

| | |
|-----------------------|--|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการราชเทวีคลินิก |
| ชื่อ | นางสาววีรยา กลิ่นธรรม |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง |
| วิชาเอก | การจัดการทั่วไป |
| ปีการศึกษา | 2551 |

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการราชเทวีคลินิก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่เข้าใช้บริการราชเทวีคลินิก สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples T-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows

ผลการวิเคราะห์ทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 25 ปี แต่ไม่ถึง 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพโสด มีรายได้ 15,000 บาท แต่ไม่ถึง 25,000 บาท

ด้านความคาดหวังพบว่า ความคาดหวังมากที่สุดด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์มีความทันสมัย ด้านราคามีความคาดหวังราคาสมเหตุสมผล ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความคาดหวังสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความคาดหวังมีแผ่นพับในคลินิก ด้านบุคลากรมีความหวังแพทย์มีความรู้ความสามารถ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่มีความคาดหวังการตกแต่งภายในคลินิก และด้านกระบวนการปฏิบัติการมีความคาดหวังการให้บริการตามความต้องการมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุดด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์มีความทันสมัย ด้านราคามีความพึงพอใจชำระเงินเป็นเครดิต/เดบิต ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจด้านมีแผ่นพับในคลินิก ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจแพทย์มีความรู้ความสามารถ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่มีความพึงพอใจการตกแต่งภายในคลินิก และด้านกระบวนการปฏิบัติการมีความพึงพอใจการต้อนรับสอบถามข้อมูลเบื้องต้นมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการราชเทวีคลินิก สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการราชเทวีคลินิก สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน

การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการราชเทวีคลินิก สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ด้านกระบวนการปฏิบัติการแตกต่างกัน

อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการราชเทวีคลินิก สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ด้านราคา และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่แตกต่างกัน

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ และด้านกระบวนการปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

| | |
|-------------------------|--|
| Independent Study Title | Customer Satisfaction on Rajdhevee Clinic Services |
| Name | Miss Weeraya Klintham |
| Advisor | Assistant Professor Supa Tongkong |
| Major | General Management |
| Academic Year | 2008 |

ABSTRACT

The objective of this research is to study Customer satisfaction with services of Rajdhevee Clinic. The samples of this study are the customers who visit Rajdhivee Clinic, Future Park Rangsit Branch. The data was collected by using 400 questionnaires and was analyzed with SPSS for Windows. Statistics that used in this research are percentage, arithmetic means, standard deviation, independent samples t-test, and one-way ANOVA. The was used to analyze.

The study found that the majority of samples were female, single, age between 25-35 years, college graduated with Bachelor Degree, working in the private companies, and have monthly income 15,000-25,000 Baht.

In addition, the research also found the customer highest expectations on the services of Rajdhevee Clinic which are the usage of modern technological medical instruments, the reasonable price, convenience location, having brochures at the clinic, high competence therapists, well internal decoration, and providing services which relevant to customers' needs.

For satisfactory aspect, the customers most satisfied with the usage of modern technology of the medical devices, to pay the services by credit card or debit card, convenience location, having brochures at the clinic, high competence therapists, well internal decoration, and staffs' invitation and services.

According to hypothesis testing, the study also found that customers who have different gender will have different satisfactory level on product, place, staffs and the image of the clinic location. Customers, who were different in age, have different satisfactory level on product and place. Customers, who were different in education level, have different satisfactory level on operation processes. Lastly, customers who were different in occupations have satisfactory level on price and image of the clinic.

Finally, the research also found the positive relationship between customer' expectation and customers' satisfaction