

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยใน เขตจังหวัดปทุมธานี
ชื่อ	นางสาวเพ็ญณีย์ กำแพง
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์เนตรพัฒนา ยาวีราช
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในเขตจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ บุคคลที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่าทดสอบค่าที (Independent t-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลวิเคราะห์ทางด้านประชากรศาสตร์ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 20 ปี แต่ไม่ถึง 30 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพส่วนมากเป็นโสด มีการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท

ประสบการณ์การในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาก่อนส่วนมากไม่ต้องนอนรักษาในโรงพยาบาล ประเภทของห้องพักส่วนมากเป็นห้องพักรู้ สาเหตุที่มาใช้บริการคือ สะดวกในการเดินทาง ผู้แนะนำให้มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน คือเพื่อนเป็นผู้แนะนำมาให้ใช้บริการ นอกจากนั้นข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ระดับความพึงพอใจโดยรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับโดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70, 3.37, 3.29 และ 2.83

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

ด้านเพศ อาชีพ และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการศึกษา อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระยะเวลาในการพักรักษา พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการพักรักษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านประเภทของห้องพักรักษาตัวที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้าน สาเหตุที่มาใช้บริการ ลูกค้านี่มีสาเหตุที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผู้แนะนำให้มาใช้บริการ ลูกค้าที่มีผู้แนะนำให้มาใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Independent Study Title	The Contentment Serves the Private Hospital in Pathumthani Province
Name	Miss Pennee Kamphang
Advisor	Associate Professor Natepanna Yavirach
Major	General Management
Academic Year	2006

ABSTRACT

The subject of this research is the studying of The contentment serves the private hospital in Pathumthani Province. The sample group (responder) for use in this test are people who ever use the hospital service in the province border of Pathumthani. The tools uses in this research were 400 questionnaires. Statistic samples used in this research were percentage value, average value, and standare deviation. Independent T-test was used to analyze the differences betewwn 2 subgroups. One way ANOVA was used to analyzed sample group with more than 2 subgroups. Statistic date was analyzed by computer program SPSS for Windows.

The analysis result. of the demography. The majorities of the responder are female. Their Age from 20 but not over than 30. They work in private company and their marital status is single . The highest education is senior high school . Their average income is 10,000 baht per month.

The experience serves in the private hospital, Found that most of the responder use in this test are out-door patients. Most of them want to select double room. The convenient way for transportation is the most reason to use the hospital. The adviser, who advise to use private hospital , most of them are their friends .

Besides the level contentment data about the compound part, mixes factor in the official market can be conclude as the analysis result about the part mixes official market. The sample group (responder) give precedence for the question about product. The second is the sale price offer and the transmitter adds in the marketing. Respectively the average is 3.70 ,3.37 , 3.29 and 2.83

The hypothesis analysis result.

Gender, occupation and status are different but not affect the contentment.

The education ,age and income per month. Which differently affect the contentment. Statistic significant effect level 0.05

A period of time heals found that the patient who take the period of time heals differently affect the contentment serves the private hospital. Statistic significant effect level 0.05

A kind of room differently affect the contentment for product, price ,the sale offer . Statistic significant effect level 0.05

The source cause uses to serve the patient, who use the service differently. Affect the contentment serves in the private hospital, differently in product. The sale offer and the transmitter adds in the marketing. Statistic significant effect level 0.05

The adviser to use the serve . The patient who had been advised by the different adviser. Affect the contentment serves in the private hospital, different Statistic significant effect level 0.05