจสุขภาพแห่งนี้มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้า ($\bar{x} = 4.25$) และ ท่านเชื่อว่าศูนย์ตรวจสุขภาพแห่งนี้ภาพลักษณ์ที่ดีกว่าคู่แข่งที่อื่น ($\bar{x} = 4.16$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าศูนย์ตรวจสุขภาพของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย โดยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับ ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร (2558) ที่ระบุว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น

อาชีพที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีของลูกค้าศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร (2558) ที่ระบุว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับ ต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านในทุกด้านพบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.35$) และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}= 4.13$) ตามลำดับ สอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน (2556, หน้า 105 อ้างถึงใน อุดมพร ทับทิมกลาง, 2557) เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน และยังสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2558, หน้า 41-42 อ้างถึงใน ชลรัฐ กล่อมประเสริฐ, 2559) เพศ เพศสามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยดูเพศของผู้บริโภคเป็นหลักในการตอบสนองความต้องการซึ่งเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเพราะปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโภคมาก เพศที่แตกต่างกันมักจะมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่างๆกัน

อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยรวมพบว่า พนักงานขับคอนแทรค มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.23$) และพนักงานประจำโรงงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}= 4.36$) ตามลำดับ สอดคล้องกับ ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร (2558) ที่ระบุว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับ ต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรที่แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านในทุกด้านพบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.30$) และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}= 4.08$) ตามลำดับ มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน (2556, หน้า 105 อ้างถึงใน อุดมพร ทับทิมกลาง, 2557)

เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน และยังคงคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2558, หน้า 41-42 อ้างถึงใน ชลรัฐ กล่อมประเสริฐ, 2559) เพศ เพศสามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยดูเพศของผู้บริโภคเป็นหลักในการตอบสนองความต้องการซึ่งเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเพราะปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคมาก เพศที่แตกต่างกันมักจะมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่างๆกัน

อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างมีผลต่อภาพลักษณ์ของที่แตกต่างกัน โดยรวมพบว่า พนักงานซึบคอนแทรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.17$) และพนักงานประจำโรงงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.32$) ตามลำดับ มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ภัทรนัย พิริยะชนภัทร (2558) ที่ระบุว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับ ต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั้นเอง

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการให้บริการมีอิทธิพลต่อความความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการให้บริการจำแนกตามสาเหตุในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยสมมติฐานดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Andaleeb (2001) ได้ศึกษาการรับรู้ของผู้ป่วยเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพ โดยที่การศึกษาครั้งนี้เน้นผู้ป่วยในประเทศบังคลาเทศ เป็นศูนย์กลางและระบุปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีความสำคัญต่อผู้ป่วย กลุ่มแรกของการตอบสนองนำไปสู่การพัฒนา 33 รายการขนาดสำหรับเครื่องมือสำรวจ รายการเหล่านี้บางรายการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับมาตราส่วน servqual รายการอื่น ๆ (เช่น ความพร้อมของรถพยาบาลหรือมีอาหารและเมนู) ต่อมาจากการวิเคราะห์เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากไม่ตอบสนองต่อพวกเขา (เช่นพวกเขาไม่ได้ใช้รถพยาบาลและ / หรือจัดอาหารจากที่บ้าน) การรวมรายการเหล่านี้จะลดขนาดตัวอย่างหรือแนะนำอคติหากใช้ค่าเฉลี่ยสำหรับการตอบกลับที่ขาดหายไป

พฤติกรรมการให้บริการจำแนกตามสาเหตุในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านตามสาเหตุในการใช้บริการที่ต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรที่แตกต่างกันทุกช่วง เมื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของพฤติกรรมการให้บริการจำแนกตามสาเหตุในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่าผู้ใช้บริการด้านอื่นๆ มีความจงรักภักดีต่อน้อยกว่าผู้ที่ตรวจตามปัจจัยเสี่ยง ผู้ที่ตรวจสมรรถภาพ และผู้ที่ตรวจประจำปีตามลำดับ สอดคล้องกับ ลัดดาวลัย สารานู,โสธยา สุภาพล,ภาคภูมิ พันธุ์ทับทิม และ ธนภัทร ขาววิเศษ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยการ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรในการให้บริการด้านองค์ประกอบทางกายภาพ และด้านผลผลิตและคุณภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราชจักรีวงศ์ สุพรรณบุรี ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จัหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การตอบสนอง กระตือรือร้น การบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ การสื่อสาร ความไว้วางใจ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ ศักยภาพทางด้านกายภาพและบุคลากร มีอิทธิพลต่อความความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานด้านความจงรักภักดี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน โดยสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฐิติวรดา บุตรนนท์(2259) ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดี ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า โรงพยาบาลทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลการรับรู้ คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผลการวิจัยยืนยันว่า ทั้งโรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาล ภาครัฐบาล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน (partial mediator) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการอีกด้วย

