

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการระบบสาธารณสุขโลก ของโครงการบ้านจัดสรรเชียงใหม่การ์เด็นแลนด์ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวภัทรพร มุละวงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวิวรรณ ธารพิพัฒน์

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : มีนาคม 2554

จำนวนหน้า : 59

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการระบบสาธารณสุขโลก ของโครงการเชียงใหม่การ์เด็นแลนด์ จังหวัด เชียงใหม่ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามอายุลูกค้าของโครงการบ้านจัดสรรเชียงใหม่การ์เด็นแลนด์ เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการเกี่ยวกับสาธารณสุขโลก และเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินงานของโครงการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

การวิจัยในครั้งนี้ สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้อยู่อาศัยบ้านใน โครงการบ้านจัดสรรหมู่บ้านเชียงใหม่การ์เด็นแลนด์ ซึ่งมีทั้งหมด 300 หลังคาเรือน เนื่องจากอีก 90 หลังคาเรือนไม่มีผู้อยู่อาศัย ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 210 หลังคาเรือนจากผู้อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 70 โดยแสดงผลรูปตารางประกอบคำบรรยาย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างสองกลุ่ม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่อยู่อาศัยในโครงการ 3-4 ปี มีจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในโครงการ 4-6 คน

การศึกษความพึงพอใจแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค ประกอบด้วยปัจจัยด้านระบบไฟฟ้า ระบบประปา ถนนและทางเท้า ระบบกำจัดขยะ ระบบระบายน้ำ ระบบความปลอดภัย ระบบบำบัดน้ำเสีย และด้านคุณภาพบริการต่อสำนักงานของหมู่บ้าน ประกอบด้วยความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านอธยาศัยไมตรี ด้านความตอบสนอง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของพนักงานในสำนักงาน ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการบริการอย่างมีความสามารถ ด้านความปลอดภัย ด้านการสื่อสาร และด้านการเข้าใจหรือรู้จักลูกค้าจริง การศึกษาในครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อทุกปัจจัย ทั้งในด้านระบบสาธารณูปโภคและด้านคุณภาพบริการต่อสำนักงาน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ได้แก่ด้านระบบรักษาความปลอดภัยในเรื่องการอยู่ประจำป้อมยามของพนักงานรักษาความปลอดภัย และด้านการสื่อสาร ในเรื่องอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่ง 2 ด้านนี้ปรากฏว่าปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือลูกค้าอายุไม่เกิน 40 ปีมีความพึงพอใจต่ำกว่าลูกค้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป