

**ชื่อภาคินพนธ์** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา

**ผู้วิจัย** นางสาวพะเยาว์ สังคนาคินทร์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) รศ.ภายณา สรเพ็ชญ์พิสัย 2) ดร.จันทวัลย์ ถุ่นสวัสดิ์  
ปีการศึกษา 2552 จำนวน 79 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.00 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 44.00 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 41.50 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.75 รายได้ 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 39.50 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 49.50 ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา มีความพึงพอใจ ด้านการบริการด้านสถานที่ ด้านการแพทย์และบุคลากรด้านการบริหาร และเทคโนโลยีการแพทย์ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และสถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

**Term paper title:** Factors Affecting to Service Receivers' Satisfaction at Chaophya Hospital

**Researcher:** Miss Payao Sungkanakin. Degree: Master of Business Administration (Marketing).

Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors : 1) Assoc. Prof. Bhasana Soraphetphisai

2) Dr.Chanthwan Soonsawad. Academic year: 2010. 79 pp. Keyword: satisfaction

### Abstract

This research has the purposes on (1) to study factors affecting to service receivers' satisfaction at Chaophya Hospital, and (2) to compare factors affecting to service receivers' satisfaction at Chaophya Hospital classified by individual characteristics. The tool used in this research is questionnaire. The size of sample space is 400 people. The statistics values used in analysis are frequency, percentage, means, standard deviation value, t-test and analysis of variance.

In the thesis, main characteristics of the majority of service receivers are female at 56 %, and male at 44 %, with the age 40 years at 39 %. In addition, their education level is bachelor degree at 59.75 %. Their occupations are employees/ private companies' officers at 41.50 %, with average salary between 15,000 – 30,000 baht/month at 39.50 %. Marital status is single at 49,50 %. The level of service receivers' satisfaction at Chaophya Hospital, in aspect of place of service, medical service, and personnel in sector administration and medical technologies, is high. In aspect of service expenses, the level of satisfaction is medium. Service receivers' at Chaophya Hospital, with different gender and marital status, have satisfaction with no statistical significance. However, service receivers' at Chaophya Hospital, with different age, occupation, education level and salary, have satisfaction with statistical significance at the level 0.05.

Student's signature .....

Term paper advisors' signature 1..... 2.....