

ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

ORGANIZATION IMAGE AND PERSONNEL SERVICE QUALITY AFFECTING SERVICE USERS
SATISFACTION AT THE WORLD MEDICAL HOSPITAL DISTRICTED OF THE OFFICE OF
NATIONAL SCIENCE AND TECHNOLOGY DEVELOPMENT

วราภรณ์ คำคง¹ และ ผศ.ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์²
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Waraporn Khumkong¹ and Dr.Kasemson Pipatsirisak²

E-mail: 6314060117@rmail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.869 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับมากต่อภาพลักษณ์องค์กร และเห็นด้วยในระดับดีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ในทุกด้าน ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามลำดับอิทธิพล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์องค์กร, คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, โรงพยาบาลเวสต์เมดิคอล

Abstract

The purposes of this study were (1) to survey the opinion of World Medical Hospital (WMH) client working in National Science and Technology Development Agency (NSTDA), and (2) to examine the influences of the organization image and service quality on client's satisfaction. The instrument for data collection was questionnaire approved by the expert. It's alpha coefficient value of reliability was 0.869. The 200 samples were randomly selected from WNH client working in NSTDA. The descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as the inferential statistics in terms of multiple regression analysis were applied to analyze the data.

In this study, client's agreeableness level was found averagely high in all three aspects; the organization image, service quality, and client's satisfaction. The multiple regression analysis showed that both the organization image and service quality were significantly (p -value < 0.05) correlated with client's satisfaction.

Key word: Organization image, Service quality, Satisfaction, World Medical Hospital

ที่มาและปัญหาของการวิจัย

ในปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐนั้น มีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับกำลังการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีอย่างจำกัดของโรงพยาบาลภาครัฐ จึงส่งผลให้การเข้ารับบริการแต่ละครั้งต้องใช้ระยะเวลาและไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงเป็นเหตุให้มีผู้ที่มีความต้องการเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่มีกำลังทรัพย์บางส่วนหันมาเลือกใช้บริการและเข้ารับการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลเอกชน ทั้งนี้ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาปรับปรุงและ ป้องกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2554) ปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็น ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการ ชื่อเสียง ราคา และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการนั้น ต่างก็เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งบอกถึงคุณภาพในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ความพึงพอใจจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ หากคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังผู้ใช้บริการจะเกิดความไม่พอใจและ

ไม่กลับมาใช้บริการอีกครั้ง (ชุดิมา หัวหาญ, 2559) เพราะฉะนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่สามารถวัดประสิทธิภาพของการบริการในองค์กรนั้น ๆ ได้

โรงพยาบาลเวorldเมดิคอล เป็นโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำที่มีมาตรฐานคุณภาพระดับสากล มีความชำนาญของบุคลากรทางการแพทย์ ความสามารถแพทย์เฉพาะด้า ความทันสมัยของเทคนิคด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีด้านการแพทย์ เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม 2556 ให้บริการเฉพาะทางทุกสาขาในระดับพรีเมียม โดย บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทโรงพยาบาลชั้นนำในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและหนึ่งในบริษัทที่ดีที่สุดของเอเชีย ตามการจัดอันดับของ นิตยสารฟอร์บส์ในปี 2552 บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) ปัจจุบัน บริษัทและบริษัทย่อยดำเนินกิจการโรงพยาบาลเอกชนทั้งหมด 12 แห่ง และโพลีคลินิก 1 แห่ง ทั้งในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด ภายใต้ 4 กลุ่มโรงพยาบาล ได้แก่ กลุ่มโรงพยาบาลเวorldเมดิคอล, กลุ่มโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล, กลุ่มโรงพยาบาลเกษมราษฎร์, กลุ่มโรงพยาบาลการุญเวช (ณัฐวดี ม่วงเมืองแสน, 2561) จากเหตุผลข้างต้นนี้ โรงพยาบาลยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะธุรกิจโรงพยาบาลมีการแข่งขันที่สูงค่อนข้างมาก โดยต่างก็พัฒนากลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการและคุณภาพการรักษาหรือการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ และผูกพันลูกค้าเดิมให้มาใช้บริการ ทำให้ในปัจจุบันผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น และโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งยังให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือทางการแพทย์ มีเทคโนโลยีทางการแพทย์ใหม่ๆ และความพร้อมของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความครอบคลุม ทันสมัย อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเวorldเมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ” ไปสู่ผลสรุปการศึกษาที่ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเวorldเมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนำไปสู่การวางแผนในเรื่องภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของบุคลากร อันจะเป็นแนวทางในการใช้เป็นข้อมูลใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาของการวิจัยของการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับใด ต่อภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเวorldเมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

2. ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ในลักษณะใด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการของบุคลากร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล
2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของ ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ โรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลโดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล
2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดย ที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ
 - 2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น
 - 2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น
 - 2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้
 - 3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่
 - 3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น
 - 3.3 นำไปใช้เป็น การขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กร

พัชราภรณ์ เกษะประกร, (2558) ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นภาพที่อยู่ในจิตใจหรือความรู้สึกโดยรวมหรือเกี่ยวกับด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยสินค้า การบริการการบริหารงาน

วิรัช ลภีรัตนกุล, (2549) อ่างถึงโน ศิวบุรณ์ ธนานุกูลชัย, (2554) ได้จำแนกภาพลักษณ์ออกเป็นประเภทสำคัญๆ ได้ 4 ประเภท ดังนี้คือ

1. ภาพลักษณ์ขององค์กร คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคล ที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงาน ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้จะให้ความสำคัญกับภาพรวมทั้งหมดขององค์กร โดยรวมถึงสินค้าหรือผลิตภัณฑ์และบริการยี่ห้อสินค้า ระบบการบริหารจัดการ การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และการมีความรับผิดชอบต่อสังคม

2. ภาพลักษณ์ของสถาบัน คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของผู้คนทั่วไปที่มีต่อสถาบันคล้ายกับภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ทั้งนี้จะไม่เน้นการมองในเชิงธุรกิจการค้า การตลาด หรือตราสินค้า นอกจากบทบาทหรือพฤติกรรมของสถาบันเพียงอย่างเดียว

3. ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของ บุคคลทั่วไป ที่มีต่อสินค้าหรือบริการขององค์กรหรือบริษัท ทั้งนี้เมื่อสินค้าหรือบริการที่องค์กรหรือบริษัทมี ไม่ว่าจะมีความโดดเด่นหรือเชิงลบหรือเชิงบวกหรือกลางๆ ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องปรุงแต่งให้มีภาพลักษณ์ที่มีเอกลักษณ์เป็นที่ยอมรับมากขึ้นจากสังคม นอกจากนี้ภาพลักษณ์ขององค์กรจะเป็นอย่างไร ภาพลักษณ์สินค้าหรือบริการก็มีความเกี่ยวพันเป็นอย่างมาก

4. ภาพลักษณ์ของตราสินค้า คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อ ตราสินค้าใดตราสินค้าหนึ่ง เป็นภาพลักษณ์ที่มีลักษณะคล้ายกับภาพลักษณ์สินค้าหรือบริการ แต่กรณีนี้เป็นตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้า หรือสัญลักษณ์ เช่น สัญลักษณ์ดอกบัว ภูเขา หรือเป็นตัวอักษร เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร เป็นสร้างเอกลักษณ์ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจ เป็นการรับรู้ในจิตใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยจะรับรู้จากการสร้างเอกลักษณ์ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่องค์กรสร้างขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) คุณภาพการให้บริการหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

เบญชภา แจ้งเวชฉาย, (2561) ได้ให้ความหมาย การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพ การบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้ความสะดวก สบาย การจัดหรือส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสม ทั้งด้านรูปแบบการปฏิบัติ สถานที่ระยะเวลา ให้กับผู้รับบริการอย่างมีอาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการได้ตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง รวมทั้งสร้างความประทับใจและเกิดความพึงพอใจในสูงสุดจากการได้รับบริการ

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

เกษร แสงจันทร์, (2554) จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความคาดหวังต่อการใช้บริการทางการแพทย์พอสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เน้นการให้บริการของ สถานพยาบาลที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์ให้ได้รับความพึงพอใจมาก ที่สุดจะให้ความสำคัญใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการ
2. ด้านพฤติกรรมบริการ
3. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสภาพการ และ ความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์อยู่ตลอดเวลา ซึ่งทฤษฎีความพึง พอใจสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

- 1) ทฤษฎีการสนองความต้องการ ทฤษฎีนี้เกิดจากความ ต้องการส่วนบุคคล จะประเมินผลงานตามที่ตนเองคาดหวังไว้ หาก ผลงาน เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ
- 2) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ทฤษฎีนี้ จะประเมินผลงานตามความปรารถนาของ กลุ่มซึ่งสมาชิกในกลุ่ม ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตนเอง

ชนินันท์ จันทร์เจริญ, (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือการบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตาม ความต้องการที่ลูกค้าได้รับ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการนั้นสามารถตอบสนองตามความต้องการมากกว่าความ คาดหวังที่ลูกค้ากำหนด ก็อาจทำให้เกิดความพึงพอใจในทางบวก และในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับการ ตอบสนองตามความต้องการอาจส่งผลถึงความไม่พอใจของลูกค้าเกิดขึ้น ทั้งนี้ ความพึงพอใจต่อการ ได้รับการบริการนั้นอาจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อสินค้าและการบริการ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยอมรับ ชอบ หรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็น นามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจเป็นผลบวกหากตรงกับความต้องการ หรือเป็นผลลบหากไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

ทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์หรืออิทธิพลระหว่างตัวแปรภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

(นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว, 2557) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น ทั้ง 6 ด้าน ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติ ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ภาพลักษณ์ด้านคุณค่า ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรม ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ และภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้

(พรายเลขา เลิศวณิชโรจน, 2559) ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์ตราและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความภักดีของ ผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่าภาพลักษณ์ตราและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความภักดีของ ผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารในกรุงเทพมหานคร

ทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์หรืออิทธิพลระหว่างตัวแปรภาพคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

(กรณม์ ธาดาลูติกรณ, 2562) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้าย ในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้าย ในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่

(วรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก, 2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 4 ด้านคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ข้อสรุปจากการทบทวนข้างต้นนำไปสู่การตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่าง ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการของบุคลากร กับความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 : คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ

ด้านภาพลักษณ์องค์กร

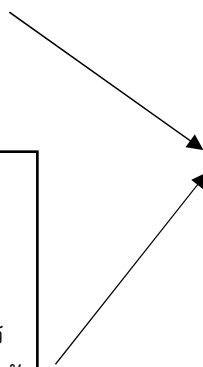
1. ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร
2. ด้านชื่อเสียงองค์กร
3. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านคุณภาพในการบริการ

1. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเวสต์เมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/ หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าว ส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่

- 1.1 เป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ทางด้านการใช้บริการโรงพยาบาลเวสต์เมดิคอลมาก่อน
- 1.2 เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการโรงพยาบาลเวสต์เมดิคอล

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 10,767 คน ม.ค 64 – ม.ค 65 (ฝ่ายทรัพยากร

บุคคล)

กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่าง หมายถึง ตัวแทนของประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาเนื่องจากขนาดของประชากรที่มีขนาดใหญ่ และผู้วิจัยจะใช้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับประชากรของการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ดังต่อไปนี้

2.1 ทบทวนคุณสมบัติของประชากรที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น

2.2 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งพื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจ คือ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

2.3 การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์โดยใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูปจำนวน 200 ชุด และได้รับความร่วมมือในการตอบกลับมาจำนวน 200 ชุด

2.4 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยสามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงคำนวณจำนวนตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

ในที่นี้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่าง

Z = ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 เท่ากับ 1.89

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของจำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

แทนค่าสูตรจะได้จำนวนหรือขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้จำนวน 200 ตัวอย่าง เนื่องจากต้องการสำรองความผิดพลาดที่อาจเกิดจากความผิดพลาดจากการตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผิดพลาดหรือตอบไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

เครื่องมือในการศึกษา

ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัว และทุกประเภทรูป ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน
3. คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ
4. คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ และความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ คำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรของโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 17 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 13 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 - 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนน โดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

1. การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยเน้นการตรวจสอบถึงความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหาคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วนสำหรับการวิเคราะห์ การแปลผล และการนำไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ (อารยา องค์กรเอี่ยม และพงศ์ธารา วิจิตเวชไพศาล, 2561) ซึ่งการดำเนินการตรวจสอบในลักษณะนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถามที่จะใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความคิดเห็นที่ท่านเหล่านั้นมีต่อคำถามที่ใช้ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ และนำมาปรับปรุงแก้ไขสำหรับข้อคำถามที่มีการท้วงติงและแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา

เมื่อผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง ภายหลังจากที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้อนุมัติแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือต่อไป

2. การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

การที่ผู้วิจัยต้องการดำเนินการในเรื่องนี้ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าแบบสอบถามที่แจกไปนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนเข้าใจเนื้อหาของคำถามตรงกัน และสามารถตอบคำถามได้ (อารยา องค์กรเยี่ยม และพงศธราร วิจิตเวชไพศาล ,2561) การดำเนินการในเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยนำแบบสอบถามจำนวน 30-40 ชุด ไปทดลองกับกลุ่มทดลองจำนวน 30-40 คน ซึ่งกลุ่มทดลองจะต้องมีคุณสมบัติของประชากรอย่างครบถ้วน เมื่อได้รับคำตอบแล้วจะนำคำตอบไปคำนวณค่าโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7-1.00 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้ (อารยา องค์กรเยี่ยม และพงศธราร วิจิตเวชไพศาล, 2561) ค่าสรุปสัมประสิทธิ์อัลฟาของตัวแปรแต่ละตัวเป็นดังนี้

ชื่อตัวแปรต้นและตัวแปรตาม	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟา
1. ภาพลักษณ์องค์กร	0.822
2. คุณภาพในการให้บริการของบุคลากร	0.876
3. ความพึงพอใจในการให้บริการ	0.909
ค่ารวม	0.869

ประเภทของสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและความคิดเห็นทั่วไป ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรวัดจัดอันดับ (ทิพย์ศิริ กาญจนวาลี และศิริชัย กาญจนวาลี, 2564)

1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นในเรื่องภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการของบุคลากร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค (ทิพย์ศิริ กาญจนวาลี และศิริชัย กาญจนวาลี, 2564) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่าเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล ในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

2. สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่าเพื่อวิเคราะห์ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งการ

วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ในรูปของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระ (ต้น) ที่ใช้มาตรวัด อัตรภาค และตัวแปรตามที่ใช้มาตรวัดอัตรภาค ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติ การวิเคราะห์เส้นทาง การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อดูเส้นทางการส่งผลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร ทั้งสามประเภท (ทิพย์ศิริ กาญจนวาลี และศิริชัย กาญจนวาลี, 2564)

การแปลผลทางสถิติ

1. ผู้วิจัยทำการคำนวณความห่างของแต่ละช่วงคะแนนโดยใช้สูตร ดังนี้ (ละเอียด ศิลา น้อย, 2562)

$$\text{ช่วงห่างระหว่างช่วงคะแนน} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ระดับชั้น}}$$

ในที่นี้ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ

$$5 = \text{ระดับค่าคะแนนสูงสุด}$$

$$1 = \text{ระดับค่าคะแนนต่ำสุด}$$

$$\text{ดังนั้นการแทนค่าสูตรจะได้} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

2. ทำการกำหนดช่วงชั้นสำหรับการแปลผลค่าคะแนนที่ตกอยู่ในช่วงชั้นต่างๆ ดังนี้
คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 1.00 – 1.80 แปลผลว่า น้อยที่สุด/ ต่ำที่สุด
คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 1.81 – 2.61 แปลผลว่า ค่อนข้างน้อย/ค่อนข้างต่ำ
คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.62 – 3.42 แปลผลว่า ปานกลาง
คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 3.43 – 4.23 แปลผลว่า ค่อนข้างมาก/ค่อนข้างสูง
คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 4.24 – 5.00 แปลผลว่า มากที่สุด/สูงที่สุด

สรุป และอภิปรายผล

1. สรุปผลการศึกษาที่ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และระดับรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 18,001-30,000 บาท ในขณะที่ตำแหน่งงานซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงอยู่นั้นคือ พนักงาน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ผลสรุปความคิดเห็นที่สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยระดับมาก 3 อันดับ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านชื่อเสียงองค์กร และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ ตามลำดับ และผลสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับดี 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ลำดับที่สองพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามจำนวน 2 ด้านเท่ากัน คือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และลำดับที่ 3 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ ตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อีกด้วย

3. ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

ตารางความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

ตัวแปรอิทธิพล	b	beta	t	P-Value (Sig)
1. ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ	0.40	0.42	7.17	0.00*
2. คุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ	0.43	0.47	8.03	0.00*
R-square = 0.67, SEE=0.29, F = 203.07, P ≤ 0.05*				

*ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

คำอธิบาย

ผลการศึกษาดังข้างต้น อธิบายได้ว่า โดยรวมตัวแปรอิทธิพลทั้ง 2 ตัวรวมกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 67 ($R^2 = 0.67$) อย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ตัวแปรอิทธิพลทั้งสามตัวเป็นอิสระต่อกัน ($F=203.07, P \leq 0.05$) ทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยพิจารณาจากค่า P-Value (Sig) ของแต่ละตัวแปรพบว่ามีค่าต่ำกว่า 0.05 ในขณะเดียวกันยังพบว่าตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ ($\beta=0.47$) และภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ ($\beta=0.42$) ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาที่พบว่าภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว, 2557) จากการศึกษาวิจัยพบว่าการรับรู้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการศึกษาที่พบว่าภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พรายเลขา เลิศวนิชโรจน, 2559) จากการศึกษาวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ตราและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของ ผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ผลการศึกษาที่พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กรณ์ ธาตุวิจิตร, 2562) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการศึกษาที่พบว่าภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พัฒนิตา เรืองฤทธิ์, 2563) ได้ศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ภาพลักษณ์องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร จากการวิจัยพบว่าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล ในสำนักงาน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ควรให้การพิจารณา สภาพแวดล้อมทางกายภาพ โรงพยาบาลเว็ลด์ เมดิคอล ได้แก่ มีความสะอาดและปลอดภัย โรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัยในจำนวนที่เหมาะสม ด้านชื่อเสียงขององค์กร ได้แก่ โรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอลที่บุคลากรที่ มุ่งมั่น มีจริยธรรมแห่งวิชาชีพ ที่เข้าถึงประชาชน โรงพยาบาลเว็ลด์ เมดิคอลให้บริการที่เป็นมาตรฐานคุณภาพระดับสากล เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล เป็นโรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับในด้าน ศักยภาพการให้บริการเป็นเลิศ และโรงพยาบาลมีจัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ได้แก่ โรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล เป็นโรงพยาบาลชั้นนำ เลิศระดับตติยภูมิ ที่มีมาตรฐานคุณภาพระดับสากล ชื่อของโรงพยาบาลโรงพยาบาลเว็ลด์ เมดิคอลจดจำได้ง่าย และโรงพยาบาล เว็ลด์เมดิคอลมีความชำนาญเรื่องการ ดูแลสุขภาพของผู้รับบริการ ในชุมชนของเรา และประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการ ควรให้การพิจารณา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ แพทย์และพยาบาลใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน เจ้าหน้าที่ แพทย์และพยาบาล มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ แพทย์และพยาบาล เปิดโอกาสให้ท่านถามปัญหาข้อข้องใจและบริการด้วยความเต็มใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส แพทย์และพยาบาลให้ความสนใจที่จะให้การรักษาอย่างเต็มที่ และแพทย์และพยาบาล ให้คำแนะนำ ตอบปัญหาสุขภาพของท่านได้เป็นอย่างดี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ การให้คำแนะนำและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่แพทย์ และพยาบาล ทำให้ท่านมั่นใจในบริการ . เจ้าหน้าที่ แพทย์และพยาบาล สามารถตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาสุขภาพได้อย่างชัดเจนมีหลักการ และแพทย์และพยาบาล มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ ตามลำดับ

3. การพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล ในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ควรให้การพิจารณา กระบวนการขั้นตอนก่อนการเข้ารับการรักษา กระบวนการขั้นตอนเมื่อเข้ารับการรักษา ความสามารถของแพทย์และพยาบาล และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

4.1 ประเด็นที่พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ

- 4.1.1 ประเด็นที่คิดว่าไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือผลการศึกษาที่พบว่า
 - จำนวนตัวอย่างที่ยังไม่มากพอ เพราะมีเวลาจำกัด
 - ภาพแวดล้อมในขณะทำการศึกษา เช่น บรรยากาศในขณะให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อตัวแปรที่ศึกษาและต้องมีการนำมาศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยครั้งต่อไป

4.1.2 ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่ใช้สินค้าและบริการประเภทนี้ ได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นกว่าประชากรกลุ่มใหญ่ มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจอย่างไร

4.2 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

4.2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

4.2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี

4.3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว. (2557). การรับรู้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พรายเลขา เลิศวณิชโรจน์. (2559). ภาพลักษณ์ตราและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความภักดีของ ผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

กรณ์ ธาดาฐิตีกรณ์. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้าย ในพื้นที่สำนักงาน เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2562.

วรวัลลัญช์ วงษ์ศรีเผือก. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีจำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยรังสิต

รุ่งทิพย์ นิลพัท, (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโล รังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธิญบุรี

พัฒนา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปาก พนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปิ่นฉวีร์ พัชราวลัย. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สุภาณี ปัสสา. (2559). การรับรู้ภาพลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของชาวต่างชาติ. การ ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล.(2565) สํารวจจํานวนประชากรที่เข้าใช้โรงพยาบาล. ม.ค 64- ม.ค. 65, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล.

ทิพย์ศิริ กาญจนวาลี และศิริชัย กาญจนวาลี. (2564). วิธีวิทยาการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3