

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเทียนวัฒนา สำนักงานใหญ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเทียนวัฒนา สำนักงานใหญ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเทียนวัฒนา สำนักงานใหญ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเทียนวัฒนา จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว
2. ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเทียนวัฒนา สำนักงานใหญ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสินค้า ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการบริการ
3. ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเทียนวัฒนา สำนักงานใหญ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

The purposes of this research were to 1) examine personal factors of the customers toward the services provided by Tienwattana Press Head Office Phranakhon Si Ayutthaya Province, 2) investigate the opinions of the customers toward the services provided by Tienwattana Press Head Office Phranakhon Si Ayutthaya Province, and 3) compare the personal factors and opinion levels of the customers toward the services provided by Tienwattana Press Head Office Phranakhon Si Ayutthaya Province in relation to the personal factors of the customers. The sample group consisted of 150 customers receiving the services. The instrument used for the data collection was a questionnaire. Statistical analysis was performed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD

The findings were as follows :

1. Most customers were females, aged between 31-40 years old with a bachelor degree or higher. Their occupations were private business with a monthly income of 10,001-20,000 baht. They were married.
2. Overall, the opinions of the customers toward the services provided was at a high level as follows: products, prices, location, marketing promotion, personnel, Physical characteristic, procedures and services.
3. The customers with different genders, ages, educational backgrounds, occupations, monthly incomes and marital status did not have different opinions toward the services provided by Tienwattana Press Head Office Phranakhon Si Ayutthaya Province.