

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร (Satisfaction toward Service Quality of Customers Public Health Center Health Department Bangkok Matropolitan Administration)
หน่วยกิต	3
ผู้เขียน	นางร่มไทร กิตติกรวนิชย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวิศักดิ์ กฤษเจริญ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
วิชาเอก	การบริหารจัดการองค์กร
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการศูนย์บริการสาธารณสุขสำนักอนามัย กรุงเทพมหานครและวัดช่องวางของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โดยใช้กรอบแนวคิดของทฤษฎีคุณภาพการบริการ SARVQUAL 5 ด้านมาใช้วัดความพึงพอใจด้วยสถิติ ร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าSDและวิเคราะห์ T-test เพื่อหาความแตกต่างระหว่างการรับรู้จริงกับความคาดหวังที่จะได้รับต่อคุณภาพการบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 13

จากผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการสูงกว่าความคาดหวังคุณภาพการบริการในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจระดับมากและพบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการมีช่องว่างสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในบริการและที่มีช่องว่างต่ำที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง / การรับรู้ / คุณภาพการบริการ