

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ
ชื่อนักศึกษา	แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปทุมเวช
รหัสประจำตัว	นงลักษณ์ โพธิ์งาม
ปริญญา	54B53180201
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	บริหารธุรกิจ
กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.รัตนา สีดี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรพจน์ บุษราคัมวดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับต้นทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนไปใช้สถานพยาบาลอื่น ระดับความชอบในตราสินค้าและระดับความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปทุมเวช และ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความต้นทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนไปใช้สถานพยาบาลอื่น และระดับความชอบในตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปทุมเวช โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปทุมเวช ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ได้จากวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเนะ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้นทุนที่คาดว่าจะเกิดจากการเปลี่ยนไปใช้สถานพยาบาลอื่น ความชอบในตราสินค้า และความตั้งใจใช้บริการซ้ำ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความชอบในตราสินค้าและระดับความตั้งใจใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก ได้ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60, 3.49 และ 3.88 ตามลำดับ ระดับต้นทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนไปใช้สถานพยาบาลอื่น อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความชอบในตราสินค้า มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปทุมเวช คิดเป็นร้อยละ 35 ($R^2 = 0.35$) ซึ่งความชอบในตราสินค้ามีอิทธิพลได้ค่าที่สูงที่สุด ($\beta = 0.39$) มีผลในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Independent Study Title	Factors Influencing Intention of Service Reusing, Outpatients Section, Pathumvech Hospital
Student	Nonglak Pongam
Student ID	54B53180201
Degree	Master of Business Administration
Field of Study	Business Administration
Independent Study Advisor	Dr.Rattana Seedee
Independent Study Co-Advisor	Associate Professor Worrapod Bossarakamwadee

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study customer satisfaction level, the expected switching cost level, the of brand preference level and the revisit intention level of outpatient's at Pathumvech Hospital; and 2) to study the customer satisfaction, the expected switching cost, the brand preference influencing the revisit intention of outpatients at Pathumvech Hospital. The sample were 400 at patients being at least 18 years old. This sample size was calculated by Taro Yamane formula. The research instrument was a set of questionnaires consisting of the personal data, the customer satisfaction, the expected switching cost, the brand preference and the revisit intention of outpatient at Pathumvech Hospital. The statistics of research were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The research finding indicated that:

1) The average level of customer satisfaction level, the brand preference level and the revisit intention level were at the high level, expected with 3.60, 3.49 and 3.88 respectively. The average of expected switching cost level was at the moderate level, explained with 2.67.

2) The customer satisfaction and the brand preference influenced revisit intention of outpatients at Pathumvech Hospital as 35 % ($R^2 = 0.35$). The brand preference was the maximum influencing factor ($\beta = 0.39$) at the statistical significance level of 0.05.