

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามของการวิจัย .....	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
ความสำคัญของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ .....	24
บริบทของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ .....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	36
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	45
การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ .....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	53

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ.....	55
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล.....	61
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม .....	65
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัด กว้างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม .....	67
ตอนที่ 6 แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัย การแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยม เวียดนาม .....	70
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>72</b>
สรุปผลการวิจัย .....	72
อภิปรายผลการวิจัย.....	74
ข้อเสนอแนะการวิจัย .....	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก .....	90
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	91
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	99
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	101
ภาคผนวก ง ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม .....	120
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	128

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานการประเมินคุณภาพของการบริการ .....	22
2 สถิติผู้ป่วยในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมาของปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561 โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ.....	44
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	53
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน ..	55
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) รายข้อ.....	56
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) รายข้อ.....	57
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) รายข้อ.....	58
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) รายข้อ .....	59
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) รายข้อ .....	60
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้าน.....	61
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รายข้อ .....	62
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รายข้อ .....	63

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ รายชื่อ .....	64
14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของ ผู้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างปิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม.....	65
15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว้างปิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม .....	67
16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	69
17 จำนวนและร้อยละของประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด ...	70

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	7
2 ประเมินคุณภาพบริการตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ .....	21

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี