



เฉลิมศรี สุทนค์. (2549). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน
บ้านแห. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา :
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : คร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห จำแนกตามพฤติกรรมของผู้มารับบริการ โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห 386 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test และ LSD.

ผลงานวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ส่วนใหญ่ มารับบริการประเภทอายุรกรรม มีความถี่ในการรับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ 1-2 ปี ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ โดยใช้บัตรทอง 30 บาท และสาเหตุที่มารับบริการ คือใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแหในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผู้มารับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มี อายุและ อาชีพ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ผู้มารับบริการที่มีประเภทการรับบริการ, ความถี่ในการรับบริการ/เดือน ค่าใช้จ่ายในการรับบริการและระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนสาเหตุที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



Chaloemsri Suthon. (2006). **Behavior and Satisfaction of Patients at Banhae Community Health Center**. A Term Paper for Master of Business Administration. (General Management). Phranakorn Si Ayutthaya : Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor :Dr. Patompong Supalert.

ABSTRACT

The purposes of the study were to 1) examine the behavior of patients at Banhae Community Health Center; 2) investigate satisfaction levels of patients at Banhae Community Health Center; 3) compare satisfaction levels of the patients in relation to their personal factors; and 4) compare satisfaction levels of the patients in relation to their behavior of using the services. The sample group consisted of 386 patients at Banhae Community Health Center. The research tool was a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and LSD.

The findings revealed as follows:

1. Most of the patients had internal medicine services for once or twice a month. They had been with Banhae Community Health Center for 1-2 year(s). Their payments were made by 30-baht gold cards. The patients use the services because of the convenient location which is near their homes or offices.

2. The patients were satisfied the most with the staff. They were also very satisfied with treatments, equipment, facilities, and service quality.

3. Differences in the patients' gender, educational background, monthly income, and marital status did not yield any differences in their satisfaction levels. Differences in their age, and occupation related to difference in their satisfaction levels with statistically significant level at 0.05.

4. Differences in the patients' types of service received, frequency of the monthly use of the services, and expenses of their use of services and period of being patients did not relate to difference in their satisfaction levels. The reasons for using the services related to difference in their levels of satisfaction with statistically significant level at 0.05.



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากท่าน ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงตา สราญรมย์ และ ท่าน ดร.จิรภา แสนเกษม ที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนภาคนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแหทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือด้วยดีใน การตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานและช่วยเหลือตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ขอขอบคุณ พี่ น้องและเพื่อนทุกท่าน ที่ได้ให้ ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา จึงทำให้ภาคนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไป ได้ด้วยดี

เฉลิมศรี สุทนต์