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานด้านความคิดเห็นของลูกค้าย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 70.86 ส่วนอีก 29.14 จะมาจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นนอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานด้านความคิดเห็นของลูกค้าย สามารถพิจารณาค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงลำดับน้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ การบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ($\beta = .22$) ลำดับที่ 2 คือ ศักยภาพทางด้านการแพทย์และบุคลากร ($\beta = .20$) ลำดับที่ 3 คือ ความไว้วางใจ ($\beta = .20$) ลำดับที่ 4 คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ ($\beta = .11$) ลำดับที่ 5 การสื่อสาร ($\beta = .08$)และลำดับที่ 6 คือ การตอบสนอง กระจือรื้อวัน ($\beta = .08$) ตามลำดับ สอดคล้องกับ Joon & Kim (2012) ได้ศึกษาวัตถุประสงค์เพื่อเสนอและทดสอบแบบจำลองเชิงทฤษฎีของความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์คุณภาพคุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์คุณภาพแบบเพียร์ทูเพียร์และความพึงพอใจของลูกค้าย ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าคุณภาพผลลัพธ์คุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์และคุณภาพแบบเพื่อนต่อเพื่อนการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ายซึ่งในที่สุดก็มีอิทธิพลอย่างมากต่อลูกค้ายความจงรักภักดี การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของผลลัพธ์คุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์และคุณภาพแบบเพื่อนต่อเพื่อนถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้ายและความพึงพอใจของลูกค้ายควรถือว่าเป็นตัวแปรเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความภักดีของลูกค้าย การค้นพบนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เราเข้าใจมากขึ้นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพผลลัพธ์กับความพึงพอใจของลูกค้ายค่าสำคัญคุณภาพแบบเพียร์ทูเพียร์, คุณภาพประสบการณ์ลูกค้าย, คุณภาพผลลัพธ์, คุณภาพของการโต้ตอบ,ความพึงพอใจของลูกค้ายความภักดีของลูกค้าย

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานด้านภาพลักษณ์องค์กร กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน โดยสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฐิติวรดา บุตรนนท์(2259)ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดี ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่าโรงพยาบาลทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลการรับรู้ คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ สำหรับ โรงพยาบาลภาคเอกชนแล้ว กระบวนการรักษาความรับผิดชอบต่อสังคม และความไว้วางใจเป็นตัวแปรพยากรณ์ที่สำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนโรงพยาบาลภาครัฐบาล โครงสร้างพื้นฐานคุณภาพของบุคลากรกระบวนการรักษาภาพลักษณ์ และความไว้วางใจ เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่สำคัญของความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งโรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาล ภาครัฐบาล ก็สามารถทำนายความจงรักภักดี ของผู้ใช้บริการได้เช่นกัน ทั้งนี้ ผลการวิจัยยืนยันว่า ทั้ง โรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาล ภาครัฐบาล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน (partial mediator) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ที่ใช้บริการด้านอื่นๆนอกเหนือจาก ผู้ที่ตรวจตามปัจจัยเสี่ยง ผู้ที่ตรวจสมรรถภาพ และผู้ที่ตรวจประจำปี มีความจงรักภักดีน้อยที่สุด ควรเร่งทำตลาดกลุ่มนี้เป็นพิเศษ เพื่อสร้างความจงรักภักดีมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อนร่วมงานแนะนำ เวลาในการตรวจ ที่ตั้งใกล้ที่พัก และข้อตกลงกับโรงงาน มีผลต่อความจงรักภักดี ควรเน้นการทำตลาดกับกลุ่มดังกล่าว
3. ควรเน้นคุณภาพการให้บริการ ทั้งเรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ ศักยภาพทางด้านการแพทย์และบุคลากร การสื่อสาร การตอบสนอง ความสะดวก รวดเร็ว ความไว้วางใจ และการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเพียงในโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมนิคมอุตสาหกรรมทั้งภาคตะวันออก เพื่อทำการเปรียบเทียบดูว่าในแต่นิคมอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกกว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. การศึกษาในครั้งต่อไปผู้วิจัยควรทำการศึกษาคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม เพื่อพัฒนาศูนย์ตรวจสอบสุขภาพของพนักงานโรงงานให้ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) อาจทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกไม่เพียงพอ แนะนำให้มีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงของผู้บริโภคมากที่สุด

บรรณานุกรม

- กิริติ คชนทเวา. (2556). แนวทางการสื่อสารตราสินค้าเพื่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารกับผู้บริโภค เจเนอเรชั่นวาย. วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 2557, 105-115
- ครองขวัญ เสวกสูตร. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการ ทางกายภาพของผู้ป่วยชาวต่างประเทศในโรงพยาบาลเอกชนไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- จิรทีปต์ หงษ์รัตนกร และนิตนา ฐานิตธนกร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้า ของผู้บริโภคผ่าน Facebook ในเขตกรุงเทพมหานคร. ในการประชุมวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ครั้งที่ 2 (หน้า 176-187). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐิติวรดา บุตรนนท์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลโดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน:กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาค เอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปณญภา พวงทับทิม. (2559). คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรดนัย พิริยะชนภัทร. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัย ด้านเว็บไซต์พระเครื่อง พาณิชนย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมวลพระเครื่อง ออนไลน์ (E-COMMERCE). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุ่งดาว ดิดอกไม้ 1 ดร. ไกรชิต สุตตะเมื่อง. (2552). ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. วารสารคหบริหารศาสตร์, 52, หน้า .1-18.
- วรรณวิมล เมฆวิมล. (2553). พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ฝึกปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนสุนันทา.
- ลัดดาวัลย์ สำราญ. ไสริยา สุภาพล. ภาคภูมิ พันธุ์ทับทิม.ธนภัทร ขาววิเศษ. (2553). ส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารคหบริหารศาสตร์, 53, หน้า13-1
- สันทัด เสริมศรี. (2559). ประชากรศาสตร์ทางสังคม. นครปฐม: ภาควิชาสังคมศาสตร์คณะสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาววรรณ ชัยทวีวุฒิกุล. (2555). พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์แบบร่วมกลุ่มกันซื้อบนเว็บไซต์ ENSOGO ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรา ว่องไวโรจน์.(2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของพนักงานบริษัทประกัน ชีวิต. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Andaleeb.(2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. School of Business, The Pennsylvania State University at Erie, The Beheend College, Station Road, Erie, PA 16563-1400, USA.