

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ บริษัท แคนคิด ไทย คลินิก จำกัด
ผู้จัดทำ	: นายอดิสร เสกสรรค์วิริยะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2544
จำนวนหน้า	: 47 หน้า

การค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ บริษัท แคนคิด ไทย คลินิก จำกัด” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พฤติกรรมการใช้บริการ บริษัททำความสะอาด ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัททำความสะอาด และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทำความสะอาดของบริษัท แคนคิด ไทย คลินิก จำกัด เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานของพนักงานสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และผู้บริหารสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้รับบริการของบริษัท แคนคิด ไทย คลินิก จำกัด ที่มีการทำสัญญาแบบรายปีทั้งหมดจำนวน 150 ชุด ประกอบด้วย ร้านค้า ส่วนราชการ บริษัทเอกชน ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อมูลส่วนบุคคลคือ ส่วนใหญ่เป็นหญิง สมรสแล้ว อายุอยู่ในช่วง 20-49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่รู้จักบริษัทแคนคิด ไทย คลินิก จำกัด จากการเห็นชื่อบริษัทที่ชุดฟอร์มของพนักงาน ใช้บริการกับบริษัทฯ มาเป็นเวลา 1-4 ปี ตัดสินใจเลือกบริษัททำความสะอาดด้วยตนเอง และมีความคิดเห็นว่าควรมีการทำความสะอาดทุกวัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัททำความสะอาด พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ บุคลากร และภาพลักษณ์ของบริษัท มีอิทธิพลระดับมาก ส่วนด้านราคาบริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขายมีอิทธิพลระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทแคนดิด ไทย คลินิก จำกัด ในด้านบุคลากร กระบวนการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การบริการ และการส่งเสริมการขาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมด

บริษัทแคนดิด ไทย คลินิก จำกัด ควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินงาน และกลยุทธ์ทางการตลาด โดยมุ่งเน้นที่การให้บริการและการพัฒนาด้านบุคลากร

การปรับปรุงคุณภาพการบริการ ทำโดยปรับปรุงคุณภาพด้านประสิทธิภาพของการทำความสะอาดโดย เพิ่มความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักรต่างๆ และน้ำยาเคมีให้มากขึ้น และทำการชี้แจงรายละเอียดดังกล่าวให้กับลูกค้าทราบ ทำการอบรมเทคนิควิธีการทำความสะอาดให้กับพนักงานทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ อบรมด้านมารยาท ประสิทธิภาพ และจรรยาบรรณต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

กำหนดกฎ ระเบียบเกี่ยวกับเวลาการทำงานของพนักงาน จัดทำคู่มือในการทำความสะอาด และใช้เป็นข้อกำหนดการทำงานของพนักงานทุกคน เพื่อสร้างการทำงานให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น มีการทดสอบและตรวจสอบคุณภาพในการทำงานของพนักงาน โดยจัดให้มีทีมงานตรวจสอบการทำงาน และทำการประเมินผลพนักงาน ให้ทีมงานตรวจสอบเข้าไปรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สรุปลงปัญหาสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จัดแข่งขันผลงานเป็นประจำทุกเดือนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มีการประกวดพนักงานดีเด่นประจำเดือน

บริษัทควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงอายุงานของบริษัท ประสิทธิภาพในการทำงาน และผลงานที่เคยผ่านมาในอดีต ให้กับลูกค้าทราบ เพราะจะเป็นการเพิ่มภาพลักษณ์ให้กับบริษัทอีกทางหนึ่ง ควรจัดทีมงานทางการตลาด เพื่อเข้าพบกับลูกค้าและแนะนำบริษัทและบริการของบริษัท ควรจัดให้มีทีมงานเพื่อรองรับการแก้ปัญหา นอกเวลาการทำงานปกติของสำนักงาน