

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ปะทิวจังหวัดชุมพร
ชื่อ - สกุล นักศึกษา	ฐานิตา ตัสโต
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร.ปณิธาน กระสังข์
หลักสูตร	สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การบริหารสาธารณสุข
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปะทิว จังหวัดชุมพร 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดความพึงพอใจของคอตเลอร์(Kotler) เปรียบเทียบวิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาเป็นประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลปะทิว จำนวน 43,565 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน คำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน โดยสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ ค่า t-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลปะทิว จังหวัดชุมพร

Title	Public Satisfaction with Service Quality Pathiu Hospital, Chumphon Province
Name	Thanita Tussato
Advisor	Assistant Professor Dr. Panithan Krasangh
Degree	Master of Public Health
Program	Public Health Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to : 1) study public satisfaction with the service quality of Pathiu Hospital, Chumphon Province ; 2) compare the level of public satisfaction with the service quality of Pathiu Hospital, Chumphon Province, classified by personal factors. The conceptual framework was applied the satisfaction theory's Kotler. This research was a quantity method. The population of the outpatients at Pathio Hospital consists were 43,565 people. The sample was obtained through Accidental Random sampling, consisting of 396 individuals's Yamana. The instrument was a questionair. The statistics used for data analysis were percentage, mean, frequency, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA).

The study results revealed that : 1) the mean scores's public satisfaction with the service quality of Pathiu Hospital, Chumphon Province was at a high level, 2) compare the level of public satisfaction with the service quality of Pathiu Hospital, Chumphon Province, classified by personal factors including gender, age, career, and monthly income showed no difference in satisfaction with the services quality of Pathiu Hospital, Chumphon Province.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Pathiu Hospital, Chumphon Province