

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ
คลินิกผิวหนัง ผิวพรรณและความงาม ศูนย์ศรีพัฒน์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวจรัสโสม ทองเหลือง

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของคลินิก ผิวหนัง ผิวพรรณและความงาม ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของคลินิก ผิวหนัง ผิวพรรณและความงาม โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของคลินิก ผิวหนัง ผิวพรรณและความงาม ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและสถิติเชิงอนุมานคือ Wilcoxon Signed Ranks Test ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพโสด อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ความถี่ที่มารับบริการที่คลินิกในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา เดือนละ 1 ครั้ง มารับบริการตรวจรักษาโรคผิวหนังทั่วไป มารับบริการในวันจันทร์ เวลาที่มารับบริการคือช่วงเวลา 9.00 น. - 12.00 น. และเหตุผลที่เข้ามาใช้บริการที่คลินิก คือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของคลินิก ผิวหนัง ผิวพรรณและความงาม ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้รับบริการมีความประทับใจต่อคุณภาพบริการในด้านความรวดเร็ว มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และพบว่าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการในด้านสิ่งที่สัมผัสได้

Independent Study Title	Satisfaction of Service Recipients Towards Service Quality of Skin and Cosmetic Clinic at Sriphat Medical Center
Author	Miss Charatchome Thonglueang
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

The study, Satisfaction of Service Recipients Towards Service Quality of Skin and Cosmetic Clinic at Sriphat Medical Center, aimed at studying satisfaction of service among recipients towards service quality of the skin and cosmetic clinic. Data were collected from 230 recipients of Sriphat Medical Center by using questionnaires. Descriptive statistics including frequencies, percentage, mean, and inferential statistics Wilcoxon Signed Ranks Test, were used in this study. Results of the study were shown as follows.

The results showed that most of the respondents were female, age over 40 years old, holding Bachelor degree or equivalent, being single, business or trade owner, with an average monthly salary of 20,000 baht or lower. The frequency that they used the service in the past year was once a month for general skin check up, usually on Monday from 9.00 a.m. to 12.00 p.m. The reason for using the services at the clinic was the physician's expertise.

In terms of the satisfaction of service recipients towards service quality of skin and cosmetic clinic at Sriphat Medical Center, it was found that they were impressed by the responsiveness of the services. They were satisfied with the reliability, assurance and empathy on individual recipients. However, it was found that the recipients were not satisfied with tangibles.