

ชื่อการค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด

ผู้วิจัย พระมหาวิจิตร งามวรัญญู ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.นพวรรณ วิเศษสินธุ์ 2) ดร.จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์ ปีการศึกษา 2560
จำนวน 137 หน้า คำสำคัญ คุณภาพการบริการ แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการนวดแผนไทยของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 2) ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด จำแนกตามอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ วางตัวเหมาะสม และคุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน มีการจัดสรรเวลาอย่างมีระบบ ด้านการตอบสนอง พบว่าพนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ๆ ขณะปฏิบัติงาน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ พบว่าพนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการนวด ให้เกียรติลูกค้าขณะใช้บริการ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ และเข้าใจความต้องการของลูกค้าขณะเข้ารับบริการ

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

Independence study title: Service Quality of Traditional Medicine of Wat Pho Company Limited.

Researcher: Phramaha Vijit Ngamwarunyu. Degree: Master of Business Administration.

Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr. Noppawan Wisedsind
2) Dr.Chantawan Sunswad. Academic year: 2017. 137 pp. Keywords: service quality,
traditional medicine Wat Pho

Abstract

The objectives of this research were to: 1) explore the service quality of Traditional Medicine Wat Pho Company Limited, and 2) compare the service quality of Traditional Medicine Wat Pho Company Limited classified by personal factors. The samples were 200 customers using traditional massage service of Traditional Medicine Wat Pho Company Limited. The instrument used was a questionnaire with reliability at .95 level. Data were analyzed by frequency, percentage, means, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The results of this research revealed that: 1) customers' opinion on the overall service quality of Traditional Medicine Wat Pho Company Limited was at the satisfactory level. Considering each aspect, it was found that physical appearance, reliability, response, customer service assurance, and customer personal care were all rated at the satisfactory level; and 2) the comparison of the service quality level of Traditional Medicine Wat Pho Company Limited, as viewed by the customers, showed that there were no differences among groups with different age and average monthly income. However, there were statistically significant differences at .01 and .05 levels among groups with different gender, education and career. Considering each aspect, it was found that in physical appearance, the staff dressed appropriately. Regarding reliability, the staff provided service politely and appropriately and the service quality was standard with systematic timing allocation. In terms of responsiveness, the staff did not do any other activity during working. Concerning customer service assurance, the staffs were knowledgeable in massage service and respectful of the customers. In customer personal care, the staffs were ready to serve and understood customers' needs during service.

Student's signature.....

Independent study advisor's signatures 1..... 2.....