

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการการแพทย์ทางไกลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการการแพทย์ทางไกลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
ชื่อ-สกุลนักศึกษา	ศศิธร คงสมกาย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ อุดม คมพยัคฆ์
หลักสูตร	สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การบริหารสาธารณสุข
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการบริการการแพทย์ทางไกลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการการแพทย์ทางไกลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และ 3) วิเคราะห์อิทธิพลคุณภาพการให้บริการการแพทย์ทางไกล กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการการแพทย์ทางไกลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจของ ฟิลิป คอตเลอร์ ระเบียบวิธีวิจัยเป็นวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป็นผู้รับบริการโทรเวชกรรมของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง การคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรตามแนวคิดของโคเชนกรณีไม่ทราบกลุ่มประชากรที่แน่นอน จำนวน 384 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการบริการการแพทย์ทางไกลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจในการให้บริการการแพทย์ทางไกลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 3) คุณภาพการบริการการแพทย์ทางไกล มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการการแพทย์ทางไกลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ร้อยละ 81.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ การแพทย์ทางไกล ความพึงพอใจ

Title	The quality of telemedicine services affecting patient satisfaction in the provision of telemedicine by a private hospital
Name	Sasithorn Kongsomkai
Advisor	Associate Professor Udom Khompayak
Degree	Master of Public Health
Program	Public Health Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this study were to 1) assess the quality of telemedicine services provided by a private hospital, 2) assess service recipients' satisfaction with telemedicine services provided by a private hospital, and 3) analyze the influence of telemedicine service quality on patients in a private hospital's telemedicine services. The conceptual framework was applied to satisfaction theories of Philip Kotler. The study methodology was quantitative research. The population consists of individuals receiving telemedicine services from a private hospital. The sample size was calculated using Cochran's formula for an unknown population, resulting in 384 individuals, selected through accidental sampling. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The research results revealed that 1) the average quality of telemedicine services at a private hospital is at a high level, 2) the average level of satisfaction with the telemedicine services provided by a private hospital is high, and 3) the quality of telemedicine services significantly influences service recipients' satisfaction with the telemedicine services provided by a private hospital, accounting for 81.30%, with statistical significance at the .01 level.

Keywords: Quality of Service, Telemedicine services, Satisfaction