

คุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดอ่างทอง

THE QUALITY OF CLINICAL SERVICES
IN MUEANG ANG THONG DISTRICT ANG THONG PROVINCE

สุภางค์ แก้วประเสริฐ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดอ่างทอง

สุภางค์ แก้วประเสริฐ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการให้บริการของคลินิกศึกษาโรคในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดอ่างทอง

The Quality of Clinical Services in Mueang Ang Thong District
Ang Thong Province

ชื่อ - นามสกุล

นางสุภาวดี แก้วประเสริฐ

วิชาเอก

การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณิ อินทร์แก้ว

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติร์ จันทร์โคติกา)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทธิ ชัยพฤกษ์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณิ อินทร์แก้ว)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณทลบุตร)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง
ชื่อ-นามสกุล	นางสุภางค์ แก้วประเสริฐ
วิชาเอก	การตลาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณิ อินทร์แก้ว
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการคลินิกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 480 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างกับกลุ่มตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้ Independent Samples t-test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ One-Way ANOVA ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21 - 30 ปี การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี อาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน โรคที่มาใช้บริการรักษาส่วนใหญ่ คือ โรคเด็ก คุณภาพการให้บริการพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของโรค และประเภทคลินิกแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ในขณะที่ขนาดของคลินิกแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ คลินิก

Independent Study Title	The Quality of Clinical Services in Mueang Ang Thong District Ang Thong Province
Name-Surname	Mrs. Supang Kaewprasert
Major Subject	Marketing
Independent Study Advisor	Assistant Professor Supanee Inkaew
Academic Year	2011

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the quality of clinical services in mueang ang thong district ang thong province. The samples consisted of 480 participants from clinical service user in mueang ang thong district ang thong Province by the questionnaire. Statistical analysis used Percentage, Average, Standard Deviation, differences test between average of two populations (Independent Samples t-test), One-Way ANOVA and Least Significant Difference (LSD).

The result found that most of clinical service users were male, 21-30 years old of ages, and less than bachelor's degree of education. The occupations of participants were steward & housekeeper and average 10,000 bath per month of income. The most of disease treatment included diseases of children. The quality of clinical services found that the participants provided high level of satisfaction with product, price, distribution channels, personal, service process and physical environment, and provided moderate level of satisfaction with marketing promotion.

Hypothesis testing results found that the difference of gender, ages, level of education, occupation, income per month, types of disease and types of clinics affected on satisfaction of service users for the quality of services were difference, while non- difference of the satisfaction of service users in relation to the quality of services with the difference size of clinic.

Key words: the quality of clinical services, clinic

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทโคติกา ประธานกรรมการ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ามาให้ ความช่วยเหลือและแนะนำให้สำเร็จลุล่วง และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณิ อินทร์แก้ว อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทธิชัยพฤกษ์ กรรมการ ที่ได้เสียสละเวลามาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ช่วยประสิทธิประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีคุณค่าขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาที่มอบโอกาสและสนับสนุนในการศึกษา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MKXs53 และ MGXs53 ที่คอยเป็นกำลังใจกันและกันด้วยดีตลอดหลักสูตร

ผู้ศึกษาขอโน้มระลึกพระคุณ บิดา มารดา พี่สาวซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอย่างยิ่ง และขอขอบคุณน้องสาว และเพื่อนร่วมงานและบุคลากรที่วิทยาลัยเทคนิคอ่างทองให้ความห่วงใยและส่งเสริมสนับสนุนมาโดยตลอด และขอขอบคุณคุณคุณจิรวัฒนา แสนขาว คุณศรีไพไล อิ่มสำราญ คุณสิทธิพร แจ่มสุวรรณ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ช่วยทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย หากคุณค่าหรือประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ข้าพเจ้าขออุทิศแด่ บิดา มารดา ครอบครัว ครูอาจารย์ เพื่อน ๆ น้อง ๆ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ข้าพเจ้าขอจารึกไว้ด้วยความเคารพ - รกอย่างยิ่ง

ศุภางค์ แก้วประเสริฐ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	6
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ.....	7
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ.....	13
2.4 แนวคิดด้านทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ.....	16
2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคลินิก.....	18
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4.1 การนำเสนอข้อมูล.....	34
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	35
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	91
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	93
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	95
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	96
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	101
ภาคผนวก ข ผลการตั้งเคราะห์.....	105
ประวัติผู้เขียน.....	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 รายชื่อคลินิกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง.....	19
3.1 แสดงรายชื่อคลินิกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง....	28
4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	35
4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	35
4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	36
4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	37
4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา.....	37
4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของคลินิก.....	38
4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามขนาดของคลินิก.....	39
4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์.....	39
4.10 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านราคา.....	40
4.11 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการใช้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	41
4.12 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด.....	41
4.13 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการใช้บริการด้านบุคลากร.....	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการใช้บริการด้านกระบวนการ.....	43
4.15 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	44
4.16 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการภาพรวม.....	45
4.17 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ.....	46
4.18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ.....	47
4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดยจำแนกตามอายุ.....	48
4.20 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามการศึกษา.....	49
4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามการศึกษา.....	50
4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดยด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา.....	51
4.23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ.....	52
4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ.....	53
4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ.....	54
4.26 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	56
4.28	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	58
4.29	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	59
4.30	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทของโรคที่มารักษา.....	60
4.31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา.....	61
4.32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย ด้านราคา จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา.....	63
4.33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา.....	65
4.34	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา.....	67
4.35	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา.....	69
4.36	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา.....	70
4.37	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา.....	73
4.38	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ บริการ จำแนกตามประเภทคลินิก.....	74
4.39	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทคลินิก.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.40	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านราคา จำแนกตามประเภทคลินิก 77
4.41	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทคลินิก 79
4.42	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทคลินิก 80
4.43	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทคลินิก 82
4.44	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ โดย ด้าน กระบวนการ จำแนกตามประเภทคลินิก 83
4.45	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทคลินิก 85
4.46	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามขนาดของคลินิก 86
4.47	สรุปสมมติฐาน 88

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิด.....	4
2.1 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	15



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้บริโภคทั่วโลก มีความแตกต่างจากในอดีต ซึ่งจะเห็นได้จากผลวิจัยของสำนักต่าง ๆ ที่แสดงออกมาล้นพ้นชี้ให้เห็นว่ากระแสสุขภาพทั่วโลกไม่ได้หยุดอยู่แค่เรื่องของการรักษาโรค หรือร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรงเท่านั้น แต่ยังหันมาให้ความสนใจในด้านการป้องกัน และดูแลสุขภาพก่อนที่จะมีการเจ็บป่วย รวมถึงการรักษาสภาพจิตใจให้สมบูรณ์ และแข็งแรง ผู้บริโภคหันมาใส่ใจสุขภาพกันมากขึ้น สังเกตได้จากเมื่อมีงานเกี่ยวกับสุขภาพจะมีผู้สนใจเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก ขณะเดียวกันก็พบว่าคนไทยจำนวนไม่น้อยเจ็บป่วยกันมากขึ้น (ภาวนา อรัญญิก นิตยสาร market plus ปีที่ 4 ฉบับที่ 31 : 88) เมื่อวิถีชีวิตของคนเรานั้นเปลี่ยนแปลง โรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคนเรานั้นก็จะเปลี่ยนตามไป เนื่องจากพฤติกรรมกรบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับการไม่ออกกำลังกาย และการทานผักผลไม้ที่น้อยลงอาจจะทำให้เกิดโรคเพิ่มขึ้น อีกทั้งแนวโน้มการเป็นโรคต่าง ๆ ก็มีสถิติสูงขึ้น (www.thaihealth.or.th) ทำให้โรงพยาบาลของรัฐมีผู้ป่วยมาใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้ใช้เวลาในการเดินทางไปใช้บริการรวมทั้งการรอรับการบริการรักษาใช้เวลานานเกินไป และจากจำนวนคนที่มารับบริการมีเป็นจำนวนมาก ทำให้โรงพยาบาลไม่สามารถให้บริการรักษาพยาบาลได้ทั่วถึง จึงทำให้คนส่วนหนึ่งที่มีเงิน และไม่ต้องการเสียเวลารอคอย จึงหันไปใช้บริการคลินิก

จังหวัดอ่างทองเป็นจังหวัดเล็กที่อยู่ใกล้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมใหญ่ ๆ หลายแห่ง เช่น นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร และนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค และพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมดังกล่าวได้มีการขยายที่อยู่อาศัยไปยังจังหวัดอ่างทองมากขึ้น ทำให้ความต้องการบริการด้านการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงพบว่า มีคลินิกรักษาโรคเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในจังหวัดอ่างทอง โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองมีถึง 16 แห่ง และจากการสังเกต ผู้วิจัยพบเห็นมีผู้เข้าไปใช้บริการแต่ละแห่งเป็นจำนวนมาก ซึ่งคลินิกเป็นธุรกิจบริการจึงต้องเน้นกลยุทธ์การแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ

จากการสังเกตจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปให้ผู้ประกอบการ หน่วยงานรัฐ

เอกชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการให้มีความเข้มแข็ง ยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกโรคไต
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการคลินิกโรคไตเขตอำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการคลินิกโรคไตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง จึงกำหนดขอบเขตวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการคลินิกโรคไตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการคลินิกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 480 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

- 1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.1.6 ประเภทของโรคที่มารักษา
- 1.1.7 ประเภทของคลินิกที่มารักษา
- 1.1.8 ขนาดของคลินิก

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

- 2.1 คุณภาพการให้บริการ
 - 2.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์
 - 2.1.2 ด้านราคา
 - 2.1.3 ด้านช่องทางการจำหน่าย
 - 2.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
 - 2.1.5 ด้านบุคลากร
 - 2.1.6 ด้านกระบวนการให้บริการ
 - 2.1.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย เขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง และช่วงเวลาที่ทำการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม พ.ศ. 2555

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่มารับบริการทางการแพทย์ของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการให้บริการของคลินิกรักษาโรค คุณภาพด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

คลินิกรักษาโรค หมายถึง สถานพยาบาลที่เป็นของเอกชน และสถานพยาบาลที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จะมีแพทย์เป็นทั้งเจ้าของ และแพทย์ประจำคลินิกด้วย ซึ่งจะให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มารับการรักษา โดยที่ผู้ป่วยนั้นมีอาการเจ็บป่วยที่ไม่หนักมาก และผู้ป่วยไม่ได้นอนพักรักษาที่คลินิก

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง การบริการของคลินิก โดยการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ เหมาะสมกับราคา

ราคา หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการที่คลินิกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

การจัดจำหน่าย หมายถึง ท่าเลที่ตั้ง ป้ายหรือเครื่องหมาย และรายละเอียดข้อมูลของคลินิกผ่านเว็บไซต์

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง คุณภาพด้านการให้ข้อเสนอ การสื่อสาร

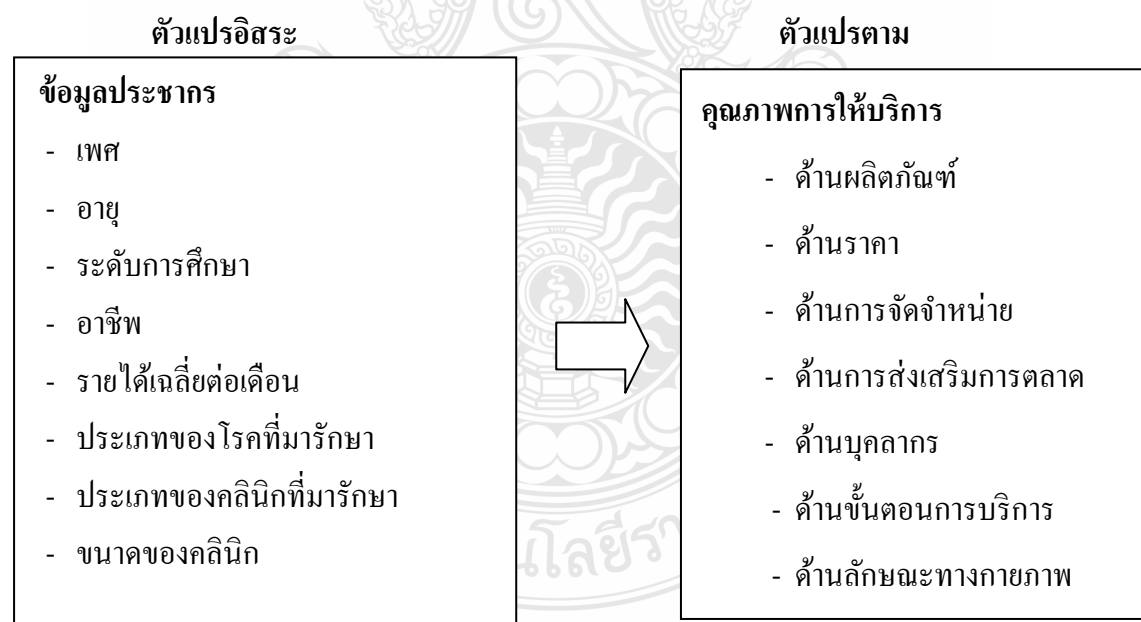
บุคลากร หมายถึง ผู้ให้บริการในคลินิกที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ ได้แก่ แพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่

กระบวนการบริการ หมายถึง คุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ มีขั้นตอนของการให้บริการที่ชัดเจน

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง คุณภาพของการให้บริการในลักษณะทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้เป็นรูปธรรม ได้แก่ ระบบการควบคุมอุณหภูมิในคลินิก ความเหมาะสมของขนาดคลินิก ความสะอาด ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และความเพียงพอของที่จอดรถ การตกแต่งภายนอกภายในของคลินิก

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เชื่อมโยงคุณภาพการบริการ 10 ประการเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลไปเผยแพร่สู่ผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการคลินิกในจังหวัดอ่างทอง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
2. นำข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุง เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ประกอบการคลินิกให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน
3. ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มีการกระตุ้นการลงทุนด้านการบริการทางการแพทย์สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการคลินิกโรคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคลินิกและรายชื่อคลินิกอำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวว่า ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมายในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคลคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วยนอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยมยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อยเนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุน้อยมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารมากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยมทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอในขณะที่คนมีการศึกษาดำ้มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพรายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกันปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการ (Zeithaml, 1988) ซึ่งพาราสุรามัน และคณะได้เสนอเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามความรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม (Parasureman et al. 1998) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภค ระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการบริการที่พวกเขาได้รับจริง

กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2542) อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. Competence ความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสม มีความชำนาญในหน้าที่
2. Courtesy ความสุภาพ ถ่อมตนให้เกียรติ รักษา มารยาทกับผู้ใช้บริการ
3. Communication ความสามารถในการสื่อสารข้อความให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบตอบข้อสงสัยทุกกรณี

4. Creditability ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (บุคลิกภาพ ท่าทาง ความคล่องแคล่ว)

5. Customer Understanding ความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อลูกค้า หรือประชาชน

6. Reliability ความเชื่อถือในมาตรฐานการบริการ

7. Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกและความต้องการ

8. Access เข้าถึงสะดวก

9. Security ความมั่นคงปลอดภัย คือ มีเครื่องมือ หรือวิธีการควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น บุคลากรมีความรู้

10. Tangibles สัมผัสได้รูปธรรม รับรู้ได้เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากสินค้า ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าต่างๆ ไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโดยประสาทสัมผัสต่างๆ แต่ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินการบริการได้ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าโดยการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ ลักษณะที่แตกต่างของสินค้าและบริการดังกล่าว ทำให้การสร้างคุณภาพบริการแตกต่างจากคุณภาพสินค้าโดยทั่วไป ได้มีการนำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเอาไว้หลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ Service Triangle (ST) หลักพื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ, ทฤษฎี 7 เอส ของ Mckensy, และทฤษฎีการบริการคุณภาพบริการโดยรวม (Total Quality Service)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ (สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2538) พบว่าผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพของการบริการซึ่ง ได้แก่

1. การเข้าถึงลูกค้า (Assess) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า สามารถจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สถานที่จอดรถกว้างขวางและสะดวกเป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อสารความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ใช้บริการ พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะและให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการเสมอ เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วเช่น

พนักงานมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะได้เป็นที่หน้าพอใจของลูกค้า เป็นต้น

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีวิจาร์ญาณใช้ดุลพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบจริงใจมีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่ต้องให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมา

7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันใจ รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

9. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นจับต้องได้ในการบริการจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowning customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

Paradurman Zenithal & Barry (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535)

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา

2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 3.1 ความสามารถในการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1. ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยนาน
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
 8. ความมั่นคง (security)
 9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พอสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม
- ฝ่ายวิชาการ(2540 : 173 อ้างอิงจาก Kilter คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)) มี
ลักษณะ 10 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Assess) บริการที่ให้ลูกค้าต้องการอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนานทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) บุคลากรต้องมีความสัมพันธ์มีความเป็นกันเอง และวิจรรย์ญาณ ความเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โคนเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
6. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ ต้องการปราศจากความเสียหายอันตรายและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ลูกค้าคาดคะเนถึงคุณภาพ
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการลูกค้า

ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ

Parasuraman, Zenithal & Berry (1990) กล่าวว่าผู้นำด้านการบริการควรมีลักษณะดังนี้ คือ

1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือ การมองเห็นคุณภาพของการบริการว่าเป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้แต่ละองค์การประสบความสำเร็จในธุรกิจนั้นๆ โดยมองว่าการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะสร้างกำไรให้แก่องค์กรได้และผู้นำต้องไม่หยุดยั้งในการพัฒนาคุณภาพในการบริการต่อไป
2. มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือ การสร้างความแตกต่างในการบริการซึ่งไม่ใช่เพียงแต่การมีบริการที่ดีเท่านั้น โดยมองเห็นว่าบางครั้งจุดเล็กๆ ที่ให้ความสนใจก็สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ และมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างการบริการที่ประทับใจให้แก่ลูกค้าในครั้งแรกที่ให้บริการ มีการพัฒนาความน่าเชื่อถือในการบริการให้เกิดแก่ธุรกิจของตนเอง
3. มีแบบอย่างผู้นำสนาม (In-the Field Leadership Style) การเป็นผู้นำบริการจำเป็นต้องลงไปสัมผัสกับการบริการจริง ๆ ไม่ใช่เพียงแต่การวางแผนสั่งการเท่านั้นซึ่งหมายถึง การใกล้ชิดกับ

พนักงาน ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ การยกย่อง การแก้ไขปัญหา การสอบถาม และการรับฟัง เพื่อให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ ในงานบริการที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีการสร้างและบริหารทีมงานบริการที่ดีด้วย

4. มีความซื่อสัตย์ (Integrity) ลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งของการเป็นผู้นำในการบริการคือ ความซื่อสัตย์ โดยจะต้องนำในสิ่งที่ถูกต้องแม้ว่าสิ่งนั้นจะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น

นักวิชาการกลุ่มนี้ ยังไม่ได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการว่าจะต้องมี ลักษณะ 10 ประการ คือ

1) ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ที่ใช้ในบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น สภาพของรถที่นำมาให้บริการ ความสะอาดภายในรถ เป็นต้น

2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอของมาตรฐานในการบริการความ เชื่อถือได้ นั้นหมายถึงการที่บริษัทได้ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่ได้รับ บริการ เช่น อัตราค่าโดยสารตรงตามที่ทางราชการกำหนด พนักงานขับรถมีการแจ้งเส้นทางก่อนการ เดินทาง บัตรประจำตัวผู้ขับรถกับผู้ขับรถแท็กซี่ เป็นต้น

3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการ ให้บริการแก่ลูกค้า และยังรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น พนักงานขับรถสามารถ ขับพาไปในเส้นทางลัดได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

4) ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพอ่อนโยนต่อการให้บริการ ให้การเคารพลูกค้าให้ความสนใจและเป็นมิตร และมีการแต่งกายสะอาดและเรียบร้อย เช่น พนักงาน ขี่รถใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อมต่อการให้บริการ พนักงานขับรถมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสุภาพ พนักงาน ขี่รถให้เกียรติผู้โดยสาร ไม่ละลาบ ละล้าวงเรื่องส่วนตัวของผู้โดยสาร ไม่สร้างความน่ารำคาญให้ ผู้โดยสาร เป็นต้น

5) ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่ดีในการ ให้บริการ เช่น พนักงานขับรถรู้จักเส้นทางเป็นอย่างดี พนักงานขับรถสามารถส่งผู้โดยสารถึงจุดหมาย ทันเวลา เป็นต้น

6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือที่ลูกค้าจะได้รับ และความซื่อสัตย์ที่ผู้ให้บริการจะมีต่อลูกค้า เช่น สร้างความไว้วางใจในการใช้บริการแท็กซี่พนักงาน ขี่รถมีการส่งคืนสัมภาระหากผู้โดยสารลืมสัมภาระไว้บนรถแท็กซี่ เป็นต้น

7) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ได้รับจะต้องปราศจากความเลวร้ายที่เป็นอันตรายหรือปัญหาต่าง ๆ ต้องให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

8) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการต้องได้รับความสะดวก ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาในการรอคอยน้อย และผู้ให้บริการเรียกรถแท็กซี่พอเพียง เป็นต้น

9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงการบริการได้เป็นอย่างดี และมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และแจ้งรายละเอียดของค่าบริการให้ลูกค้าได้รับทราบ เช่น สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ภาษาที่ใช้สื่อสารชัดเจน เป็นต้น

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/ knowing customer) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และสนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้น เช่น พนักงานรับฟังคำแนะนำจากผู้ใช้บริการ เป็นต้น จากคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการ นักวิจัยกลุ่มนี้ได้ปรับไปสู่คุณภาพการบริการ 5 ประการ คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibility)
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
4. ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance)
 - ความสุภาพ (Courtesy)
 - ความสามารถ (Competence)
 - ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
 - ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
5. ความเข้าใจที่มีต่อลูกค้า (Empathy)
 - การเข้าถึงบริการ (Access)
 - การติดต่อสื่อสาร (Communication)
 - การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/ knowing customer)

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ

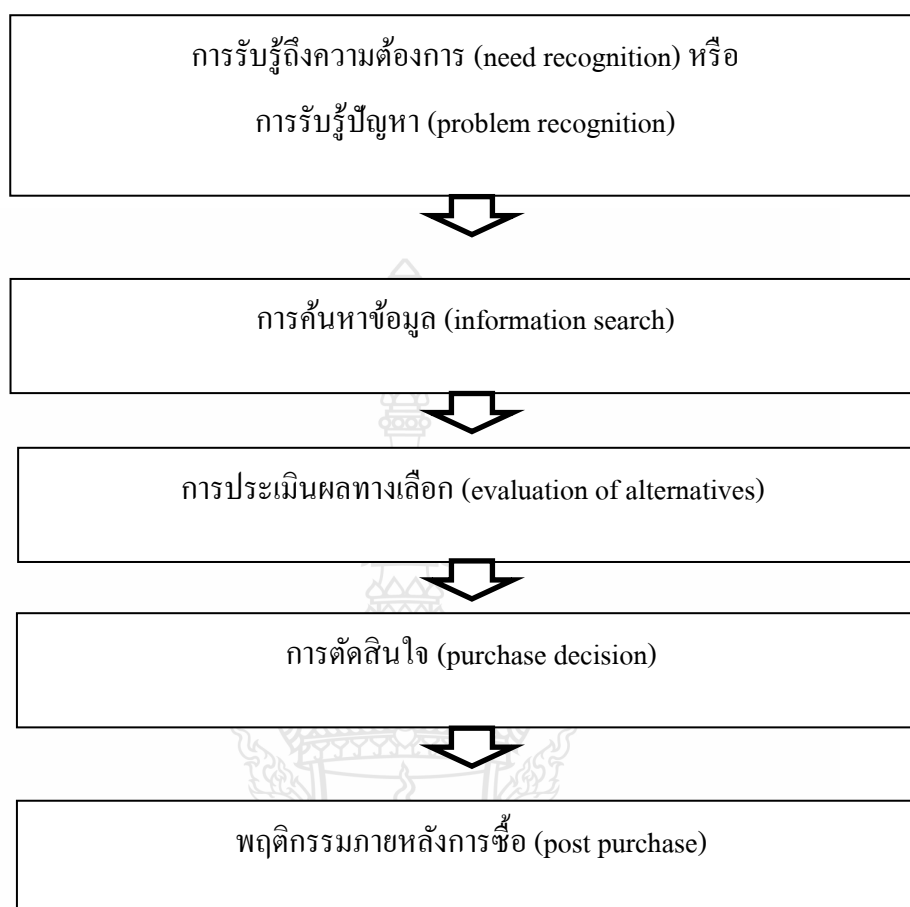
กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Schiffman and Kanuk. 1994) หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไป พฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ ทั้งด้านจิตใจ (ความรู้สึกนึกคิด) และพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็น

กิจกรรมด้านจิตใจ และกายภาพซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อ และเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น

ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buying decision process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูลการประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนการซื้อจริง ๆ และมีผลกระทบหลังการซื้อ

1. การรับรู้ถึงความต้องการ (need recognition) หรือการรับรู้ปัญหา (problem recognition) หมายถึงการที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการภายในของตนซึ่งอาจเกิดขึ้นเองหรือเกิดจากสิ่งกระตุ้น เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ความเจ็บปวด ฯลฯ ซึ่งรวมถึงความต้องการของร่างกาย (physiological needs) และความต้องการที่เป็นความปรารถนา อันเป็นความต้องการด้านจิตวิทยา (psychological needs) สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นเมื่อถึงระดับหนึ่งจะกลายเป็นสิ่งกระตุ้น บุคคลจะเรียนรู้ถึงวิธีที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นจากประสบการณ์ในอดีต ทำให้เขารู้ว่าจะตอบสนองสิ่งกระตุ้นอย่างไร





รูปภาพที่ 2.1 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค
ที่มา: อุดลย์ จาตุรงค์กุล (2539)

2. การค้นหาข้อมูล (Information search) ถ้าความต้องการถูกกระตุ้นมากพอ และสิ่งที่สามารถสนองความต้องการอยู่ใกล้กับผู้บริโภค ผู้บริโภคจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความพอใจทันที ที่ต้องการที่เกิดขึ้นไม่สามารถสนองความต้องการได้ทันที ความต้องการจะถูกจดจำไว้ เพื่อหาทางสนองความต้องการในภายหลัง เมื่อความต้องการถูกกระตุ้นได้เหมาะสมไว้มาก จะทำให้การปฏิบัติใน ภาวะอย่างหนึ่งคือ ความตั้งใจให้ได้รับการสนองความต้องการ โดยพยายามค้นหาข้อมูลเพื่อหาทาง สอนองความต้องการที่ถูกกระตุ้น ดังนั้น นักการตลาดจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่ ผู้บริโภคจะเข้าไปแสวงหา ซึ่งประกอบด้วย 5 แหล่งหลักคือ

2.1 แหล่งบุคคล (Personal sources) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก ฯลฯ

2.2 แหล่งการค้า (Commercial sources) ได้แก่ สื่อการโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทน การค้าการบรรจุภัณฑ์ การจัดแสดงสินค้า

2.3 แหล่งชุมชน (Public sources) ได้แก่ สื่อมวลชน องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ

2.4 แหล่งประสบการณ์ (Experiential sources)

2.5 แหล่งทดลอง (Experimental sources) ได้แก่ หน่วยงานที่สำรวจคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือหน่วยวิจัยภาวะตลาดของผลิตภัณฑ์ ประสบการณ์ตรงของผู้บริโภคในการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ ฯลฯ อิทธิพลของแหล่งข้อมูลจะแตกต่างกันตามชนิดของผลิตภัณฑ์ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภค

โดยทั่วไป ผู้บริโภคจะรับข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งการค้า ซึ่งนักการตลาดควบคุมการให้ข้อมูลได้ แต่แต่ละแบบจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคแตกต่างกัน การพิจารณาความสำคัญของแหล่งข้อมูลโดยสัมพัทธ์ ผู้บริโภคว่าผู้บริโภครู้จักผลิตภัณฑ์ได้อย่างไร และแหล่งข้อมูลอะไรที่มีอิทธิพลมากต่อผู้บริโภค

3. การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of alternative) เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลมาแล้วจากขั้นที่สอง ผู้บริโภคจะเกิดความเข้าใจและประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ นักการตลาดจำเป็นต้องรู้ถึงวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินผลทางเลือก กระบวนการประเมินผลไม่ใช่สิ่งที่ง่ายและไม่ใช่กระบวนการเดียวที่ใช้กับผู้บริโภคทุกคนและไม่ใช่เป็นของผู้ซื้อคนเดียวคนหนึ่งในทุกสถานการณ์การซื้อกระบวนการประเมินผลทางเลือกของผู้บริโภค มีดังนี้

3.1 คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ (Product attributes) กรณีนี้ผู้บริโภคจะพิจารณาผลิตภัณฑ์ว่ามีคุณสมบัติอะไรบ้าง ผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะมีคุณสมบัติกลุ่มหนึ่ง คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในความรู้สึกของผู้ซื้อสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดจะแตกต่างกัน

3.2 ผู้บริโภคจะให้น้ำหนักความสำคัญสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน นักการตลาดต้องพยายามค้นหา และจัดลำดับสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์

3.3 ผู้บริโภคมีการพัฒนาความเชื่อถือเกี่ยวกับตราสินค้าเนื่องจากความเชื่อถือของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้บริโภคและความเชื่อถือเกี่ยวกับตราผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

3.4 ผู้บริโภคมีทัศนคติในการเลือกตราสินค้า โดยผ่านกระบวนการประเมินผลเริ่มต้นด้วยการกำหนดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่เขาสนใจ และเปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ตราต่าง ๆ

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) จากการประเมินผลทางเลือกในขั้นที่ 3 จะช่วยให้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ต่างๆที่เป็นทางเลือกโดยทั่ว ๆ ไป ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด การตัดสินใจซื้อจึงเกิดขึ้น หลังจากประเมินทางเลือก Evaluation of

alternative แล้วเกิดความตั้งใจซื้อ (Purchase intention) และเกิดการตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) ในที่สุด แต่ก่อนตัดสินใจซื้อผู้บริโภคจะคำนึงถึงปัจจัย 3 ประการคือ

4.1 ทักษะของบุคคลอื่น (Attitudes of others) ทักษะของบุคคลที่เกี่ยวข้อง จะมีผลทั้งด้านบวก และด้านลบ ต่อการตัดสินใจซื้อ

4.2 ปัจจัยสถานการณ์ที่คาดคะเนไว้ (Anticipated situational factors) ผู้บริโภคจะคาดคะเนปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รายได้ที่คาดคะเนของครอบครัว การคาดคะเนต้นทุนของผลิตภัณฑ์ และการคาดคะเนผลประโยชน์ของผลิตภัณฑ์

4.3 ปัจจัยสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคะเนไว้ (Unanticipated situational factors) ขณะที่ผู้บริโภคกำลังตัดสินใจซื้อนั้น ปัจจัยสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคะเนจะเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งมีผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อ เช่น ผู้บริโภคไม่ชอบลักษณะของพนักงานขาย หรือผู้บริโภคเกิดอารมณ์เสียหรือวิตกกังวลจากรายได้ นักการตลาดเชื่อว่าปัจจัยที่ไม่ได้คาดคะเนจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อ การตัดสินใจของแต่ละบุคคลจะต้องมีการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงได้ นักการตลาดต้องใช้ความพยายามเพื่อทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อลดภาวะความเสี่ยง

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase feeling) หลังจากซื้อและทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พึงพอใจผลิตภัณฑ์ การคาดคะเนของผู้บริโภคเกิดจากแหล่งข่าวสาร พนักงานขายและแหล่งติดต่อสื่อสารอื่น ๆ ถ้าบริษัทโฆษณาสินค้าเกินความจำเป็น ผู้บริโภคจะตั้งความหวังไว้สูงและเมื่อไม่เป็นความจริงจะเกิดความไม่พอใจ จำนวนความไม่พอใจจะขึ้นกับขนาดของ

2.4 แนวคิดด้านทฤษฎีสี่ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix)

ความหมายของส่วนประสมทางการตลาด

Philip Kotler (2003 : 16) ส่วนประสมการตลาด เป็นตัวแปรที่สามารถควบคุมได้ทางการตลาด หมายถึง การสนองความต้องการเป็นตัวแปรที่สามารถควบคุม และสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543 : 29) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาดเป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด

กุลวดี กุหะโรจนานนท์ (2545 : 16) กล่าวสรุปไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ และสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงให้เหมาะสมกับ สภาพแวดล้อม เพื่อ

ทำให้กิจการอยู่รอดหรืออาจเรียกได้ว่าส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ถูกใช้เพื่อสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายพอใจและมีความสุขได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะมีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งอันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้าน

การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคลินิก

คลินิก หมายถึง สถานพยาบาลที่เป็นของเอกชน และสถานพยาบาลที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน จะมีแพทย์เป็นทั้งเจ้าของและแพทย์ประจำคลินิกด้วย ซึ่งจะให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มารอรับการรักษา โดยที่ผู้ป่วยนั้นมีอาการเจ็บป่วยที่ไม่หนักมาก และผู้ป่วยได้นอนพักรักษาที่คลินิก คลินิกอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือคลินิกที่รักษาโรคทั่วไป และคลินิกเฉพาะทาง เช่น หู ตา คอ จมูก ปาก กระจก เป็นต้น ทั้งนี้การรักษาก็จะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับแต่ละคลินิกนั้น ๆ ระบบจัดการคลินิก คือการจัดการแก้ไขปัญหาและออกแบบระบบคลินิก ให้ระบบมีประสิทธิภาพ และมีผลดีต่อการจัดสรรทรัพยากรในคลินิก จนทำให้ผู้ป่วยเกิดความพอใจ

ตารางที่ 2.1 รายชื่อคลินิกในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง

ชื่อคลินิก	ผู้ดำเนินการ	เลขที่ใบอนุญาต
คลินิกแพทย์ทศพร	นพ.ทศพร ศรีสุพรรณ	15 1 01 0008 52
คลินิกบรรจบการแพทย์	นพ.บรรจบ นิมิตรพรสุโข	15 1 01 0006 52
คลินิกแพทย์ประทีป	นพ.ประทีป โอประเสริฐสวัสดิ์	15 1 01 0004 52
คลินิกองอาจ – รัชนี้ การแพทย์	นพ.องอาจ จันทร์จรัสสิน	15 1 01 0001 52
คลินิกแพทย์สุธีรพันธ์	นพ.สุธีรพันธ์ จิตตานนท์	15 1 01 0002 52
แพทย์พังก์คลินิก	นพ.พังก์ เมฆกระจ่าง	15 1 01 0001 50
คลินิกนายแพทย์ภายิต	นพ.ภายิต ศิลประเสริฐ	15 1 01 0005 52
คลินิกแพทย์ศิริสุดา	พญ.ศิริสุดา จันท์เชื้อ	15 1 01 0002 48
คลินิกแพทย์สมพงษ์	นพ.สมพงษ์ ภาสอาจ	15 1 01 0002 47
คลินิกแพทย์สุรพล	นพ.สุรพล พจนสุภาวรรณ	15 1 01 0001 45
ประกิตคลินิก	นพ.ประกิต ชัยกิจอุราใจ	15 1 02 0001 43

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อคลินิก	ผู้ดำเนินการ	เลขที่ใบอนุญาต
คลินิกเด็กแพทยรัตนเกล้า	พญ.รัตนเกล้า สุมานิก	15 1 02 0006 44
กิตติคลินิก	นพ.กิตติ อิ่มใจ	15 1 02 0001 46
สหคลินิกแพทย์พิเชฐ - สุพรรณิ	ทพ.ญ.สุพรรณิ ชงทอง	15 1 10 0002 52
สหคลินิกอ่างทองการแพทย์	ทพ.ญ.กุลธิดา สุรัตนวิช	15 1 10 0001 53
คลินิกแพทย์เขาวเรศ	พญ.เขาวเรศ กิตติชนเสว	15 1 01 0001 47

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชเนศ สิริเกียรติกุล (2553) การวิจัยครั้งนี้ ความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เพื่อนำผลวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ พัฒนาแนวทางและวิธีการให้บริการให้บริการของโรงพยาบาลให้เป็นที่ไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ให้บริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ต่อส่วนประสมการตลาด (7P's) โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านกระบวนการบริการและด้านราคาแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มี

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

อดิสรณ์ มีชัยเจริญ (2546) ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้านคือ ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของผู้ป่วย ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะในการใช้บริการของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล มีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ราคาและการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีประเภทของผู้ป่วยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ทั้งโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รักษ์เกียรติ จิรันธร และคณะ (2547) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การแพทย์แผนไทย กรณีศึกษา งานแพทย์แผนไทย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสงขลา โรงพยาบาล สงขลา จังหวัดสงขลา วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ การแพทย์แผนไทย และเพื่อศึกษาอิทธิพลความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ และ ลักษณะการใช้บริการที่มีต่อระดับความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการของงานบริการการแพทย์แผน ไทย ซึ่งจำแนกเป็น 7 มิติ ได้แก่ ความพึงพอใจทั่วไป ความชำนาญในการให้บริการการแพทย์แผน ไทย กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ ทักษะการสื่อสาร ค่าใช้จ่าย เวลาที่ต้องใช้ และความสะดวกในการ เข้ารับบริการ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประเมินความพึงพอใจต่องานบริการการแพทย์แผนไทยด้วยมาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert scale) โดย ผู้รับบริการเป็นผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยของงานแพทย์แผนไทย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสงขลา โรงพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งมีที่ อยู่ที่สามารถติดต่อได้จำนวน 320 ราย ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS version 10.0 และ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) การ วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสอง ประชากรเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความน่าเชื่อถือ 95 % ผลการวิจัยสรุปว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่องานบริการการแพทย์แผนไทยโดยรวมทั้ง 7 มิติในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ โดยพบว่า อาชีพรับจ้างมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ปัจจัยด้านลักษณะ การใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการมารับบริการ โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มารับบริการโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อการรักษาพยาบาลและส่งเสริมสุขภาพจะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด

แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี การวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรีตาม ประเภทผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 332 คน จากผู้รับบริการของโรงพยาบาลลพบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 45 ปี สถานภาพสมรส มี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ไม่น้อยกว่า 9,000 บาทต่อเดือน มีการศึกษาระดับปริญญา ตรี เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีความเชื่อมั่นที่ ระดับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบค่าที ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี โดย ภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความเชื่อมั่น มีระดับคุณภาพการ

ให้บริการสูงสุด อยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรีระหว่างผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก พบว่าโดยภาพรวมและด้านการสร้างความเชื่อมั่น และด้านที่สัมผัสได้ ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรีไม่แตกต่างกัน

จิตติมา ชีรพันธ์เสถียร (2550) การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาพร้อมมิตร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั้งส่วนที่เป็นการรับรู้ และคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก กลุ่มผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก และกลุ่มผู้บริหาร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาพร้อมมิตร โดยนำกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มมาคำนวณหาประชากรโดยใช้สูตรยามานะ ด้วยความคลาดเคลื่อน 0.05 แล้วกลุ่มนำกลุ่มตัวอย่างมาสุ่มด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้น ตามสัดส่วนประชากร ดังนี้ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 72 คน และผู้บริหาร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาพร้อมมิตรจำนวน 10 คนเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2549 - 15 มกราคม 2550 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการกระจาย และสถิติเชิงวิเคราะห์แสดงความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ มีระดับความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าระดับการรับรู้ต่อบริการทั้ง 8 ด้าน โดยความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการเป็นดังนี้ ด้านอภยาศย์ไมตรี ใ้แก่การได้รับการทักทาย พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส สุกภาพเรียบร้อยจากเจ้าหน้าที่ และได้รับการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.137 และ 0.147 ตามลำดับ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือการมีโทรทัศน์ วิดีโอ ให้ดูขณะรอรับบริการ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยค่าความสัมพันธ์ต้องเกี่ยวกับโรคและยาจากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.126 และด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ คือการตรวจรักษาจากบุคลากรด้านการแพทย์ ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลสามารถ

วินิจฉัย และรักษาโรคได้อย่างถูกต้อง มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.109

พงศ์ศักดิ์ นาคโต (2551) การศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของสถานีนามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการ ของสถานีนามัยตำบลทับใต้ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการในสถานีนามัยตำบลทับใต้ การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้กลุ่มประชากรซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ละสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (f-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe) ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านสุขภาพ ณ สถานีนามัยตำบลทับใต้ จำนวน 364 คน พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 การศึกษาระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และมารับบริการที่สถานีนามัยเพื่อตรวจรักษาทั่วไป จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 คุณภาพในการให้บริการของสถานีนามัยตำบลทับใต้ ในมุมมองของประชาชนผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวิธีให้บริการ มีคุณภาพมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานีนามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และชนิดการรับบริการ พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสุขภาพของสถานีนามัยตำบลทับใต้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุของผู้รับบริการสุขภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อสุขภาพการให้บริการของสถานีนามัยตำบลทับใต้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ศศิวิมล สันติเวชชกุล (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า การตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนของผู้ใช้บริการนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ ทางโรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมให้บริการ เป็นอันดับแรก ร้อยละ 55.8 รองลงมาทางโรงพยาบาลมีแพทย์ที่ชำนาญเฉพาะทาง ร้อยละ 50 และผู้ให้บริการให้ความเชื่อถือในชื่อเสียงของโรงพยาบาลเอกชนร้อยละ 38.1 โดยความเชื่อถือของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการ

แพทย์ เป็นอันดับแรก รองลงมา การให้บริการทั่วไปของโรงพยาบาล ด้านคุณภาพของแพทย์ และคุณภาพของพยาบาล

ธนวัฒน์ นันทสมบูรณ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในระดับพอสมควร ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติและความเชื่อ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ส่วนปัจจัยทางด้านสุขภาพมีผลน้อย สำหรับปัจจัยทางด้านประชากรและสังคม มีผลต่อการใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ สำหรับความคาดหวังของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังสูงมากที่จะได้รับความสะดวก ความรวดเร็วทันเวลา และมีความพึงพอใจในทุกด้านจากการเข้ารับบริการ นอกจากนี้ยังเห็นว่า การให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ดี ส่วนการให้บริการโรงพยาบาลของรัฐอยู่ในเกณฑ์พอใช้จะไม่ค่อยดี

เบญจมาศ มาพบสุข (2550) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน พบว่า กลยุทธ์การตลาดบริการโรงพยาบาลเอกชนที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรกคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่าของราคาและค่ารักษาพยาบาล และด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และรายได้ กลยุทธ์การตลาดบริการโรงพยาบาลเอกชนมีผลต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่าง

อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัด จันทบุรี พบว่า (1) ด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีในภาพรวมการให้บริการด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก (2) ความสะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี เสียงเรียกจากเจ้าหน้าที่ห้องยาในการเรียกกริบยา (3) ด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการให้บริการในภาพรวมการให้บริการด้านอรรถาธิบายและคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมากโดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกในเรื่อง 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา 2) ความมีคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา 3) ความเชี่ยวชาญทางแพทย์ด้านการรวดเร็วในการให้บริการในภาพรวมการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจปานกลาง โดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมากในเรื่อง 1) การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แผนต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล 2) การทำการตรวจค้นทะเบียนประวัติ 3) การคิดราคาและเวชภัณฑ์ที่มีความ

รวดเร็วและถูกต้องในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางด้านการเปรียบเทียบ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่ปัจจุบันการทำประกันชีวิตของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนเรื่องระดับการศึกษา รายได้ ของครอบครัวเฉลี่ยช่วงเวลาการให้บริการและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับอาชีวะและปริญญาตรีขึ้นไปลูกค้าที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000-15,000 บาทมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาทและ 15,000 บาทขึ้นไป ลูกค้าที่ใช้บริการช่วงเวลา 8.00-12.00 น.มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการช่วงเวลา 12.00-20.00 น.และลูกค้าที่มีประสบการณ์การให้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรกหรือ 2-3 ครั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติข้อเสนอแนะที่เสนอให้โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีควรเน้นนโยบายให้แผนกที่ต้องใช้เวลารอคอยฟังผลการตรวจเป็นเวลานานเช่นแผนกชันสูตรโรคแผนกรังสีมีการปรับปรุงระบบการเก็บเครื่องชี้วัดภายในแผนกโดยการเก็บระยะเวลาการคอยผลคนไข้ทุกรายและมีการให้บริการเสริมในขณะที่ลูกค้ารอฟังผลเช่น มีมุมพักผ่อนดูทีวี อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกที่ไม่ใช่การรอคอยที่นานและที่สำคัญทุกกระบวนการส่งต่อระหว่างแผนกควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง โดยผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาโรค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากผู้ใช้บริการคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% การคำนวณใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ William G. Cochran (1977:75) อ้างใน พิมพา หิรัญกิตติ (2552) ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

p = สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษา

q = 1-p

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติ

มาตรฐาน (Z score) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ค่า Z = 1.96

e = ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 5% (0.05)

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{(0.196)^2(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2} \\ &= \frac{0.9604}{0.0025} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

จากการกำหนดระดับความเชื่อมั่น ณ ระดับ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 ตัวอย่าง เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล การศึกษาครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 480 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1.3.1 ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างภายในอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

1.3.2 ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) กับคลินิกรักษาโรคจำนวน 16 ร้านดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อคลินิกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	รายชื่อคลินิก	จำนวน
1	คลินิกแพทย์ทศพร	30
2	คลินิกบรรจบการแพทย์	30
3	คลินิกแพทย์ประทีป	30
4	คลินิกงองอาจ – รัชนิการแพทย์	30
5	คลินิกแพทย์สุธีรพันธ์	30
6	แพทย์พยางค์คลินิก	30
7	คลินิกนายแพทย์ภายิต	30
8	คลินิกแพทย์ศิริสุดา	30
9	คลินิกแพทย์สมพงษ์	30
10	คลินิกแพทย์สุรพล	30

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อคลินิก	จำนวน
11	ประกิตคลินิก	30
12	คลินิกเด็กแพทยรัตนเกล้า	30
13	กิตติคลินิก	30
14	สหคลินิกแพทย์พิเชฐ – สุพรรณบุรี	30
15	สหคลินิกอ่างทองการแพทย์	30
16	คลินิกแพทย์เยาวเรศ	30
	รวม	480

1.3.3 ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่ใช้บริการคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เครื่องมือที่ผู้ศึกษาเลือกใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการทำแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

แบบสอบถามจากที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 บังคับด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed End) เป็นแบบสอบถามที่สามารถเลือกตอบได้คำตอบเดียว ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิดแบบ 2 ตัวเลือก (Two-Way question) ใช้มาตรวัดข้อมูลในระดับ Nominal Scale

ข้อที่ 2 อายุ ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) ใช้มาตรวัดข้อมูลในระดับ Ordinal Scale

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) ใช้มาตรวัดข้อมูลในระดับ Ordinal Scale

ข้อที่ 4 อาชีพ ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) ใช้มาตรวัดข้อมูลในระดับ Nominal Scale

