

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าศูนย์ตรวจสุขภาพของพนักงานในโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด
คำสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ/ความจงรักภักดีของลูกค้า
ผู้วิจัย	ธนวัฒน์ แก่นจำปา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.อนุรักษ์ เรืองรอบ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2562

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ตรวจสุขภาพโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 3) เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 399 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ และใช้สมการพหุคูณ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจโดยรวม ด้านพฤติกรรมการตอบสนอง กระตือรือร้นโดยรวม ด้านความไว้วางใจโดยรวม ด้านศักยภาพทางด้านการแพทย์และบุคลากรโดยรวม ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือโดยรวม ด้านภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ด้านข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีโดยรวม และ ด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) เพศแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของศูนย์ตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานด้านความคิดเห็นของลูกค้า ได้แก่ การบริการ

ถูกค้าด้วยความเต็มใจ สักยภาพทางการแพทย์และบุคลากร ความไว้วางใจ ความทันสมัยของ
อุปกรณ์และเครื่องมือ การสื่อสาร และการตอบสนอง กระทือรือร้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality Affecting Customer Loyalty of Medical Service Center of Factory Worker in Eastern Seaboard Industrial Estate
Keyword	Service Quality/Customer Loyalty
Student	Thanawat Khanchumpa
Independent Study Advisor	Dr. Anurug Ruangrob
Level of Study Advisor	Master of Business Administration
Faculty	College of Management, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2019

ABSTRACT

The objectives of this research were; 1) to study the level of service quality of factory workers in eastern seaboard industrial estate 2) to compare loyalty classified by demographic factors 3) to test the influence of service quality factor of service quality of factory workers in eastern seaboard industrial estate. The samples were factory workers in eastern seaboard industrial estate.

The results of 1) service quality, response behavior, trust, medical and personnel potential, loyalty and communication at the highest level. 2) demographic factors of sex influence of loyalty of factory workers in eastern seaboard industrial estate in statistical significance .05 3) the factor of service quality affecting customer loyalty of factory workers in eastern seaboard industrial estate; service mind and personnel potential, trust, modernization of equipment and tools, communication and enthusiastic response in statistical significance .05