

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลราชวิถี 2 อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ-นักศึกษา	กรวรรณ สุภานุญญากรณ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สิทธิชัย สิงห์สุ
หลักสูตร	สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การบริหารสาธารณสุข
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลราชวิถี 2) ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลราชวิถี 2 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลราชวิถี 2 โดยประยุกต์ทฤษฎี ภาพลักษณ์องค์กร ของฟิลลิป คลอเตอร์ ระเบียบวิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ ประชากรเป็นผู้มารับบริการ ไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของโคเชน จำนวน 385 คน สุ่มตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลราชวิถี 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลราชวิถี 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลราชวิถี 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Title	The Relationship Between Organizational Image, Service Quality, and Patient Satisfaction at Ratchawithi 2 Hospital, Thanyaburi District, Pathum Thani Province
Name	Korawan Supabunyaporn
Advisor	Dr. Sittichai Singsu
Degree	Master of Public Health
Program	Public Health Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) patient Satisfaction at Rajavithi Hospital 2) organizational image and service quality of Rajavithi Hospital 2, 3) the relationship between organizational image and service quality and the satisfaction of patients at Rajavithi 2 Hospital. The conceptual framework was applied to the organizational image theories of Philip Kotler. The study methodology was quantitative research. The population consists of service recipients with an unknown total number. The sample size was determined based on Cochran's concept, totaling 385 participants, using convenience sampling. The research instrument was a questionnaire. Statistics used for the data analysis include percentage, mean, standard deviation, and Pearson correlation coefficients.

The results of the study found that 1) the satisfaction level of service recipients at Rajavithi 2 Hospital was at the highest level on average, 2) the organizational image and service quality of Rajavithi Hospital 2 are at the highest level on average, 3) organizational image and service quality are positively correlated with the satisfaction of patients at Rajavithi 2 Hospital, with statistical significance at the 0.01 level.

Keywords Organizational image, Service quality, Service recipient satisfaction