

วิกานดา วิทยาแพทย์. (2558). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
รำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์นงนุช วงษ์สุวรรณ กศ.ด. (การศึกษาด้านอาชีพ) ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำเริญ คังคะศรี ปร.ด. (การจัดการเทคโนโลยี) กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ป่วย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และ
เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ
ใช้ตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายคือ ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุ
ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ในแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลเอกชน ประเภทโรงพยาบาลที่ตรวจรักษา
โรคทั่วไปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้นเป็นแบบสอบถาม
โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าแจกแจงความถี่ ค่า t-test ค่า F -test

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีนั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลมาจากวิเคราะห์
ข้อมูล ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของ
ผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ
และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามสถานภาพของ
ผู้รับบริการในภาพรวมพบว่า เพศ การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยแตกต่างกัน มีผลทำให้ผู้รับ
บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ อาชีพ
วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน และลักษณะการเจ็บป่วยต่างกัน มีผลทำให้ผู้รับบริการ
มีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Wikanda Witthayapat. (2015). **Satisfaction with the Services of Private Hospital Services in Mueang District, Chanthaburi Province.** Thesis. M.B.A. (Business Administration). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Thesis Advisors

Associate Professor Nongnuch Wongsuwan Ed.D. (Occupational Education) Chairman

Assistant Professor Chamroen Khanghasri Ph.D. (Technology Management) Member

Abstract

This research aims to study the level of satisfaction of customer service patient with the quality of its services of private hospitals in Mueang district, Chanthaburi province and to compare the differences in levels of satisfaction with the quality of the customer service of private hospitals in Mueang district, Chanthaburi province classified by legal status of patients. The samples were 400 people. By means of a simple random sample was selected using the age of 15 years at the outpatient department in private hospitals with general healthcare in Mueang district, Chanthaburi province. The tools used in the study were a questionnaire with the reliability 0.81. Data analysis was percentage, means, standard deviations, t-test frequency and the F-test

The results showed that the level of satisfaction of patients to private hospitals in Mueang district was moderate in overall. The results were analyzed by convenience, coordination, information obtained from the customer service, the quality of its service and the cost of the service provided by the hospitals. When comparing the satisfaction of private hospitals according to the status of their customers, the results found that each gender had different perception of the condition of their illness, therefore it affected their satisfaction with no statistical significance. According to their age, occupation, education background, family monthly income and the different severity of illness, it affected the difference of their satisfaction with statistical significance at .05