หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	การฝากครรภ์ / หญิงตั้งครรภ์ / ความพึงพอใจ / ความไว้วางใจ / คุณภาพการให้บริการ
ผู้วิจัย	จรรยา ทาทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทศพล ลือชาพัฒนพร
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2562

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

งานวิจัยคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจและความไว้วางใจของหญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และความไว้วางใจของหญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของหญิงตั้งครรภ์จากการมารับบริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี

ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรหญิงตั้งครรภ์ในจังหวัดชลบุรีจำนวน 8,400 คน โดยใช้สูตร Taro Yamane ใช้วิธีภาคตัดขวาง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 382 คน เป็นหญิงตั้งครรภ์ที่เคยมีประสบการณ์ในการมาใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่ผ่านการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาร์คได้ค่าเท่ากับ 0.898 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงวิเคราะห์หาค่า t-test ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจและความไว้วางใจของหญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.81) 2) ด้านความพึงพอใจใน

คุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ของหญิงตั้งครรภ์มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านอาชีพ ด้านจำนวนการตั้งครรภ์ และด้านความไว้วางใจในคุณภาพการให้บริการฝากครรภ์ของหญิงตั้งครรภ์มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านอายุ เป็นต้น 3) คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ พบว่า ด้านความเชี่ยวชาญของแพทย์ ด้านความเอาใจใส่ ด้านมาตรฐานงานบริการฝากครรภ์ และด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของหญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการฝากครรภ์ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดชลบุรี

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality of Public Hospital Affecting Patient Satisfaction and Trust of Pregnant Women in Chonburi province.
Keywords	Antenatal Care / Pregnant women / Satisfaction / trust / Service Quality.
Student Name	Janya Tatong
Thesis Advisor	Dr. Tossapon Luechapattanaporn
Level of Study Advisor	Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2019

SPU CHONBURI

ABSTACT

The research examined the Antenatal Care Service Quality of Public Hospital Affecting Patient Satisfaction and trust of Pregnant Women in Chonburi Province. There were three objectives; 1)to study the satisfaction and trust level of pregnant women, 2) to compare satisfaction and trust level among the sampling group by personal characteristics and 3) to identify the factor that impact to service quality.

In order to accomplish these objectives from 8,400 pregnant women populations in Chonburi Province, a cross – sectional study was used by Taro Yamane formula. This research conducted a questionnaire (n = 382) with pregnant women who experienced with department of Antenatal Care in Public Hospital, Chonburi Province. This was tested using Cronbrach,s Alpha, a coefficient with value 0.898. The tool used was t-test, one – way ANOVA and multiple regressions.

The outcome indicated that the satisfaction and trust level of pregnant women was high. The pregnant patient occupation was the most important personal Characteristic that affected to the satisfaction level. The influenced factor that impacted to service quality from pregnant women view were medical expertise of doctor, caring, servicing standard as well as reliability of medical staff. affected patient satisfaction of pregnant women in Chonburi province.

SPU CHONBURI