

ชื่อเรื่อง	อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
ผู้วิจัย	Le Thuy Ngan
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ 2) อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ จำนวน 338 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .959 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

2. โดยรวมคุณภาพการบริการ (X) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.797$) ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ พบว่าคุณภาพการบริการโดยภาพรวม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย

การแพทย์กว้างบึ้ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^{2Adj}) เท่ากับ .665 เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่า ด้านของคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึ้งมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีค่า Beta เท่ากับ .355

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

TITLE	The Influence of Service Quality on Hospital Visitors' Satisfaction in Quang Binh Medical College, Dong Hoi City, Quang Binh Province, the Socialist Republic of Viet Nam.
AUTHOR	LE THUY NGAN
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Lamai Romden Assoc. Prof. Dr. Jitti Kittilertpaisan
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2018

ABSTRACT

This research aims to investigate: 1) the levels of service quality and hospital visitors' satisfaction in Quang Binh Medical College 2) the influence of service quality on hospital visitors' satisfaction in Quang Binh Medical College and 3) The guidelines for improving service quality and hospital visitors' satisfaction in Quang Binh Medical College. The sample was 338 receivers of service from hospital in Quang Binh Medical College. The instrument used in data collection was a questionnaire which had a reliability coefficient of .959. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson product moment correlation coefficient and multiple regression analysis.

Findings of the study were as follow :

1. The service quality was at high level. Considering it by aspect, the aspect that gained the highest mean score was 'empathy', followed by 'responsiveness', 'reliability' and 'assurance'. The aspect that gained the lowest mean score was 'tangibles'. Hospital visitors' satisfaction according to the opinions of the visitors of the hospital was at high level. Considering it by aspect, the aspect that gained the highest mean score was 'location and service environment', followed by 'stages and duration of service'. The aspect that gained the lowest mean score was 'staff on service'.

2. The service quality (X) had significant relationship with hospital visitors' satisfaction (Y) as a whole at the .01 level with high level of correlation and a positive correlation ($r = 0.797$). The result of Multiple Regression Analysis: The influence of service quality on hospital visitors' satisfaction in Quang Binh Medical College found that the service quality had significant influence on hospital visitors' satisfaction in Quang Binh Medical College at the .000 level with

a forecast coefficient (R^{2Adj}) equal to .665. Considering service quality by aspect found that the aspect it that influenced hospital visitors' satisfaction in Quang Binh Medical College at the highest mean score was reliability by beta value of .355.

3. The guidelines for improving service quality were tangibles, assurance and reliability and the guideline for improving hospital visitors' satisfaction in Quang Binh Medical College was staff on service.

Keywords: Service quality, Visitors' satisfaction

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี