

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มคลินิกของ

บริษัท พี. แอนด์ โอ. เฮลท์ตี้แคร์ จำกัด

ชื่อผู้เขียน

นายจักรพันธ์ ตันเจริญ

แผนกวิชา/คณะ

สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ดร. วุฒิไกร งามศิริจิตต์

ปีการศึกษา

2552

บทคัดย่อ

งานศึกษาวิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มคลินิกของบริษัท พี. แอนด์ โอ. เฮลท์ตี้แคร์ จำกัด” ในการค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการสั่งซื้อ กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มคลินิกของบริษัท พี. แอนด์ โอ. เฮลท์ตี้แคร์ จำกัด

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลกับกลุ่มลูกค้าเฉพาะที่เป็นกลุ่มคลินิก ที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคลินิกที่ไม่มีสาขา และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ให้กับคลินิกนั้นๆ โดยนำมาประมวลผลข้อมูล ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และทดสอบสมมติฐานด้วยหลักสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความถูกต้องของสบู่เหลวและแชมพู และครบถ้วนของสบู่เหลวเนื่องมาจากฐานข้อมูล ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความถูกต้องของสบู่เหลวและแชมพู และความครบถ้วนของสบู่ก้อนเนื่องมาจากการรักษาสถานลูกค้า และความพึงพอใจด้านความถูกต้องและครบถ้วนของสบู่ก้อนเกิดขึ้นมาจากการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม