

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการจัดบริการคลินิกชุมชน อบอุ่น กรุงเทพมหานคร
ชื่อ-สกุลนักศึกษา	อมรพงศ์ สุขแสน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธาน กระสังข์
หลักสูตร	สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การบริหารสาธารณสุข
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจต่อการจัดบริการของผู้รับบริการคลินิกชุมชนอบอุ่น 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการจัดบริการคลินิกชุมชนอบอุ่น โดยประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจของเอเคย์และแอนเดอร์สัน ระเบียบวิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ ประชากรคือประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปที่เคยรับบริการในคลินิกชุมชนอบอุ่น จำนวน 310 คนโดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจในการจัดบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ความคาดหวังในการรับบริการด้านความน่าเชื่อถือในการตรวจรักษา และด้านการตอบสนอง ทำให้การแสดงออก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการจัดบริการคลินิกชุมชนอบอุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คลินิกชุมชนอบอุ่น, ความพึงพอใจในการจัดบริการ, ความคาดหวังในการรับบริการ

Title	Factors associated with satisfaction in the provision of Warm Community Clinic services in Bangkok
Name	Amornphong Suksen
Advisor	Assistant Professor Dr. Panitan Grasung
Degree	Master of Public Health Degree
Program	Public Health Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this study were to 1) client satisfaction with the service delivery of the Warm Community Clinic, 2) Factors associated with satisfaction in the provision of Warm Community Clinic services. The conceptual framework was applied to the satisfaction theory of Adey and Anderson. The study methodology was quantitative research. The population consists of individuals aged 18 and over who have previously received services at the Warm Community Clinic, totaling 310 people selected through simple random sampling. The tool for the research was a questionnaire. Statistics used for the data analysis include percentage, mean and standard deviation, and Pearson and Spearman correlation coefficients. The results of the study found that 1) the satisfaction with the service provision is at a high level, 2) expectations regarding reliability in medical treatment and responsiveness, including manner and expression, are significantly associated with satisfaction in the provision of services at Warm Community Clinics at the 0.05 statistical significance level.

Keyword : Warm Community Clinic, Service Satisfaction, Service Expectations