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) ใช้มาตรวัดข้อมูลในระดับ Ordinal Scale

ข้อที่ 6 ประเภทของโรคที่มารักษา ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิดหลายตัวเลือก (Multiple choices) ใช้มาตรวัดข้อมูลในระดับ Nominal Scale

ข้อที่ 7 ประเภทคลินิกที่มารักษา ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิดหลายตัวเลือก (Multiple choices) ใช้มาตรวัดข้อมูลในระดับ Nominal Scale

ข้อที่ 8 ขนาดคลินิก ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิดแบบ 2 ตัวเลือก (Two-Way question) ใช้มาตรวัดข้อมูลในระดับ Nominal Scale

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลคุณภาพการให้บริการคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด การตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ รวม 22 ข้อโดยคำถามเป็นมาตรวัด Interval Scale เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ค่าน้ำหนักคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ระดับคะแนน 5	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	มีความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน 3	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 2	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 1	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในแบบสอบถามใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณจากสูตรอันดับภาคชั้น

$$= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าสูตร} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ดังนี้
 คะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
 คะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
 คะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
 คะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
 คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ไปขอคำแนะนำจากประธานและกรรมการพิจารณาตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม

5. ทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.849 โดยใช้สูตรในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) มีดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

เมื่อ α = ค่าระดับความเชื่อถือได้

k = จำนวนข้อมูล

V_i = ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละข้อ

V_t = ความแปรปรวนของข้อมูลรวมทุกข้อ

ได้ค่าดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.822
2. ด้านราคา Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.827
3. ด้านการจัดจำหน่าย Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.824
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.881
5. ด้านบุคลากร Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.819
6. ด้านกระบวนการบริการ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.801
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.812

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกโรคไตในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง โดยการศึกษาจากข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เก็บจากเอกสาร หนังสือพิมพ์ รายงานต่าง ๆ ที่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้เก็บ รวบรวมไว้เอกสารเผยแพร่ของบริษัทต่าง ๆ และทางอินเทอร์เน็ต

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) เป็นการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง
 2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัสตามคู่มือรหัสที่ได้จัดทำไว้
 3. การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) เป็นการนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อใช้ในการศึกษาสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วจะนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และผู้ศึกษาได้ใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายตัวแปรด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยคุณภาพด้านการให้บริการของคลินิกในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของโรคที่มารักษา

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ

2. สถิติอ้างอิงหรือสถิติอนุมาน (Inference Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานลักษณะของตัวแปรอิสระซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการใช้บริการคลินิก โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนดังนี้

2.1 การทดสอบ t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่าง ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคลินิกรักษาโรค เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คือปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ขนาดคลินิก ลักษณะคลินิก

1) ไม่ทราบความแปรปรวนของประชากร ทั้ง 2 กลุ่ม และตั้งข้อตกลง (Assume) ว่า ความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

2) ไม่ทราบความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม และตกลงว่า (Assume) ความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample t-test) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2553:195) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของโรคที่มารักษา ประเภทของคลินิกที่มารักษา กับตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคเขตอำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือ ผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และส่วนที่ 2 คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอ้างอิงหรือสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
x	แทน	ค่าของตัวแปรอิสระ
y	แทน	ค่าของตัวแปรตาม
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการอธิบาย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของโรคที่มารักษา ประเภทของคลินิกที่มารักษา ขนาดของคลินิก ลักษณะคลินิก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.2 ผลการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	245	51.0
หญิง	235	49.0
รวม	480	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	84	17.5
21 - 30 ปี	144	30.0
31 - 40 ปี	91	19.0
41 - 50 ปี	84	17.5
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	77	16.0
รวม	480	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน

ใหญ่เป็นผู้ให้บริการ อายุ 21 - 30 ปี มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ผู้ให้บริการ อายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ผู้ให้บริการต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 84 คิดเป็น ร้อยละ 17.50 และผู้ให้บริการอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และผู้ให้บริการอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	320	66.7
ปริญญาตรี	137	28.5
สูงกว่าปริญญาตรี	23	4.8
รวม	480	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 480 คน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และสูงกว่า ปริญญาตรีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	108	22.5
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	118	24.6
พนักงานบริษัทเอกชน	49	10.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	76	15.8
นักเรียน นักศึกษา	95	19.8
อื่นๆ	34	7.1
รวม	480	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 480 คน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 รองลงมาคือ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ นักเรียน นักศึกษา มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	294	61.3
10,001 - 20,000 บาท	143	29.8
20,001 - 30,000 บาท	16	3.3
30,001 - 40,000 บาท	20	4.2
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	7	1.5
รวม	480	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 และผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา

ประเภทของโรคที่มารับการรักษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หัวใจ	24	5.0
ภูมิแพ้	48	10.0
ความดัน	42	8.8

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ประเภทของโรคที่มารับการรักษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูตินรีเวช	40	8.3
เบาหวาน	17	3.5
เด็ก	94	19.6
ตา	61	12.7
กระดูก	89	18.5
อื่น ๆ	65	13.5
รวม	480	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยการรักษาโรคเด็ก มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมารักษาโรคกระดูก มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ผู้ใช้บริการมารักษาโรคอื่น ๆ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ผู้ใช้บริการมารักษาโรคตา มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ผู้ใช้บริการมารักษาโรคภูมิแพ้ มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ผู้ใช้บริการมารักษาโรคความดัน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ผู้ใช้บริการมารักษาโรคสูตินรีเวช มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ผู้ใช้บริการมารักษาโรคหัวใจ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และผู้ให้บริการมารักษาโรคเบาหวาน มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามประเภทคลินิก

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จักขุ	60	12.50
โสตนาสิก	30	6.30
กระดูกและข้อ	90	18.80
อายุรกรรม	90	18.80
ศัลยกรรม	60	12.50
กุมารเวช	90	18.80

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูตินารีเวช	60	12.5
รวม	480	100.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน จำแนกตามประเภทคลินิกของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการคลินิกกุมารเวช กระดูกและข้อ อายุกรรม คลินิกละ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 รองลงมาคือ คลินิกจักษุ ศัลยกรรม สูตินารีเวช คลินิกละ 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และคลินิกโสตนาสิก 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามขนาดของคลินิก

ขนาดของคลินิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เล็ก (1 คูหา)	187	39.0
ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	293	61.0
รวม	480	100.0

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน จำแนกตามขนาดของคลินิกของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการคลินิกขนาดใหญ่ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 คลินิกขนาดเล็ก จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านผลิตภัณฑ์									
1. นำนวัตกรรมทางการแพทย์ใหม่ ๆ มาใช้ในการรักษา	69	279	130	1	1	3.86	0.65	มาก	2
2. ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจร	84	186	198	12	-	3.71	0.77	มาก	3
3. คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์	112	265	97	6	-	4.00	0.69	มาก	1
รวม						3.86	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ พิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 การนำนวัตกรรมทางการแพทย์มาใช้ในการรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.86 และความหลากหลายของการบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านราคา

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านราคา									
1. อัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ และค่ายา	61	201	198	13	7	3.61	0.79	มาก	2
2. ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษากับผลการรักษา	86	184	198	11	1	3.71	0.78	มาก	1
รวม						3.66	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านราคา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาในระดับมากคือ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษากับผลการรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.71 และอัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์และค่ายา มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย									
1.ความสะดวกในการมาใช้บริการ	95	264	117	4	-	3.93	0.68	มาก	1
2. ป้ายบอกจุดบริการเข้าใจง่าย	93	223	148	15	1	3.81	0.78	มาก	3
3. แผนที่ทำบัตร,แผนที่จ่ายยาอยู่บริเวณเดียวกัน	112	203	157	8	-	3.87	0.78	มาก	2
รวม						3.87	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากคือ ความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 แผนที่ทำบัตร แผนที่จ่ายยาอยู่บริเวณเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.87 และป้ายบอกจุดบริการเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ตามจำแนกด้านการส่งเสริมการตลาด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
1. การแจ้งเตือนไปยังคนไข้เมื่อครบรอบการตรวจ	29	165	236	40	10	3.33	0.79	ปานกลาง	2
2. มีเอกสารในคลินิกเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ	47	146	218	63	6	3.34	0.87	ปานกลาง	1
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	5	70	98	234	73	2.37	0.94	น้อย	3
รวม						3.01	0.68	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีเอกสารในคลินิกเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.34 การแจ้งเตือนไปยังคนไข้เมื่อครบรอบการตรวจ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 2.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านบุคลากร

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านบุคลากร									
1. ความเชี่ยวชาญของแพทย์	139	283	56	2	-	4.16	0.62	มาก	1
2. ความสุภาพเรียบร้อยของแพทย์และเจ้าหน้าที่	124	261	86	8	1	4.03	0.72	มาก	2
3. ความมีอัธยาศัยไมตรีของแพทย์และเจ้าหน้าที่	133	231	104	12	-	4.01	0.77	มาก	3

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	117	190	166	6	1	3.87	0.80	มาก	4
รวม						4.02	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเชี่ยวชาญของแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ความสุภาพเรียบร้อยของแพทย์และเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ความมีอัธยาศัยไมตรีของแพทย์และเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านกระบวนการบริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านกระบวนการบริการ									
1. มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	59	185	221	15	-	3.60	0.74	มาก	3
2. ระยะเวลาในการรอรับการตรวจจากแพทย์	74	188	204	12	2	3.66	0.77	มาก	1
3. กระบวนการนัดหมายและการติดตามผู้ใช้บริการให้พบแพทย์หรือแจ้งการเลื่อนนัด	69	178	215	15	3	3.61	0.79	มาก	2
รวม						3.62	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการบริการ กระบวนการบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการรอรับการตรวจจากแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 กระบวนการนัดหมายและติดตามผู้ใช้บริการให้พบแพทย์หรือการแจ้งเลื่อนนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีแผนผังขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน (ความถี่) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ									
1. การตกแต่งร้าน	85	178	190	25	2	3.66	0.84	มาก	4
2. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	105	197	156	21	1	3.80	0.83	มาก	3
3. ความสะอาดของคลินิก (พื้น อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์)	109	231	132	7	1	3.91	0.75	มาก	2
4. บรรยากาศภายในคลินิก เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องระบายอากาศ เป็นต้น	129	211	121	18	1	3.93	0.82	มาก	1
รวม						3.82	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ บรรยากาศภายในคลินิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ความสะอาดของคลินิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในคลินิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และการตกแต่งร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.86	0.55	มาก	3
2. ด้านราคา	3.66	0.70	มาก	5
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.87	0.62	มาก	2
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.01	0.68	ปานกลาง	7
5. ด้านบุคลากร	4.02	0.57	มาก	1
6. ด้านกระบวนการบริการ	3.62	0.64	มาก	6
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.82	0.67	มาก	4
รวม	3.70	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาพรวม โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 3.87, 3.86, 3.82, 3.66 และ 3.62 ตามลำดับ มีความพึงพอใจกับด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานหลัก (H_0) บั้จจัยทั่วไปแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) บั้จจัยทั่วไปแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ซึ่งสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ ตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	t	df	P
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ชาย	3.919	0.524	2.404	469.389	0.017*
	หญิง	3.798	0.576			
2. ด้านราคา	ชาย	3.728	0.691	1.991	474.618	0.047*
	หญิง	3.600	0.721			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ชาย	3.934	0.596	2.120	471.102	0.035*
	หญิง	3.814	0.646			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	3.023	0.642	0.122	477	0.903
	หญิง	3.015	0.724			
5. ด้านบุคลากร	ชาย	4.072	0.539	1.919	478	0.056
	หญิง	3.972	0.602			
6. ด้านกระบวนการบริการ	ชาย	3.674	0.645	1.657	478	0.098
	หญิง	3.577	0.644			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ชาย	3.958	0.650	4.333	474.511	0.000*
	หญิง	3.694	0.680			
รวม	ชาย	3.761	0.437	2.908	468.453	0.004*
	หญิง	3.639	0.482			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีค่า Sig เท่ากับ 0.017, 0.047, 0.035 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลักยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of	Mean			
		Squares	df	Square	F	P
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1.939	4	0.485	1.590	0.176
	ภายในกลุ่ม	144.820	475	0.305		
	รวม	146.759	479			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.571	4	0.643	1.283	0.276
	ภายในกลุ่ม	238.012	475	0.501		
	รวม	240.583	479			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.896	4	0.724	1.873	0.114
	ภายในกลุ่ม	183.576	475	0.386		
	รวม	186.472	479			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.096	4	0.524	1.125	0.344
	ภายในกลุ่ม	220.833	474	0.466		
	รวม	222.929	478			
5. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.229	4	0.807	2.488	0.043*
	ภายในกลุ่ม	154.070	475	0.324		
	รวม	157.299	479			
6. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.939	4	0.735	1.773	0.133
	ภายในกลุ่ม	196.865	475	0.414		
	รวม	199.803	479			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.568	4	0.892	1.958	0.100
	ภายในกลุ่ม	216.424	475	0.456		
	รวม	219.992	479			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบ One-Way ANOVA พบว่า อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.176, 0.276, 0.114, 0.344, 0.133 และ 0.100 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัย จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดยจำแนกตามอายุ

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.94	4.03	3.91	4.08	4.14
ต่ำกว่า 20 ปี	3.94	-	-0.095 (0.220)	0.025 (0.766)	-0.145 (0.098)	-0.208 (0.021*)
21 - 30 ปี	4.03	-	-	0.121 (0.111)	-0.049 (0.524)	-0.112 (0.161)
31 - 40 ปี	3.91	-	-	-	-0.171 (0.047*)	-0.34 (0.008*)
41 - 50 ปี	4.08	-	-	-	-	-0.063 (0.483)
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.14	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.208

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.047 และ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 - 40 ปี โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.047 และ 0.008 แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.171 และ -0.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares		Mean Square	F	P
			df			
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	0.661	2	0.330	1.078	0.341
	ภายในกลุ่ม	146.098	477	0.306		
	รวม	146.759	479			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.351	2	0.175	0.348	0.706
	ภายในกลุ่ม	240.232	477	0.504		
	รวม	240.583	479			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.223	2	2.112	5.527	0.004*
	ภายในกลุ่ม	182.249	477	0.382		
	รวม	186.472	479			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	0.972	2	0.486	1.042	0.353
	ภายในกลุ่ม	221.957	476	0.466		
	รวม	222.929	478			
5. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.380	2	1.190	3.665	0.026*
	ภายในกลุ่ม	154.918	477	0.325		
	รวม	157.299	479			
6. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.678	2	0.339	0.812	0.445
	ภายในกลุ่ม	199.125	477	0.417		
	รวม	199.803	479			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ	Sum of	Mean		F	P
	แปรปรวน	Squares	df	Square		
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.102	2	0.051	0.111	0.895
	ภายในกลุ่ม	219.889	477	0.461		
	รวม	219.992	479			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน พบว่า การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบ One-Way ANOVA พบว่า การศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมี 0.341, 0.706, 0.353, 0.445 และ 0.895 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.004 และ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัย จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
	กลุ่ม I	ต่ำกว่าปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
กลุ่ม I	Mean	3.809	4.007
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.809	-	-0.198
			(0.002*)
			(0.125)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

การศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
กลุ่ม I	Mean	3.809	4.007	4.014
ปริญญาตรี	4.007	-	-	-0.007 (0.959)
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.014	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.198

