

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ
สมสงวนจักษุคลินิก

ผู้เขียน

นายศักดา อัญญคุณ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร. เขมกร ไชยประสิทธิ์

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ สมสงวนจักษุคลินิก มีวัตถุประสงค์เพื่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ สมสงวนจักษุคลินิก โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่สมสงวนจักษุคลินิก จำนวน 340 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการวัดความพึงพอใจจะใช้การประเมินทั้ง 6 ด้าน คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานของงานบริการ ทัศนียภาพและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ คุณภาพของการบริการ รองลงมาคือ ทัศนียภาพและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ลำดับต่อไปคือ การประสานของงานบริการ ลำดับต่อไปคือ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ลำดับต่อไปคือ ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และสุดท้ายคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ สมสงวนจักษุคลินิก โดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ กับด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งทั้งสองมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service Quality of
Somsanguan Eye Clinic

Author Mr. Sakda Ausayakhun

Degree Master of Business Administration

Advisor Lecturer Dr. Kemakorn Chaiprasit

ABSTRACT

This independent study aimed at exploring customer satisfaction towards service of Somsanguan Eye Clinic. The data was collected from 340 customers at Somsanguan Eye Clinic by using the questionnaires, based on 6 satisfaction aspects comprising convenience, coordination, courtesy, medical information, quality of care and out of pocket costs. The given data were then analyzed by applying descriptive statistics which composed of frequency, percentage and mean.

From the study, the results of 6 satisfaction aspects showed the highest to the lowest level. The highest level was found in Quality of care follow by Courtesy, Coordination, Medical Information, Out of pocket costs and Consumer Satisfaction respectively. However, the overall results of the customer satisfaction were at the highest level with services of Somsanguan Eye Clinic. When considered each aspect, they were satisfied at the highest level except comprising convenience and out of pocket costs which were satisfied at only high level.