หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง
คำสำคัญ	การรับรู้ต่อการจัดบริการ/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ชื่อนักศึกษา	วิไลรัตน์ สีเหมือน
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.นิลุบล ศิวบวรวัฒนา
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาล ที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เนินพยอม และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับการรับรู้ต่อการจัดบริการของผู้รับบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 393 คน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2549 - วันที่ 9 สิงหาคม 2549

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้การจัดบริการภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือการบริการด้านขั้นตอนบริการ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านบุคลากรควรปรับปรุงจำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ และห้องยาให้มีความสะดวก และถูกต้อง

2. ความพึงพอใจต่อการบริการภาพรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ รองลงมา ด้านการประสานการบริการ ด้านอัธยาศัยและการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ส่วนความพึงพอใจต่อ

ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง และที่ควรปรับปรุงคือการให้บริการของห้องจ่ายยาให้มีความสะดวกมากขึ้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับการรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาลพบว่าตัวแปรทุกตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ กับการรับรู้ต่อการจัดบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านขั้นตอนการบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นตัวแปร อายุ และอาชีพ ของด้านสถานที่มีความแตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลพบว่าตัวแปรทุกตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ กับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านการประสานการบริการ ด้านอัธยาศัย และการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการพบว่าไม่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน

กิตติกรรมประกาศ

ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนความเอาใจใส่ดูแลในการแก้ไขข้อบกพร่องและให้คำปรึกษาต่างๆ จาก ดร.นิลุบล ศิวบวรวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์ธวิช สุดสาคร ผู้อำนวยการหลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิต ดร.จิราพร ประสานวรรณ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณแม่ คุณพ่อที่ทำให้ดิฉันได้เกิดมา และมีโอกาสเรียนมาถึงระดับนี้ ขอขอบคุณ นายพูลศักดิ์ สังแก้ว ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดระยองที่ให้โอกาสไปศึกษา ขอขอบคุณ นายชานนท์ ชลศรานนท์ นายกเทศมนตรีเมืองมาบตาพุดที่อนุญาตให้ทำการวิจัยของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม ขอขอบคุณ นางสุภาพร บุญจำนงค์ หัวหน้ากลุ่มงานบริการสาธารณสุข สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองมาบตาพุด จังหวัดระยอง ที่ให้ข้อมูล และที่สำคัญต้องขอขอบคุณ ดาบตำรวจฐิติเดช สีเหมือนสามี ที่ให้กำลังใจเป็นอย่างดีและให้ทุนสำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย ซึ่งได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ในท้ายที่สุดนี้ ผู้ทำวิจัยขอขอบคุณผู้ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์การอำนวยความสะดวกตามขั้นตอนต่างๆ ของบัณฑิตวิทยาลัยเป็นอย่างดี

วิไลรัตน์ สีเหมือน

26 สิงหาคม 2549

An Independent Study	The Perception of Service Management on Customer Satisfaction: A Case Study of Nearnphayom Health Care Centre, Rayong Province
Keyword	The Perception of Service Management on Customer Satisfaction
Student	Mrs.Vilairat Seemuan
An Independent Study Adviser	Dr.Nilubon Sivabornvattana
Level of Study	Master of Business Administration
	Graduate School
Faculty	Graduate School, Sripatum University
	Chonburi Campus
Year	2006

ABSTRACT

This An Independent Study investigated the patients satisfactory on 'The Perception of Service Management on Customer Satisfaction: A Case Study of Nearnphayom Health Care Centre, Rayong Province collect data by interviewing from the sample , 393 persons amounts , between 1 July 2549 – 9 August 2549

The research result

1. Personal character of the user meets that , 253 majority users are person female , think 64.4 percentages year , old majority between 16-30 year , and age between 31-45 year , 34.4 percentages next for example , old 45 more year , 13.7 percentages and age a little more or , equal to 15 year , 10.9 side percentages are status , status single majority , 46.3 percentages are marriage status , 40.7 status percentages are widow , 8.4 side level education percentages meet that , the majority has to study in higher education level , 44. 0 percentages next are the high school education , 27.5 high-level percentages more than the bachelor's degree , 16.0 level percentages least , be elementary education level , 12.5 side

occupation percentages meet that , majority , earn a living an officer / , work for , 35.9 percentages next , for example , an occupation works in the government service , 29.8 percentages are studying , 24.4 percentages and least are an occupation run a business individual , 9.9 percentages are part , family income shares to build [wasp] month that meet that , the majority has 5,001-10,000 baht incomes , 37.9 percentages next are income group s lift or , equal to 5,000 a baht , 26.7

2. Acknowledgement arrangement percentages serve the overall image , meet that , the majority is in the average by arrange that from the point average too much s seek a little , be side step serve serves , place side , tool side , and personnel side , when , consider lay a side meets that , the acknowledgement builds [wasp] the arrangement serves personnel side should adjust officer amount has not enough with the user , and medicine room has the convenience , and correct.

3. The contentment builds [wasp] overall image serve , the majority is in the average by arrange too much froms seek a little , be convenience side that receive to serve , next , integration serve side , temperament side and fame alms , and data side that receive from serve , contentment part builds [wasp] the convenience that receives from serve , meet that , majority user has moderate contentment , and at should adjust the alms serves of a room pays a medicine have the convenience more and more.

4. the relation between personal character of the user , with the acknowledgement builds [wasp] the arrangement serves to treat meet that , every variable is for example , gender , age , education level , status , occupation , and the income and the acknowledgement build [wasp] the arrangement serve , place side , personnel side , tool side , and step serve side , not different , except , variable , age , and an occupation , of place side has the difference.

5. The relation between personal character of the user , and contentment level of the user treats to meet that , every variable is for example , gender , age , education level , status , occupation , and the income , with the contentment builds [wasp] the serve , convenience side that receive to serve , integration serve side , temperament side , and fame alms , and data side that receive from the serve meets that , not different.

6. relation analysis between the acknowledgement s build [wasp] the arrangement s serve with the contentment s build [wasp] the serve , there is the relation every a side ,