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดยด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
กลุ่ม I	Mean	3.973	4.097	4.228
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.973	-	-0.124 (0.035*)	-0.256 (0.040*)
ปริญญาตรี	4.097	-	-	-0.132 (0.311)
สูงกว่า ปริญญาตรี	4.228	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.035 และ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.124 และ -0.256 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of		Mean		
		Squares	df	Square	F	P
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2.157	5	0.431	1.414	0.218
	ภายในกลุ่ม	144.602	474	0.305		
	รวม	146.759	479			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	8.122	5	1.624	3.312	0.006*
	ภายในกลุ่ม	232.461	474	0.490		
	รวม	240.583	479			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.020	5	0.804	2.089	0.066
	ภายในกลุ่ม	182.452	474	0.385		
	รวม	186.472	479			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.192	5	0.238	0.509	0.770
	ภายในกลุ่ม	221.737	473	0.469		
	รวม	222.929	478			
5. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	6.022	5	1.204	3.773	0.002*
	ภายในกลุ่ม	151.277	474	0.319		
	รวม	157.299	479			
6. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.351	5	0.270	0.645	0.665
	ภายในกลุ่ม	198.453	474	0.419		
	รวม	199.803	479			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.854	5	0.371	0.806	0.546
	ภายในกลุ่ม	218.137	474	0.460		
	รวม	219.992	479			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบ One-Way ANOVA พบว่า อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการ

จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมี 0.218, 0.066, 0.770, 0.665 และ 0.546 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา และด้านบุคลากร มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.006 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านราคา และด้านบุคลากร แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัย จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		กลุ่ม J					
กลุ่ม I		รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ
กลุ่ม I	Mean	3.657	3.623	3.816	3.816	3.668	3.279
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.657	-	0.035 (0.711)	-0.159 (0.188)	-0.158 (0.132)	-0.011 (0.911)	0.378
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.623	-	-	-0.193 (0.105)	-0.193 (0.062)	-0.046 (0.637)	0.343
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.816	-	-	-	0.001 (0.997)	0.148 (0.230)	0.537
ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.816	-	-	-	-	0.147 (0.172)	0.536
นักเรียน นักศึกษา	3.668	-	-	-	-	-	0.389
อื่น ๆ	3.279	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้าน/แม่บ้าน พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัวและนักเรียนนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.006, 0.012, 0.001, 0.000 และ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้าน/แม่บ้าน พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัวและนักเรียนนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.378, 0.343, 0.537, 0.536 และ 0.389 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		กลุ่ม J					
อาชีพ		รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ
กลุ่ม I	Mean	4.079	3.936	3.985	4.227	3.950	3.912
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.079	-	0.142 (0.062)	0.049 (0.340)	-0.148 (0.084)	0.129 (0.110)	0.167 (0.138)
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3.936	-	-	-0.048 (0.620)	-0.269 (0.001*)	-0.014 (0.863)	0.025 (0.825)
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.985	-	-	-	-0.242 (0.021*)	0.035 (0.730)	0.073 (0.568)
ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	4.227	-	-	-	-	0.277 (0.002*)	0.315 (0.008*)
นักเรียน นักศึกษา	3.950	-	-	-	-	-	0.038 (0.738)
อื่น ๆ	3.912	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 และ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.269 และ -0.242 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษาและอาชีพอื่น ๆ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.002 และ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษาและอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.277 และ 0.315 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2.416	4	0.604	1.988	0.095
	ภายในกลุ่ม	144.343	475	0.304		
	รวม	146.759	479			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.503	4	0.126	0.249	0.910
	ภายในกลุ่ม	240.080	475	0.505		
	รวม	240.583	479			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.361	4	1.590	4.194	0.002*
	ภายในกลุ่ม	180.111	475	0.379		
	รวม	186.472	479			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	0.689	4	0.172	0.368	0.832
	ภายในกลุ่ม	222.240	474	0.469		
	รวม	222.929	478			
5. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.250	4	1.062	3.297	0.011*
	ภายในกลุ่ม	153.049	475	0.322		
	รวม	157.299	479			
6. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.337	4	0.834	2.017	0.091
	ภายในกลุ่ม	196.466	475	0.414		
	รวม	199.803	479			

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ	Sum of	Mean			
	แปรปรวน	Squares	df	Square	F	P
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.070	4	1.768	3.943	0.004*
	ภายในกลุ่ม	212.921	475	0.448		
	รวม	219.992	479			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบ One-Way ANOVA พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการบริการ โดยมี 0.095, 0.910, 0.832 และ 0.091 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.002, 0.011 และ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัย จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		ต่ำกว่า 10,000	10,001 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	มากกว่า 40,000
กลุ่ม I	Mean	3.813	3.993	3.563	4.133	4.095
	ต่ำกว่า 10,000	3.813	-0.180	0.250	-0.320	-0.282
		-	(0.004*)	(0.114)	(0.025*)	(0.231)

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
เดือน		ต่ำกว่า 10,000	10,001 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	มากกว่า 40,000 ขึ้นไป
	Mean	3.813	3.993	3.563	4.133	4.095
10,001 - 20,000	3.993	-	-	0.431 (0.008*)	-0.140 (0.340)	-0.120 (0.668)
20,001 - 30,000	3.563	-	-	-	-0.571 (0.006*)	-0.533 (0.057)
30,001 - 40,000	4.133	-	-	-	-	0.038 (0.888)
มากกว่า 40,000 ขึ้นไป	4.095	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.004 และ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.180 และ -0.320 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.431

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัด

จำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.571

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
	กลุ่ม I	ต่ำกว่า 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	มากกว่า 40,000 ขึ้นไป
Mean	3.969	4.070	3.953	4.388	4.286	
ต่ำกว่า 10,000	3.969	-	-0.101 (0.083)	0.015 (0.917)	-0.419 (0.002*)	-0.317 (0.148)
10,001 - 20,000	4.070	-	-	0.117 (0.440)	-0.318 (0.021*)	-0.216 (0.331)
20,001 - 30,000	3.953	-	-	-	-0.434 (0.024*)	
30,001 - 40,000	4.388	-	-	-	-0.333 (0.201)	
มากกว่า 40,000 ขึ้นไป	4.286	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,001 - 20,000 บาท โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.002 และ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,001 - 20,000 บาท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.419 และ -0.318 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.434

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		ต่ำกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001- 30,000	30,001- 40,000	มากกว่า 40,000 ขึ้นไป
กลุ่ม I						
ต่ำกว่า 10,000	3.810	-	-0.135 (0.048*)	0.529 (0.002*)	0.060 (0.697)	0.096 (0.708)
10,001 - 20,000	3.946	-	-	0.665 (0.000*)	0.196 (0.221)	0.232 (0.372)
20,001 - 30,000	3.281	-	-	-	-0.469 (0.037)	-0.433 (0.154)
30,001 - 40,000	3.750	-	-	-	-	0.036 (0.903)
มากกว่า 40,000 ขึ้นไป	3.714	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 20,001 - 3,000 บาท โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.048 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 20,001 - 3,000 บาท แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.135 และ 0.665 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.529

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทของโรคที่มารักษา

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of		Mean	F	P
		Squares	df	Square		
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	12.234	8	1.529	5.354	0.000*
	ภายในกลุ่ม	134.525	471	0.286		
	รวม	146.759	479			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	19.316	8	2.414	5.140	0.000*
	ภายในกลุ่ม	221.267	471	0.470		
	รวม	240.583	479			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	17.213	8	2.152	5.987	0.000*
	ภายในกลุ่ม	169.259	471	0.359		
	รวม	186.472	479			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	17.449	8	2.181	4.989	0.000*
	ภายในกลุ่ม	205.480	470	0.437		
	รวม	222.929	478			
5. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	9.117	8	1.140	3.622	0.000*
	ภายในกลุ่ม	148.182	471	0.315		
	รวม	157.299	479			
6. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.180	8	2.022	5.188	0.000*
	ภายในกลุ่ม	183.624	471	0.390		
	รวม	199.803	479			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.121	8	1.140	2.547	0.010*
	ภายในกลุ่ม	210.870	471	0.448		
	รวม	219.992	479			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบ One-Way ANOVA พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการการให้บริการด้าน

ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.010 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัย จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา

ประเภท ของโรค ที่มารับ การรักษา	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)								
		กลุ่ม J								
		หัวใจ	ภูมิแพ้	ความ ดัน	สูตินรี เวช	เบาหวาน	เด็ก	ตา	กระดูก	อื่น ๆ
กลุ่ม I	Mean	4.208	4.021	3.738	3.867	4.353	3.780	3.678	3.798	3.933
หัวใจ	4.208	-	0.187 (0.161)	0.470 (0.001*)	0.342 (0.014*)	-0.145 (0.394)	0.428 (0.001*)	0.275 (0.032)	0.411 (0.001*)	0.275 (0.032*)
ภูมิแพ้	4.021	-	-	0.283 (0.013*)	0.154 (0.178)	-0.332 (0.028*)	0.241 (0.011*)	0.343 (0.001*)	0.223 (0.020*)	0.088 (0.390)
ความดัน	3.738	-	-	-	-0.129 (0.277)	-0.615 (0.000*)	-0.042 (0.672)	0.060 (0.573)	-0.060 (0.551)	-0.195 (0.066)
สูตินรี	3.867	-	-	-	-	-0.486 (0.002*)	0.087 (0.392)	0.189 (0.083)	0.069 (0.498)	-0.067 (0.535)
เบาหวาน	4.353	-	-	-	-	-	0.573 (0.000*)	0.675 (0.000*)	0.555 (0.000*)	0.420 (0.004*)
เด็ก	3.780	-	-	-	-	-	-	0.103 (0.244)	-0.018 (0.824)	-0.153 (0.076)
ตา	3.678	-	-	-	-	-	-	-	-0.120 (0.177)	-0.256 (0.008*)
กระดูก	3.798	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.136 (-0.121)

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ประเภท ของโรค ที่มารับ การรักษา	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)								
		กลุ่ม J								
		หัวใจ	ภูมิแพ้	ความ ดัน	สูตินรี เวช	เบาหวาน	เด็ก	ตา	กระดูก	อื่น ๆ
กลุ่ม I	Mean	4.208	4.021	3.738	3.867	4.353	3.780	3.678	3.798	3.933
อื่น ๆ	3.933	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินรีเวช เด็ก กระดูก และอื่น ๆ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.001, 0.014, 0.001, 0.001 และ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินรีเวช เด็ก กระดูก และอื่น ๆ แยกต่างหาก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.470, 0.342, 0.428, 0.411 และ 0.275 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาความดัน เบาหวาน เด็ก ตา และกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.013, 0.028, 0.011, 0.001 และ 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาความดัน เบาหวาน เด็ก ตา และกระดูกแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.283, -0.332, 0.241, 0.343 และ 0.223 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินรีเวช เด็ก ตา กระดูก และอื่น ๆ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.002, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินรีเวช เด็ก ตา กระดูก และอื่น ๆ แยกต่างหาก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.615, -0.486, 0.573, 0.675, 0.555 และ 0.420 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่า

น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจ การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาแตกต่างกัน โดยมีผลค่า ต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.256

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย ด้านราคา จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา

ประเภท ของโรค ที่มารับ การรักษา	กลุ่ม I	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)								
		กลุ่ม J								
		หัวใจ	ภูมิแพ้	ความ ดัน	สูตินารี เวช	เบาหวาน	เด็ก	ตา	กระดูก	อื่น ๆ
Mean	4.083	4.083	3.771	3.714	3.513	4.118	3.745	3.344	3.506	3.785
หัวใจ	4.083	-	0.312 (0.069)	0.369 (0.036*)	0.571 (0.001*)	-0.034 (0.875)	0.339 (0.031*)	0.739 (0.000*)	0.578 (0.000*)	0.299 (0.069)
ภูมิแพ้	3.771	-	-	0.057 (0.696)	0.258 (0.079)	-0.347 (0.074)	0.026 (0.830)	0.427 (0.001*)	0.265 (0.031*)	-0.014 (0.916)
ความดัน	3.714	-	-	-	0.202 (0.183)	-0.403 (0.041*)	-0.030 (0.811)	0.370 (0.007*)	0.209 (0.105)	-0.070 (0.604)
สูตินารี	3.513	-	-	-	-	-0.605 (0.002*)	-0.232 (0.073)	0.168 (0.228)	0.007 (0.958)	-0.272 (0.049*)
เบาหวาน	4.118	-	-	-	-	-	0.373 (0.040*)	0.773 (0.000*)	0.612 (0.001*)	0.333 (0.075)
เด็ก	3.745	-	-	-	-	-	-	0.400 (0.000*)	0.239 (0.019*)	-0.040 (0.718)
ตา	3.344	-	-	-	-	-	-	-	-0.161 (0.157)	-0.440 (0.000*)
กระดูก	3.506	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.279 (0.013*)
อื่น ๆ	3.785	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการ รักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ รักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตา และกระดูก โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.036, 0.001, 0.031, 0.000,

และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูดินารี เวช เด็ก ตา และกระดูกแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.369, 0.571, 0.339, 0.739 และ 0.578 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ตา และกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.001 และ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.427 และ 0.265 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูดินารีเวช เด็ก ตา และกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.041, 0.002, 0.040, 0.000 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูดินารีเวช เด็ก ตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.403, -0.605, 0.373, 0.773 และ 0.612 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตาและกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตาและกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.400 และ 0.239 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาสูดินารีเวช ตา และกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.049, 0.000 และ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาสูดินารีเวช ตาและกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.272, -0.440 และ -0.279 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา

ประเภท ของโรค ที่มารับ การรักษา	กลุ่ม I	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)								
		หัวใจ	ภูมิแพ้	ความ ดัน	สูตินารี เวช	เบาหวาน	เด็ก	ตา	กระดูก	อื่น ๆ
Mean	4.153	4.153	4.090	3.802	3.817	4.373	3.883	3.672	3.659	4.046
หัวใจ	4.153	-	0.063 (0.677)	0.351 (0.022*)	0.336 (0.030*)	-0.220 (0.248)	0.270 (0.050)	0.481 (0.001*)	0.494 (0.000*)	0.107 (0.457)
ภูมิแพ้	4.090	-	-	0.289 (0.023*)	0.274 (0.034*)	-0.282 (0.096)	0.207 (0.052)	0.418 (0.000*)	0.431 (0.000*)	0.044 (0.699)
ความดัน	3.802	-	-	-	-0.015 (0.909)	-0.571 (0.001*)	-0.081 (0.465)	0.129 (0.282)	0.142 (0.205)	-0.245 (0.040*)
สูตินารี	3.817	-	-	-	-	-0.556 (0.001*)	-0.066 (0.558)	0.145 (0.237)	0.157 (0.168)	-0.229 (0.057)
เบาหวาน	4.373	-	-	-	-	-	0.490 (0.002*)	0.700 (0.000*)	0.713 (0.000*)	0.326 (0.046*)
เด็ก	3.883	-	-	-	-	-	-	0.211 (0.033*)	0.224 (0.012*)	0.013 (0.897)
ตา	3.672	-	-	-	-	-	-	-	-0.013 (0.897)	-0.387 (0.000*)
กระดูก	3.659	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.387 (0.000*)
อื่น ๆ	4.046	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช ตา และกระดูก โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.022, 0.030, 0.001 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช ตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.351, 0.336, 0.481 และ 0.494 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาความดัน สูตินรีเวช ตา และกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.023, 0.034, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาความดัน สูตินรีเวช ตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.289, 0.274, 0.418 และ 0.431 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินรีเวช เด็ก ตา กระดูกและอื่น ๆ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.001, 0.001, 0.002, 0.000, 0.000 และ 0.046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินรีเวช เด็ก ตา กระดูกและอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.571, -0.556, 0.490, 0.700, 0.713 และ 0.326 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตาและกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.033 และ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตาและกระดูกแตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.211 และ 0.224 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา และกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.387 และ -0.387 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ โดย
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา

ประเภท ของโรค ที่มารับ การรักษา	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)								
		หัวใจ	ภูมิแพ้	ความ ดัน	สูตินารี เวช	เบาหวาน	เด็ก	ตา	กระดูก	อื่น ๆ
กลุ่ม I	Mean	3.333	3.132	2.937	2.725	3.235	2.989	2.891	3.281	2.810
หัวใจ	3.333	-	0.201 (0.223)	0.397 (0.019*)	0.608 (0.000*)	0.098 (0.640)	0.344 (0.023*)	0.443 (0.006*)	0.052 (0.730)	0.523 (0.001*)
ภูมิแพ้	3.132	-	-	0.195 (0.162)	0.407 (0.004*)	-0.103 (0.580)	0.143 (0.224)	0.241 (0.059)	-0.149 (0.209)	0.322 (0.011*)
ความดัน	2.937	-	-	-	0.212 (0.148)	-0.299 (0.116)	-0.053 (0.667)	0.046 (0.730)	-0.344 (0.006*)	0.126 (0.335)
สูตินารี	2.725	-	-	-	-	-0.510 (0.008*)	-0.264 (0.035*)	-0.166 (0.218)	-0.556 (0.000*)	-0.085 (0.521)
เบาหวาน	3.235	-	-	-	-	-	0.246 (0.158)	0.345 (0.058)	-0.046 (0.794)	0.425 (0.019*)
เด็ก	2.989	-	-	-	-	-	-	0.099 (0.364)	-0.292 (0.003*)	0.179 (0.093)
ตา	2.891	-	-	-	-	-	-	-	-0.390 (0.000*)	0.080 (0.495)
กระดูก	3.281	-	-	-	-	-	-	-	-	0.471 (0.000*)
อื่น ๆ	2.810	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช ตา และอื่น ๆ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.019, 0.000, 0.023, 0.006 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดดีกว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช ตา และอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.397, 0.608, 0.344 และ 0.523 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา สูตินารีเวช และอื่น ๆ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.004 และ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา สูตินารีเวช และอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.407 และ 0.322ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา กระจก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตาและอื่น ๆ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.006, 0.000, 0.003, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตา กระจกและอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.344, -0.556, -0.292, -0.390 และ 0.471ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาสูตินารีเวชและอื่น ๆ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.008 และ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาสูตินารีเวชและอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.510 และ 0.425 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาสูตินารีเวช โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.264

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย
ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา

ประเภท ของโรค ที่มารับ การรักษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)									
	กลุ่ม I	หัวใจ	ภูมิแพ้	ความ ดัน	สูตินารี เวช	เบาหวาน	เด็ก	ตา	กระดูก	อื่น ๆ
กลุ่ม I	Mean	4.333	4.172	3.887	3.919	4.382	4.000	3.840	3.994	4.081
หัวใจ	4.333	-	0.161 (0.255)	0.446 (0.002*)	0.415 (0.005*)	-0.049 (0.785)	0.333 (0.010*)	0.439 (0.000*)	0.339 (0.010*)	0.253 (0.063)
ภูมิแพ้	4.172	-	-	0.285 (0.180*)	0.253 (0.037*)	-0.210 (0.189)	0.172 (0.088)	0.332 (0.003*)	0.177 (0.081)	0.091 (0.399)
ความดัน	3.887	-	-	-	-0.032 (0.799)	-0.495 (0.002*)	-0.113 (0.283)	0.047 (0.681)	-0.107 (0.311)	-0.194 (0.085)
สูตินารี	3.919	-	-	-	-	-0.464 (0.005*)	-0.081 (0.448)	0.079 (0.496)	-0.76 (0.484)	-0.162 (0.155)
เบาหวาน	4.382	-	-	-	-	-	0.382 (0.011*)	0.542 (0.001*)	0.388 (0.010*)	0.302 (0.051)
เด็ก	4.000	-	-	-	-	-	-	0.160 (0.087)	0.006 (0.947)	-0.081 (0.377)
ตา	3.840	-	-	-	-	-	-	-	-0.154 (0.102)	-0.241 (0.018*)
กระดูก	3.994	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.086 (0.351)
อื่น ๆ	4.081	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตา และกระดูก โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.002, 0.005, 0.010, 0.000 และ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารี

เวช เด็ก ตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.446, 0.415, 0.333, 0.413 และ 0.339 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา สูตินารีเวช และตา โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.037 และ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา สูตินารีเวช และตา แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.253 และ 0.332 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตา และกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.002, 0.005, 0.011, 0.001 และ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.495, -0.464, 0.382, 0.542 และ 0.388 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.241

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย
ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา

ประเภท ของโรค ที่มารับ การรักษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)									
		กลุ่ม J								
		หัวใจ	ภูมิแพ้	ความ ดัน	สูตินารี เวช	เบาหวาน	เด็ก	ตา	กระดูก	อื่น ๆ
กลุ่ม I	Mean	3.972	3.799	3.508	3.533	4.059	3.684	3.295	3.566	3.708
หัวใจ	3.972	-	0.174 (0.267)	0.464 (0.004*)	0.439 (0.007*)	-0.087 (0.662)	0.288 (0.044*)	0.677 (0.000*)	0.407 (0.005*)	0.265 (0.077)

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ประเภท ของโรค ที่มารับ การรักษา	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)								
		กลุ่ม J								
		หัวใจ	ภูมิแพ้	ความ ดัน	สูตินารี เวช	เบาหวาน	เด็ก	ตา	กระดูก	อื่น ๆ
กลุ่ม I	Mean	3.972	3.799	3.508	3.533	4.059	3.684	3.295	3.566	3.708
ภูมิแพ้	3.799	-	-	0.291 (0.028*)	0.265 (0.048*)	-0.260 (0.140)	0.114 (0.303)	0.504 (0.000*)	0.233 (0.038*)	0.091 (0.445)
ความดัน	3.508	-	-	-	-0.025 (0.854)	-0.551 (0.002*)	-0.176 (0.129)	0.213 (0.090)	-0.058 (0.622)	-0.200 (0.107)
สูตินารี	3.533	-	-	-	-	-0.525 (0.004*)	-0.151 (0.201)	0.238 (0.061)	-0.032 (0.787)	-0.174 (0.165)
เบาหวาน	4.059	-	-	-	-	-	0.374 (0.023*)	0.764 (0.000*)	0.493 (0.003*)	0.351 (0.040*)
เด็ก	3.684	-	-	-	-	-	-	0.389 (0.000*)	0.119 (0.199)	-0.023 (0.817)
ตา	3.295	-	-	-	-	-	-	-	0.270 (0.009*)	-0.413 (0.000*)
กระดูก	3.566	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.142 (0.164)
อื่น ๆ	3.708	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตา และกระดูก โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.004, 0.047, 0.044, 0.000 และ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.464, 0.439, 0.288, 0.677 และ 0.407 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาความดัน สูตินารีเวช ตา และกระดูก โดยมี

ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.028, 0.048, 0.000 และ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาความดัน สูตินารีเวช ตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.291, 0.265, 0.504 และ 0.233 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตา กระดูก และอื่น ๆ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.002, 0.004, 0.023, 0.000, 0.003 และ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน สูตินารีเวช เด็ก ตา กระดูกและอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.551, -0.525, 0.374, 0.767, 0.493 และ 0.351 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.389 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษากระดูก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษากระดูก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.270

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.413

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ โดย
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของโรคที่มารับการรักษา

ประเภท ของโรค ที่มารับ การรักษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)									
	กลุ่ม I	หัวใจ	ภูมิแพ้	ความ ดัน	สูติ นารี เวช	เบาหวาน	เด็ก	ตา	กระดูก	อื่น ๆ
กลุ่ม I	Mean	4.021	3.974	3.732	3.900	4.206	3.827	3.574	3.789	3.869
หัวใจ	4.021	-	0.047 (0.779)	0.289 (0.092)	0.121 (0.485)	-0.185 (0.383)	-0.194 (0.206)	0.447 (0.006*)	0.232 (0.133)	0.152 (0.343)
ภูมิแพ้	3.974	-	-	0.242 (0.088)	0.074 (0.606)	-0.232 (0.220)	0.147 (0.217)	0.400 (0.002*)	0.185 (0.124)	0.105 (0.411)
ความดัน	3.732	-	-	-	-0.168 (0.257)	-0.474 (0.014*)	-0.95 (0.445)	0.158 (0.238)	-0.057 (0.648)	-0.137 (0.301)
สูตินารี	3.900	-	-	-	-	0.306 (0.115)	0.073 (0.564)	0.326 (0.017*)	0.111 (0.385)	0.031 (0.819)
เบาหวาน	4.206	-	-	-	-	-	0.397 (0.032*)	0.632 (0.001*)	0.417 (0.019*)	0.337 (0.065)
เด็ก	3.827	-	-	-	-	-	-	0.253 (0.022*)	0.038 (0.703)	-0.042 (0.697)
ตา	3.574	-	-	-	-	-	-	-	-0.216 (0.053)	-0.295 (0.014*)
กระดูก	3.789	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.080 (0.465)
อื่น ๆ	3.869	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการ
รักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามกลุ่มการให้บริการรักษาหัวใจ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทาง
กายภาพดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.447

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ตา โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาภูมิแพ้ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ตา แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.400

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน เด็ก ตา และกระดูก โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.014, 0.032, 0.001 และ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษา เบาหวาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษา ความดัน เด็ก ตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.474, 0.397, 0.632 และ 0.417 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาเด็ก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.253

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการรักษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการรักษาตา และกระดูก แตกต่างกัน โดยมีผลค่าต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.295

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามประเภทคลินิก

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ	Sum of	Mean	F	P	
	แปรปรวน	Squares	df			Square
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	6.499	6	1.083	3.652	0.001*
	ภายในกลุ่ม	140.260	473	0.297		
	รวม	146.759	479			

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	14.822	6	2.470	5.176	0.000*
	ภายในกลุ่ม	225.761	473	.477		
	รวม	240.583	479			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	11.911	6	1.985	5.379	0.000*
	ภายในกลุ่ม	174.561	473	0.369		
	รวม	186.472	479			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	12.082	6	2.014	4.515	0.000*
	ภายในกลุ่ม	210.946	473	0.446		
	รวม	223.028	479			
5. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	8.331	6	1.389	4.320	0.000*
	ภายในกลุ่ม	152.033	473	0.321		
	รวม	160.364	479			
6. ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.673	6	2.279	5.791	0.000*
	ภายในกลุ่ม	186.131	473	0.394		
	รวม	199.803	479			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	16.184	6	2.697	6.260	0.000*
	ภายในกลุ่ม	203.807	473	0.431		
	รวม	219.992	479			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทคลินิกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบ One-Way ANOVA พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการประเภทคลินิกแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.001, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการประเภทคลินิกแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัย จึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทคลินิก

ประเภท คลินิก	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
	กลุ่ม I	กลุ่ม J						
	Mean	จักขุ	โสต นาสิก	กระดูก และข้อ	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	กุมาร เวช	สูตินารี เวช
กลุ่ม I	Mean	3.700	3.811	3.826	3.826	4.122	3.822	3.944
จักขุ	3.700	-	-0.111 (0.362)	-0.126 (0.166)	-0.126 (0.166)	-0.422 (0.000*)	-0.122 (0.179)	-0.244 (0.014*)
โสตนาสิก	3.811	-	-	-0.015 (0.897)	-0.015 (0.897)	-0.311 (0.011*)	-0.011 (0.923)	-0.133 (0.274)
กระดูก ข้อ	3.826	-	-	-	0.000 (1.000)	-0.296 (0.001*)	0.004 (0.964)	-0.119 (0.192)
อายุรกรรม	3.826	-	-	-	-	-0.296 (0.001*)	0.004 (0.964)	-0.119 (0.192)
ศัลยกรรม	4.122	-	-	-	-	-	0.300 (0.001*)	0.178 (0.074)
กุมารเวช	3.822	-	-	-	-	-	-	-0.122 (0.179)
สูตินารีเวช	3.944	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.39 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักขุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ และอายุรกรรม โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.011, 0.001 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักขุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ และอายุรกรรมแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.442, -0.311, -0.296, และ -0.296 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกสูตินารีเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.244

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกกุมารเวช โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกกุมารเวชแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.300

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านราคา จำแนกตามประเภทคลินิก

ประเภท คลินิก	กลุ่ม I	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)						
		จักษุ	โสต นาสิก	กระดูก และข้อ	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	กุมาร เวช	สูตินารี เวช
Mean	3.375	3.533	3.511	3.783	3.825	3.878	3.600	
จักษุ	3.375	-	-0.158 (0.306)	-0.136 (0.238)	-0.408 (0.000*)	-0.450 (0.000*)	-0.503 (0.000*)	-0.225 (0.075)
โสตนาสิก	3.533	-	-	0.022 (0.879)	-0.250 (0.087)	-0.292 (0.060)	-0.344 (0.018*)	-0.067 (0.666)
กระดูก ข้อ	3.511	-	-	-	-0.272 (0.008*)	-0.314 (0.007*)	-0.314 (0.007*)	-0.367 (0.000*)
อายุรกรรม	3.783	-	-	-	-	-0.042 (0.718)	-0.094 (0.360)	0.183 (0.112)
ศัลยกรรม	3.825	-	-	-	-	-	-0.053 (0.647)	0.225 (0.075)
กุมารเวช	3.878	-	-	-	-	-	-	0.278 (0.016*)

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ประเภท คลินิก	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
		กลุ่ม J						
		จักษุ	โสต นาสิก	กระดูก และข้อ	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	กุมาร เวช	สูตินารี เวช
กลุ่ม I	Mean	3.375	3.533	3.511	3.783	3.825	3.878	3.600
สูตินารีเวช	3.600	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.40 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระดูกและข้อ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคาดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระดูกและข้อแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.408 และ -0.272

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระดูกและข้อ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระดูกและข้อ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.450 และ -0.314 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกุมารเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ และกุมารเวช โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.018, 0.017 และ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกุมารเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านราคามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ และกุมารเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.503, -0.344, -0.314 และ 0.278 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทคลินิก

ประเภท คลินิก	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
	กลุ่ม I	กลุ่ม J						
		จักษุ	โสต นาสิก	กระดูก และข้อ	อายุร กรรม	ศัลยกรรม	กุมาร เวช	สูตินารี เวช
กลุ่ม I	Mean	3.661	3.878	3.685	3.896	4.167	3.941	3.956
จักษุ	3.661	-	-0.217 (0.111)	-0.024 (0.812)	-0.235 (0.021*)	-0.506 (0.000*)	-0.280 (0.006*)	-0.294 (0.008*)
โสตนาสิก	3.878	-	-	0.193 (0.133)	-0.019 (0.885)	-0.289 (0.034*)	-0.063 (0.623)	-0.078 (0.567)
กระดูก ข้อ	3.685	-	-	-	-0.211 (0.020*)	-0.481 (0.000*)	-0.256 (0.005*)	-0.270 (0.008*)
อายุรกรรม	3.896	-	-	-	-	-0.270 (0.008*)	-0.044 (0.624)	-0.059 (0.559)
ศัลยกรรม	4.167	-	-	-	-	-	0.226 (0.026*)	0.211 (0.058)
กุมารเวช	3.941	-	-	-	-	-	-	-0.015 (0.884)
สูตินารีเวช	3.956	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.41 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระดูกและข้อ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.021 และ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระดูกและข้อแตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.235 และ -0.211 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ อายุรกรรมและกุมารเวช โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.034, 0.000, 0.008 และ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึง

พอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โสต นาสิก กระจกและข้อ อายุรกรรมและกุมารเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.506, -0.289, -0.481, -0.270 และ 0.226 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกุมารเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระจกและข้อ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.006 และ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกุมารเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระจกและข้อ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.280 และ -0.256

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกสูตินารีเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระจกและข้อ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.008 และ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกสูตินารีเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และกระจกและข้อ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.294 และ -0.270

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทคลินิก

ประเภท คลินิก	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)						
	กลุ่ม I	จักษุ	โสต นาสิก	กระจก และข้อ	อายุร กรรม	กุมาร เวช	สูตินารี เวช
Mean	2.900	2.967	3.281	3.044	3.106	2.948	2.761
จักษุ	-	-0.067 (0.655)	-0.381 (0.001*)	-0.144 (0.195)	-0.206 (0.092)	-0.048 (0.666)	0.139 (0.255)
โสตนาสิก	-	-	-0.315 (0.026*)	-0.078 (0.581)	-0.139 (0.353)	0.019 (0.895)	0.206 (0.169)
กระจก ข้อ	-	-	-	0.237 (0.018*)	0.176 (0.115)	0.333 (0.001*)	0.520 (0.000*)

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ประเภท คลินิก	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
		กลุ่ม J						
		จักขุ	โสต นาสิก	กระดูก และข้อ	อายุร กรรม	ศัลยกรรม	กุมาร เวช	สูตินารี เวช
กลุ่ม I	Mean	2.900	2.967	3.281	3.044	3.106	2.948	2.761
อายุรกรรม	3.044	-	-	-	-	-0.061 (0.583)	0.096 (0.334)	0.283 (0.011*)
ศัลยกรรม	3.106	-	-	-	-	-	0.157 (0.158)	0.344 (0.005*)
กุมารเวช	2.948	-	-	-	-	-	-	0.187 (0.094)
สูตินารีเวช	2.761	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.42 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกระดูกและข้อ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักขุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ กุมารเวชและสูตินารีเวช โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.001, 0.026, 0.018, 0.001 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกระดูกและข้อ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักขุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ กุมารเวชและสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.381, -0.315, 0.237, 0.333 และ 0.520 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกสูตินารีเวช โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.283

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกสูตินารีเวช โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.344

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ
ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทคลินิก

ประเภท คลินิก	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
	กลุ่ม I	กลุ่ม J						
		จักษุ	โสต นาสิก	กระดูก และข้อ	อายุร กรรม	ศัลยกรรม เวช	กุมาร เวช	สูตินารี เวช
กลุ่ม I	Mean	3.825	4.017	3.989	3.978	4.321	4.064	3.963
จักษุ	3.825	-	-0.192 (0.131)	-0.164 (0.083)	-0.153 (0.107)	-0.496 (0.000*)	-0.239 (0.012*)	-0.137 (0.185)
โสตนาสิก	4.017	-	-	-0.028 (0.816)	0.039 (0.745)	-0.304 (0.017*)	-0.047 (0.693)	0.054 (0.669)
กระดูก ข้อ	3.989	-	-	-	0.011 (0.895)	-0.332 (0.000*)	-0.075 (0.375)	0.026 (0.780)
อายุรกรรม	3.978	-	-	-	-	-0.343 (0.000*)	-0.086 (0.309)	0.015 (0.872)
ศัลยกรรม	4.321	-	-	-	-	-	0.257 (0.007*)	0.358 (0.001*)
กุมารเวช	4.064	-	-	-	-	-	-	0.101 (0.284)
สูตินารีเวช	3.963	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.43 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกกระดูกและข้อ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ กุมารเวชและสูตินารีเวช โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.017, 0.000, 0.000, 0.007 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกกระดูกและข้อ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ กุมารเวชและสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.496, -0.304, 0.332, 0.343, 0.257 และ 0.358 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกสูตินารีเวช โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิก

อายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.283

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกุมารเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.239

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดย
ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทคลินิก

ประเภท คลินิก	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
	กลุ่ม I	จักษุ	โสต นาสิก	กระดูก และข้อ	อายุร กรรม	ศัลยกรรม กุมาร เวช	สูตินารี เวช	
กลุ่ม I	Mean	3.289	3.600	3.563	3.596	3.894	3.778	3.628
จักษุ	3.289	-	-0.311 (0.027*)	-0.274 (0.009*)	-0.307 (0.003*)	-0.606 (0.000*)	-0.489 (0.000*)	-0.339 (0.003*)
โสตนาสิก	3.600	-	-	0.037 (0.780)	0.004 (0.978)	-0.294 (0.036*)	-0.178 (0.180)	-0.028 (0.843)
กระดูก ข้อ	3.563	-	-	-	-0.033 (0.722)	-0.331 (0.002*)	-0.215 (0.022*)	-0.065 (0.536)
อายุรกรรม	3.596	-	-	-	-	-0.298 (0.005*)	-0.181 (0.053)	-0.031 (0.763)
ศัลยกรรม	3.894	-	-	-	-	-	0.117 (0.265)	0.267 (0.020*)
กุมารเวช	3.778	-	-	-	-	-	-	0.150 (0.152)
สูตินารีเวช	3.628	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.44 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกโสตนาสิก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม

การใช้บริการคลินิกกระดูกและข้อ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ กุมารเวชและสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.311

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกระดูกและข้อ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกระดูกและข้อ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.307

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกอายุรกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.307

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ อายุรกรรม และสูตินารีเวช โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.036, 0.002, 0.005 และ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการดีกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โสตนาสิก กระดูกและข้อ อายุรกรรม และสูตินารีเวช แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.606, -0.294, -0.331, -0.298 และ 0.267 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกสูตินารีเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกสูตินารีเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.339

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทคลินิก

ประเภท คลินิก	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
	กลุ่ม I	กลุ่ม J						
		จักษุ	โสต นาสิก	กระดูก และข้อ	อายุร กรรม	ศัลยกรรม	กุมาร เวช	สูตินารี เวช
กลุ่ม I	Mean	3.554	3.833	3.822	3.606	4.079	3.953	4.013
จักษุ	3.554	-	-0.279 (0.058)	-0.268 (0.015*)	-0.051 (0.639)	-0.525 (0.000*)	-0.399 (0.000*)	-0.458 (0.000*)
โสตนาสิก	3.833	-	-	-0.011 (0.936)	0.228 (0.100)	-0.246 (0.095)	-0.119 (0.389)	-0.179 (0.223)
กระดูก ข้อ	3.822	-	-	-	0.217 (0.027*)	-0.257 (0.019*)	-0.131 (0.183)	-0.190 (0.083)
อายุรกรรม	3.606	-	-	-	-	-0.474 (0.000*)	-0.347 (0.000*)	-0.407 (0.000*)
ศัลยกรรม	4.079	-	-	-	-	-	0.126 (0.249)	0.067 (0.578)
กุมารเวช	3.953	-	-	-	-	-	-	-0.060 (0.585)
สูตินารีเวช	4.013	-	-	-	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.45 เมื่อทดสอบความแตกต่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกกระดูกและข้อ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และอายุรกรรม โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.015 และ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกกระดูกและข้อ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และอายุรกรรม แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.268 และ 0.217

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ กระดูกและข้อ และอายุรกรรม โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.019 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการให้บริการคลินิกศัลยกรรม มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

ทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ กระดูกและข้อ และอายุรกรรม แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.525, -0.257 และ -0.474 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกุมารเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และอายุรกรรม โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกกุมารเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และอายุรกรรม แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.399 และ -0.347

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกสูตินารีเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และอายุรกรรม โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มการใช้บริการคลินิกสูตินารีเวช มีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คลินิกจักษุ และอายุรกรรม แตกต่างกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.458 และ -0.407

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามขนาดของคลินิก

คุณภาพการให้บริการ	ขนาดของคลินิก	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	t	df	P
1. ด้านผลิตภัณฑ์	เล็ก (1 คูหา)	3.82	0.564	-0.997	478	0.319
	ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	3.8	0.546			
2. ด้านราคา	เล็ก (1 คูหา)	3.71	0.716	1.325	478	0.186
	ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	3.63	0.702			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เล็ก (1 คูหา)	3.84	0.644	-0.763	478	0.446
	ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	3.89	0.610			

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ขนาดของคลินิก	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	t	df	P
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	เล็ก (1 คูหา)	3.06	0.696	1.288	477	0.198
	ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	2.98	0.673			
5. ด้านบุคลากร	เล็ก (1 คูหา)	4.07	0.557	1.450	478	0.148
	ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	3.99	0.581			
6. ด้านกระบวนการบริการ	เล็ก (1 คูหา)	3.68	0.663	1.461	478	0.145
	ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	3.59	0.632			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	เล็ก (1 คูหา)	3.83	0.704	0.234	478	0.815
	ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	3.82	0.660			
รวม	เล็ก (1 คูหา)	3.72	0.485	0.911	477	0.363
	ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	3.68	0.449			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยของขนาดคลินิกแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ทุกด้าน มีค่า P เท่ากับ 0.319, 0.186, 0.446, 0.198, 0.148, 0.145 และ 0.815 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคลินิกขนาดแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจการใช้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.47 สรุปสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการ																				
	ด้านผลิตภัณฑ์			ด้านราคา			ด้านการจัดจำหน่าย			ด้านการส่งเสริมการตลาด			ด้านบุคลากร			ด้านกระบวนการบริการ			ด้านสิ่งแวดล้อม		
	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P
1. เพศ	0.017*			0.047^z			0.035*			0.903			0.056			0.098			0.000*		
- ชาย	0.52	3.91		0.69	3.72		0.60	3.93		0.64	3.02		0.55	4.07		0.65	3.67		0.65	3.95	
- หญิง	0.57	3.79		0.72	3.60		0.65	3.81		0.72	3.01		0.60	3.97		0.64	3.57		0.68	3.69	
2. อายุ	0.17 ^z			0.27 ^z			0.114			0.334			0.043*			0.133			0.100		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0.55	3.88		0.61	3.72		0.60	3.77		0.70	3.08		0.61	3.94		0.58	3.63		0.70	3.68	
- 21 - 30 ปี	0.52	3.87		0.72	3.72		0.59	3.93		0.70	3.05		0.57	4.03		0.64	3.63		0.69	3.73	
- 31 - 40 ปี	0.53	3.75		0.77	3.52		0.62	3.80		0.60	2.89		0.58	3.91		0.66	3.47		0.63	3.57	
- 41 - 50 ปี	0.57	3.83		0.75	3.64		0.66	3.84		0.69	3.01		0.58	4.08		0.68	3.67		0.72	3.71	
- มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	0.60	3.95		0.66	3.68		0.65	3.98		0.71	3.04		0.51	4.14		0.66	3.71		0.62	3.78	
3. ระดับการศึกษา	0.341			0.70 ^z			0.004*			0.353			0.026*			0.445			0.895		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.52	3.87		0.69	3.66		0.60	3.80		0.67	3.01		0.58	3.97		0.64	3.60		0.66	3.82	
- ปริญญาตรี	0.58	3.86		0.74	3.64		0.64	4.00		0.73	3.06		0.56	4.09		0.65	3.68		0.69	3.85	
- สูงกว่าปริญญาตรี	0.75	3.69		0.77	3.78		0.69	4.01		0.58	2.85		0.61	4.22		0.68	3.62		0.83	3.81	
4. อาชีพ	0.21 ^z			0.006^z			0.066			0.770			0.002*			0.419			0.546		
- รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0.58	3.84		0.72	3.65		0.64	4.01		0.63	3.04		0.60	4.07		0.67	3.61		0.70	3.80	
- พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0.52	3.87		0.70	3.62		0.61	3.84		0.61	3.05		0.56	3.93		0.68	3.57		0.61	3.84	
- พนักงาน บริษัทเอกชน	0.57	3.80		0.64	3.81		0.70	3.80		0.72	2.93		0.55	3.98		0.67	3.65		0.75	3.79	

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการ																				
	ด้านผลิตภัณฑ์			ด้านราคา			ด้านการจัดจำหน่าย			ด้านการส่งเสริมการตลาด			ด้านบุคลากร			ด้านกระบวนการบริการ			ด้านสิ่งแวดล้อม		
	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.50	3.96		0.74	3.81		0.65	3.92		0.67	2.95		0.56	4.24		0.61	3.73		0.69	3.95	
- นักเรียน นักศึกษา	0.53	3.87		0.61	3.66		0.55	3.79		0.72	3.06		0.58	3.95		0.55	3.58		0.68	3.79	
- อื่น ๆ	0.70	3.68		0.85	3.27		0.57	3.73		0.90	2.96		0.56	3.91		0.74	3.65		0.70	3.72	
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			0.095			0.910			0.002*			0.832			0.011*			0.091			0.004*
- ต่ำกว่า 10,00 บาท	0.56	3.86		0.69	3.65		0.60	3.81		0.68	3.03		0.58	3.97		0.63	3.59		0.64	3.81	
- 10,001 - 20,000 บาท	0.50	3.89		0.74	3.70		0.60	3.99		0.65	3.02		0.54	4.06		0.68	3.72		0.66	3.94	
- 20,001 - 30,000 บาท	0.47	3.50		0.51	3.56		0.79	3.56		0.74	2.87		0.63	3.95		0.56	3.33		0.71	3.28	
- 30,001 - 40,000 บาท	0.86	3.80		0.93	3.62		0.75	4.13		0.83	2.91		0.65	4.38		0.70	3.61		0.98	3.75	
- มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	0.37	3.76		0.49	3.71		0.41	4.09		0.86	3.14		0.30	4.28		0.60	3.85		0.68	3.71	
6.ประเภทของโรคที่มารับการรักษา			0.000*			0.000*			0.000*			0.000*			0.000*			0.000*			0.000*
- หัวใจ	0.58	4.20		0.67	4.08		0.70	4.15		0.61	3.33		0.49	4.33		0.63	3.97		0.73	4.02	
- ภูมิแพ้	0.57	4.02		0.65	3.77		0.51	4.09		0.67	3.13		0.58	4.17		0.69	3.79		0.71	3.97	
- ความดัน	0.53	3.73		0.70	3.71		0.58	3.80		0.55	2.93		0.63	3.88		0.67	3.50		0.71	3.73	
- สูตินารีเวช	0.59	3.86		0.80	3.51		0.74	3.81		0.74	2.72		0.67	3.91		0.70	3.53		0.66	3.90	

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการ																				
	ด้านผลิตภัณฑ์			ด้านราคา			ด้านการจัดจำหน่าย			ด้านการส่งเสริมการตลาด			ด้านบุคลากร			ด้านกระบวนการบริการ			ด้านสิ่งแวดล้อม		
	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P	S.D.	Mean	P
- เมาหวาน	0.48	4.35		0.74	4.11		0.44	4.37		0.59	3.23		0.52	4.38		0.65	4.05		0.73	4.20	
- เด็ก	0.47	3.78		0.69	3.74		0.55	3.88		0.70	2.98		0.61	4.01		0.63	3.68		0.63	3.82	
- ตา	0.51	3.67		0.73	3.34		0.55	3.67		0.62	2.89		0.42	3.84		0.53	3.29		0.53	3.57	
- กระดูก	0.56	3.79		0.62	3.50		0.62	3.65		0.64	3.28		0.57	3.99		0.58	3.56		0.67	3.73	
- อื่น ๆ	0.56	3.93		0.64	3.78		0.65	4.04		0.70	2.81		0.54	4.08		0.63	3.70		0.73	3.90	
7. ประเภทของคลินิก	0.001*			0.000^a			0.000*			0.000*			0.000^a			0.000*			0.000*		
- จักษุ	0.44	3.67		0.67	3.32		0.52	3.64		0.60	2.89		0.40	3.81		0.47	3.26		0.50	3.55	
- โสตศอนาสิก	0.66	3.95		0.81	3.71		0.60	3.93		0.70	3.20		0.58	4.04		0.69	3.61		0.75	3.84	
- กระดูกและข้อ	0.56	3.80		0.61	3.48		0.64	3.67		0.63	3.25		0.56	3.98		0.57	3.55		0.67	3.80	
- อายุรกรรม	0.57	3.84		0.67	3.79		0.62	3.91		0.66	3.01		0.61	3.98		0.67	3.61		0.72	3.63	
- ศัลยกรรม	0.63	4.10		0.71	3.81		0.58	4.14		0.65	3.09		0.52	4.30		0.69	3.88		0.72	4.06	
- กุมารเวช	0.45	3.82		0.72	3.88		0.56	3.95		0.70	2.94		0.60	4.08		0.63	3.78		0.62	3.96	
- สูตินรีเวช	0.55	3.94		0.72	3.60		0.71	3.95		0.76	2.76		0.64	3.96		0.68	3.62		0.59	4.01	
8. ขนาดของคลินิก	0.319			0.180			0.446			0.198			0.148			0.145			0.815		
- เล็ก (1 คูหา)	0.56	3.82		0.72	3.71		0.64	3.84		0.69	3.06		0.56	4.07		0.66	3.68		0.70	3.83	
- ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)	0.55	3.80		0.70	3.63		0.61	3.89		0.67	2.98		0.59	3.99		0.63	3.59		0.66	3.82	

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาอิสระเรื่องคุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง มีผลการศึกษาสรุปได้ 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 - 30 ปี การศึกษาดำรงปริญญาตรี อาชีพพ่อแม่บ้าน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และมาใช้บริการรักษาโรคเด็กมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการ สรุปได้ว่า

ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ รองลงมาคือ การนำนวัตกรรมทางการแพทย์มาใช้ในการรักษา และรองลงมา คือ ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจร และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมาก

ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษากับผลการรักษา รองลงมา คือ อัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ และค่ายา และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการมาใช้บริการ รองลงมา คือ แผนกทำบัตร แผนกจ่ายยาอยู่บริเวณเดียวกัน และรองลงมา ป้ายบอกจุดบริการเข้าใจง่าย และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเอกสารในคลินิกเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ รองลงมาการแจ้งเตือนไปยังคนไข้เมื่อครบรอบการตรวจ และรองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับปานกลาง

ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเชี่ยวชาญของแพทย์ รองลงมา คือ ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ความมีอัธยาศัยไมตรีของแพทย์และเจ้าหน้าที่ และรองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความพึงพอใจโดยรวม แปลผลได้ระดับมาก

ด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการรอรับการตรวจจากแพทย์ รองลงมา คือ กระบวนการนัดหมายและการติดตามผู้ใช้บริการให้พบแพทย์ หรือแจ้งการเลื่อนนัด มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมาก

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ บรรยากาศภายในคลินิก รองลงมา คือ ความสะอาดของคลินิก รองลงมา คือ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และรองลงมา คือ การตกแต่งร้าน และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน
2. อายุที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านบุคลากรแตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากรแตกต่างกัน
4. อาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านราคา และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

6. ประเภทของโรคที่มารักษา แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน

7. ประเภทคลินิกที่มารักษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน

8. ขนาดของคลินิกที่แตกต่างกันมีผลต่อ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการค้นคว้าศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง ผู้ทำการศึกษา มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการคลินิกในจังหวัดอ่างทอง พบว่า ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มาใช้บริการรักษาโรคเด็ก ใช้บริการจากคลินิกประเภทกุมารเวช กระดูกและข้อ และอายุรกรรม เลือกใช้บริการจากคลินิกที่มีขนาดใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)

2. ผลการจากการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกในจังหวัดอ่างทอง เมื่อพิจารณาการให้บริการในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนศ สิริเกียรติกุล (2553 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ต่อส่วนประสมการตลาด (7P's) โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติสรณ์ มีชัยเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการโรงพยาบาล มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัย

ของพงษ์ศักดิ์ นาคโต (2551) การศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของสถานีนามัยคำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก

2.2 ด้านราคา ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธเนศ สิริเกียรติ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความต้องการและปัญหาของประชาชนต่อการบริการ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านราคา อยู่ในระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติสรณ์ มีชัยเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์ศักดิ์ นาคโต (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของสถานีนามัยคำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านราคามีคุณภาพในระดับมาก

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอติสรณ์ มีชัยเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล สันติเวชชกุล (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับฟังการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า ความพึงพอใจต่อช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง ธเนศ สิริเกียรติ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความต้องการและปัญหาของประชาชนต่อการบริการ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอติสรณ์ มีชัยเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธเนศ สิริเกียรติ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความต้องการและปัญหาของประชาชนต่อการบริการ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านบุคลากร ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธเนศ สิริเกียรติ (2533 :

บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความต้องการและปัญหาของประชาชนต่อการบริการโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศรณ์ มีชัยเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา ชีรพันธ์เสถียร (2550) การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขา พร้อมมิตร พบว่า ด้านบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในเชิงบวก ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของแก้วมณี กิ่งเงิน (2549) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้าน บุคลากรอยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา ชีรพันธ์เสถียร (2550) การศึกษา คุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สาขาพร้อมมิตร พบว่า ด้านบุคลากรมีคุณภาพ ในเชิงบวก

2.6 ด้านกระบวนการบริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน กระบวนการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ นันทสมบูรณ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการ ใช้ บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาล ประชาชนมีความคาดหวังสูงมากที่จะได้รับความสะดวก ความ รวดเร็วทันเวลา และมีความพึงพอใจในทุกด้านจากการเข้ารับบริการ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศรณ์ มีชัยเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ เบญจมาศ มาพบสุข (2550) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน พบว่า กล ยุทธ์การตลาดบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน กล่าวว่า อันดับแรกคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงาน ของอำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ตากสินจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัด จันทบุรี กล่าวว่า (1) ด้านความสะดวกในการบริการภายใน โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีในภาพรวมการให้บริการด้านความสะดวกในการบริการภายใน โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก (2) ความสะดวกในการเดินทางมา

โรงพยาบาลตากสินจันทบุรี เสียงเรียกจากเจ้าหน้าที่ห้องยาในการเรียกยา (3) ด้านอรรถศาสตร์และคุณภาพการให้บริการในภาพรวมการให้บริการด้านอรรถศาสตร์และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก และยังคงคล้องกับงานวิจัยของอดิสรณ์ มีชัยเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการโรงพยาบาล มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางดังนี้

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีที่นั่งรอหมอที่สะดวกสบาย มีที่จอดรถ และเปิดบริการทุกวัน

จากการสังเกตการบริการการรักษาโรคหัวใจ โรคภูมิแพ้ โรคเบาหวานและโรคอื่น ๆ เช่น โรคหวัด ปวดท้อง ผื่นคัน ทำแผลสด และการให้คำปรึกษามีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด ส่วนประเภทของคลินิกศัลยกรรมจะให้ความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุดเช่นกัน

ถ้าหากต้องการเปิดบริการคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทองควรเปิดให้บริการรักษาโรคทั่วไปควบคู่กับโรคเฉพาะทาง ให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านบุคลากร และให้มีจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการซึ่งส่งผลต่อความจงรักภักดีได้ด้วย

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ผู้ศึกษาเห็นว่าหัวข้อการศึกษาที่น่าสนใจในการทำศึกษาครั้งต่อไป การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของคลินิก เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอ่างทอง
2. การศึกษาเรื่องการให้บริการของคลินิกเปรียบเทียบกับระดับภาค ประเทศและระดับชาติ
3. การศึกษาถึงความต้องการในอนาคตของการให้บริการคลินิก

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ อุทัยรัตน์. 2542. **ถกคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร
- กุลวดี กุหลาบโรจนานนท์. 2545. **หลักการตลาด**. ปทุมธานี.
- แก้วมณี กิ่งเงิน. 2549. **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพบุรี**. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร. 2549. **การศึกษาคุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร**. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาวิทยาการการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฉัตรภาพร เสมอใจ. 2547. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท จำกัด.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิต.
- ธนวัฒน์ นันทสมบุรณ์. 2542. **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน — ในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธเนศ สิริเกียรติกุล. 2553. **พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท**, สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, , มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 11 นนทบุรี: เอส อาร์. ฟรินดิง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- เบญจมาศ มาพบสุข. 2550. **กลยุทธ์การตลาดบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีผลต่อการใช้บริการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิมพ์ หิรัญญิกตติ. 2552. **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร จำกัด.
- พงศ์ศักดิ์ นาคโต. 2553. **คุณภาพให้บริการของสถานีอนามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ภาวนา อรัญญิก. 2554. **“lifestyle Marketing” Market Plus**. ฉบับเดือน ธันวาคม 2554
- รัชฎ์เกียรติ จิรันทร. 2549. **การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการแพทย์แผนไทย : กรณีศึกษาแพทย์แผนไทย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสงขลาโรงพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา**. สงขลา : สงขลาคินท์เวชสาร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง. 2554. รายงานประจำปีสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง. อ่างทอง.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. 2543. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ประกายพริก.
- ศศิวิมล สันติเวชกุล. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์พัฒน
นบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการศึกษ.
- อดิสรณ์ มีชัยเจริญ. 2546. ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้โรงพยาบาลรัฐบาลในเขต
กรุงเทพมหานคร, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management**. 11th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). **Delivery quality service : Balancing
customer perceptions and expectation**. New York : A Division of Macmilan, Inc.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1998). **SERQUAL : A multiple-item scale for
measuring customer perceptions of service quality**. Journal of retailing, 64(12-40).
- Schiffman, Leon G. ; & Kanuk, Leslie Lazar. (1994). **Consumer Behavior**. 5th ed. New Jersey :
Prentice-Hall.
- [www. Thaihealth.com](http://www.Thaihealth.com) 21 มกราคม 2555



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคเขตอำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงของตัวท่านเอง ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และนำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างคำตอบที่ท่านตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1.1 ชาย	<input type="checkbox"/> 1.2 หญิง
----------------------------------	-----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2.2 21 - 30 ปี
<input type="checkbox"/> 2.3 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 2.4 41 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> 2.5 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 3.2 ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 4.1 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 4.2 พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
<input type="checkbox"/> 4.3 พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 4.5 นักเรียน นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 4.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5.2 10,001 - 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5.3 20,001 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5.4 30,001 - 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5.5 มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	

6. ประเภทของโรคที่มารับการรักษา

- () 6.1 หัวใจ () 6.2 ภูมิแพ้ () 6.3 ความดัน
 () 6.4 สูตินรีเวช () 6.5 เบาหวาน () 6.6 เด็ก
 () 6.7 ตา () 6.8 กระดูก () 6.9 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ประเภทของคลินิก

- () 7.1 จักษุ () 7.2 โสตนาสิก () 7.3 กระดูกและข้อ
 () 7.4 อายุรกรรม () 7.5 ศัลยกรรม () 7.6 กุมารเวช () 7.7 สูตินรีเวช

8. ขนาดของคลินิก

- () 8.1 เล็ก (1 คูหา) () 8.2 ใหญ่ (ตั้งแต่ 2 คูหา)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีคะแนนตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมายระดับของการประเมิน

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9. ด้านผลิตภัณฑ์					
10.1 การนำนวัตกรรมทางการแพทย์ใหม่ๆมาใช้ในการรักษา					
10.2 ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจร					
10.3 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์					
10. ด้านราคา					
11.1 อัตราค่าตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ และค่ายา					
11.2 ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษากับผลการรักษา					
11. ด้านการจัดจำหน่าย					
12.1 ความสะดวกในการมาใช้บริการ					
12.2 ป้ายบอกจุดบริการเข้าใจง่าย					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
12.3 แผนกทำบัตร,แผนกจ่ายยาอยู่บริเวณเดียวกัน					
12. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
13.1 การแจ้งเตือนไปยังคนไข้เมื่อครบรอบการตรวจ					
13.2 มีเอกสารในคลินิกเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ					
13.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์					
13. ด้านบุคลากร					
14.1 ความเชี่ยวชาญของแพทย์					
14.2 ความสุภาพเรียบร้อยของแพทย์และเจ้าหน้าที่					
14.3 ความมีอัธยาศัยไมตรีของแพทย์ และเจ้าหน้าที่					
14.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
14. ด้านกระบวนการบริการ					
15.1 มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
15.2 ระยะเวลาในการรอรับการตรวจจากแพทย์					
15.3 กระบวนการนัดหมายและการติดตามผู้ใช้บริการให้พบแพทย์หรือแจ้งการเลื่อนนัด					
15. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
16.1 การตกแต่งร้าน					
16.2 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารบริการน้ำดื่ม เป็นต้น					
16.3 ความสะอาดของคลินิก (พื้น อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์)					
16.4 บรรยากาศภายในคลินิก เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องระบายอากาศ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

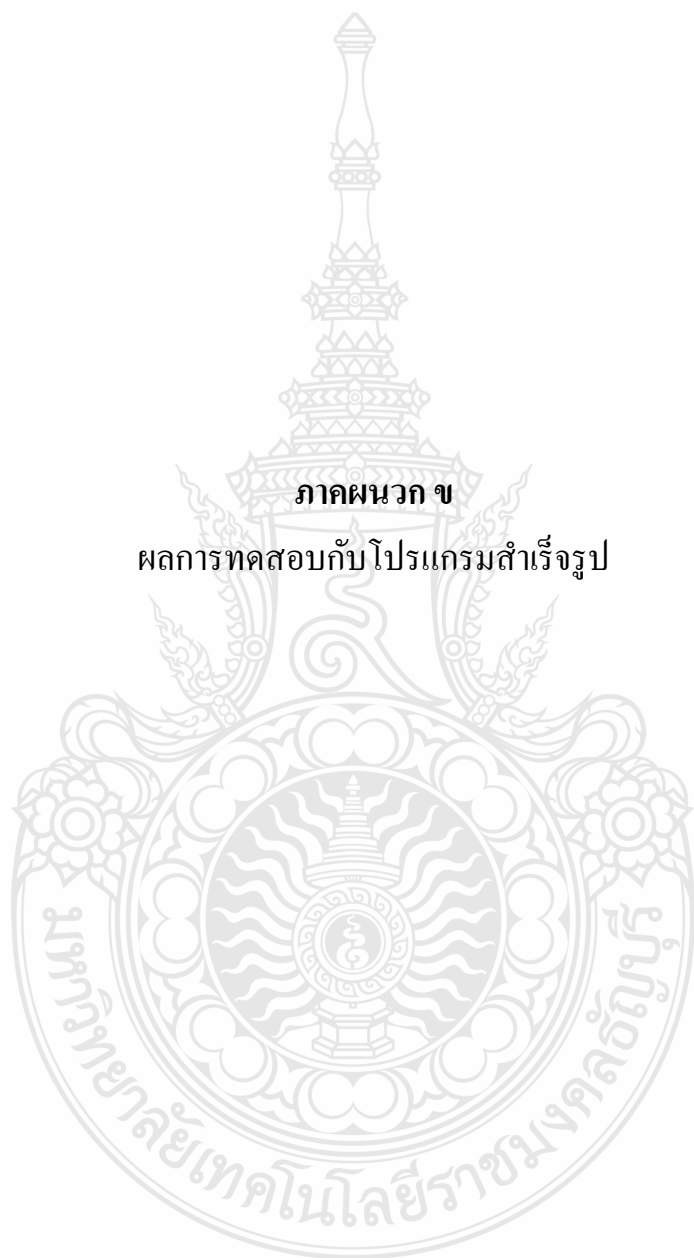
.....

.....

.....

.**ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**





ค่าความเชื่อมั่น

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.849	7



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Product	22.0380	8.148	.665	.822
Price	22.2328	7.633	.618	.827
Place	22.0227	7.943	.632	.824
Promotion	22.8783	9.052	.253	.881
People	21.8781	8.010	.675	.819
Process	22.2714	7.399	.780	.801
Phy	22.0693	7.469	.709	.812



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสุภางค์ แก้วประเสริฐ
วัน เดือน ปีเกิด	8 สิงหาคม 2507
ที่อยู่	71/18 ถ.เทศบาล 10 ต. ตลาดหลวง อ.เมือง จ.อ่างทอง
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรีคณะศึกษาศาสตร์ ชุรกิจศึกษา (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน ปีการศึกษา 2529
ประวัติการทำงาน	14 ธันวาคม 2530 บรรจุเข้ารับราชการ ตำแหน่งอาจารย์ 1 ระดับ 3 วิทยาลัยเทคนิคอ่างทอง

