

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการคลินิก อ.เมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวไธรญา ไสสา
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐิติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: ตุลาคม 2551
จำนวนหน้า	: 99 หน้า

การศึกษาเรื่อง "พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการคลินิก อ.เมือง จังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ำที่มาใช้บริการที่คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อบริการสุขภาพของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการที่คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยรวบรวมจากประชากรกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่มาใช้บริการที่คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 240 ตัวอย่าง โดยทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 24 กรกฎาคม 2551 ถึง 4 สิงหาคม 2551 มีการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และการศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่คลินิกซึ่งเป็นคลินิกรักษาผิวหนังทั่วไปพบว่า ก่อนที่กลุ่มตัวอย่างจะเข้ารับบริการที่คลินิกนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยรับการรักษาผิวหนังที่ไหนมาก่อนเลย เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการที่คลินิกเพราะว่ามีบุคคลที่เคยมีปัญหาด้านผิวหนังรักษาแล้วหายแนะนำให้มารักษา และเหตุผลที่มาใช้บริการรักษา

หรือใช้บริการในครั้งนี่คือมารักษาสิ่ว และกลุ่มตัวอย่างเกือบทุกคนทราบข้อมูลของสิ่วคลินิกจากเพื่อน/คนรู้จัก/ลูกค้าที่เคยใช้บริการสิ่วคลินิกมาก่อนหน้านี้ และกลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งหนึ่งมาใช้บริการที่สิ่วคลินิกน้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน โดยตัดสินใจใช้บริการที่สิ่วคลินิกเนื่องจากเพื่อนหรือคนรู้จักเป็นผู้ที่ให้คำแนะนำมาและส่วนใหญ่มาใช้บริการที่สิ่วคลินิกเพียงคนเดียว ส่วนวันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดคือ วันจันทร์-วันศุกร์ ในช่วงเวลา 15:01-18:00 น. กลุ่มตัวอย่างส่วนมากต้องการให้สิ่วคลินิกจัดบริการหนังสือหรือนิตยสารให้กับลูกค้าไว้อ่านในขณะที่นั่งรอพบแพทย์ และเวลาโดยเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการรอคอยก่อนพบแพทย์คือไม่เกิน 5 นาที และในการมาพบแพทย์ในแต่ละครั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบชื่อยาที่ได้รับจากการรักษาและในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งมีค่ารักษาโดยเฉลี่ยต่อคนเพียง 101 - 300 บาท

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการที่สิ่วคลินิก จังหวัดเชียงใหม่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านการส่งเสริมการขาย