

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี โดยผู้วิจัยได้จัดรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดในรูปของตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และศูนย์บริการเฉพาะทาง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า ด้านคุณภาพการบริการ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ )

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี กรณี 2 กลุ่ม ใช้สถิติ  $t$  test และในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางของโรงพยาบาลเวชธานี

แต่ละชั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และศูนย์บริการเฉพาะทาง ดังตาราง 2

### ตาราง 2

จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่มาใช้บริการ ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	203	50.75
หญิง	197	49.25
รวม	400	100.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 20 ปี	18	4.50
20-30 ปี	56	14.00
มากกว่า 30-40 ปี	114	28.50
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	212	53.00
รวม	400	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	35.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	258	64.50
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
พนักงานบริษัท	65	16.25
รับราชการ	35	8.75
กิจการส่วนตัว	77	19.25
อื่น ๆ	223	55.75
รวม	400	100.00
ศูนย์บริการเฉพาะทาง		
ศูนย์ไตเทียม	28	7.00
ศูนย์ตรวจสุขภาพ	70	17.50
ศูนย์ฟื้นฟูข้อเสื่อมเวชธานี	52	13.00
ศูนย์ทันตกรรม Dentalis	94	23.50
ศูนย์ส่องและระบบประสาท	44	11.00
ศูนย์ผิวหนัง เลเซอร์ และความงาม	63	15.75
ศูนย์เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อมไร้ท่อ	49	12.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของ ลูกค้ำที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 50.75) อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 53.00) ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 64.50) อาชีพอื่น ๆ (ร้อยละ 55.75) และศูนย์ทันตกรรม Dentalis มารับบริการ มากที่สุด (ร้อยละ 23.50)

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอไว้ในตาราง 3-6

### ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ  
ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานีเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.67	มากที่สุด
2. ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า	4.53	0.66	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการบริการ	4.49	0.69	มาก
รวม	4.53	0.67	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ด้านพบว่า ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า อยู่  
ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$  และ  $4.53$  ตามลำดับ) ส่วนด้านคุณภาพการบริการ อยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ )

## ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ด้านความต้องการของผู้รับบริการเป็นรายข้อ

ด้านความต้องการของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้ให้บริการกล่าวทักทายต้อนรับ	4.59	0.67	มากที่สุด
2. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	4.53	0.67	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.51	0.68	มากที่สุด
4. ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	4.55	0.66	มากที่สุด
5. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพไพเราะ	4.53	0.67	มากที่สุด
6. ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.56	0.65	มากที่สุด
7. ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	4.57	0.65	มากที่สุด
8. ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	4.56	0.66	มากที่สุด
9. เวลาที่แพทย์ให้การรักษาแก่ท่านเพียงพอกับที่ท่านต้องการ	4.56	0.68	มากที่สุด
10. ผู้ให้บริการให้การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.56	0.67	มากที่สุด
11. สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.59	0.66	มากที่สุด
รวม	4.56	0.67	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ด้านความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการกล่าวทักทายต้อนรับ และสถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.59$ ) ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.57$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ )

## ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า เป็นรายชื่อ

ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.57	0.61	มากที่สุด
2. อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ	4.56	0.63	มากที่สุด
3. ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.51	0.67	มากที่สุด
4. ท่านได้รับการบริการและการรักษาด้วยความยุติธรรม	4.55	0.64	มากที่สุด
5. ท่านได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง	4.54	0.67	มากที่สุด
6. ท่านพึงพอใจกับการบริการและการรักษาที่ท่านได้รับ	4.50	0.68	มากที่สุด
7. ผู้ให้บริการในศูนย์บริการเฉพาะทางให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษา	4.50	0.69	มากที่สุด
รวม	4.53	0.66	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$ ) อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.56$ ) และท่านได้รับการบริการและการรักษาด้วยความยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.55$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านพึงพอใจกับการบริการและการรักษาที่ท่านได้รับ และผู้ให้บริการในศูนย์บริการเฉพาะทางให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษา ( $\bar{X} = 4.50$ )

## ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ  
ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี ด้านคุณภาพการบริการเป็นรายข้อ

ด้านคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการและการรักษามีความต่อเนื่อง			
สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว	4.50	0.71	มากที่สุด
2. ท่านได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	4.48	0.73	มาก
3. มีแผนการรักษาที่หลากหลาย	4.49	0.71	มาก
4. ค่าใช้จ่ายในการรักษามีราคาที่สมเหตุสมผล	4.44	0.77	มาก
5. ท่านได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง	4.47	0.71	มาก
6. สถานที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาอย่าง			
ครบครัน สะดวกสบาย	4.50	0.68	มากที่สุด
7. ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการรักษาและบริการ	4.53	0.62	มากที่สุด
8. สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย	4.53	0.62	มากที่สุด
รวม	4.49	0.69	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ และระดับมาก 4  
ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่  
ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการรักษาและบริการ และสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก  
และปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.53$ ) ขั้นตอนการให้บริการและการรักษามีความต่อเนื่อง สะดวก  
ถูกต้อง และรวดเร็ว และสถานที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาอย่างครบครัน  
สะดวกสบาย ( $\bar{X} = 4.50$ ) และมีแผนการรักษาที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.49$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
ต่ำสุด ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรักษามีราคาที่สมเหตุสมผล ( $\bar{X} = 4.44$ )

### ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี โดยใช้สถิติทดสอบ  $t$  test แบบ Independent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe' ผลการ วิเคราะห์ข้อมูลเสนอไว้ในตาราง 7-14

#### ตาราง 7

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามเพศเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี	เพศ				$t$
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	$SD$	$\bar{X}$	$SD$	
1. ด้านความต้องการของผู้รับบริการ	4.58	0.63	4.57	0.63	0.337
2. ด้านตอบสนองตามความคาดหวัง ของลูกค้า	4.53	0.57	4.54	0.61	0.223
3. ด้านคุณภาพการบริการ	4.50	0.61	4.48	0.66	0.118
รวม	4.54	0.60	4.53	0.63	0.226

จากตาราง 7 พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาล เวชธานี ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านคือ ด้านความต้องการ ของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตาราง 8

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามอายุเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านความต้องการของผู้รับบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	0.080	3	0.027	0.067
ภายในกลุ่ม	157.814	396	0.399	
รวม	157.894	399		
ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า				
ระหว่างกลุ่ม	1.692	3	0.564	1.611
ภายในกลุ่ม	138.613	396	0.350	
รวม	140.305	399		
ด้านคุณภาพการบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	1.077	3	0.359	0.895
ภายในกลุ่ม	158.838	396	0.401	
รวม	159.915	399		
ภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	0.713	3	0.238	0.731
ภายในกลุ่ม	128.813	396	0.325	
รวม	129.526	399		

จากตาราง 8 พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาล  
เวชธานี ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการ  
ของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ  
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตาราง 9

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี	วุฒิการศึกษา				t
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านความต้องการของผู้รับบริการ	4.61	0.68	4.56	0.60	0.907
2. ด้านตอบสนองตามความคาดหวัง ของลูกค้า	4.56	0.60	4.52	0.59	0.483
3. ด้านคุณภาพการบริการ	4.52	0.62	4.48	0.64	0.668
รวม	4.56	0.63	4.52	0.61	0.687

จากตาราง 9 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาล  
เวชธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้าน  
ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้าน  
คุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตาราง 10

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามอาชีพเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านความต้องการของผู้รับบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	0.623	3	0.208	0.523
ภายในกลุ่ม	157.271	396	0.397	
รวม	157.894	399		
ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า				
ระหว่างกลุ่ม	0.687	3	0.229	0.649
ภายในกลุ่ม	139.618	396	0.353	
รวม	140.305	399		
ด้านคุณภาพการบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	1.089	3	0.363	0.905
ภายในกลุ่ม	158.826	396	0.401	
รวม	159.915	399		
ภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	0.561	3	0.187	0.572
ภายในกลุ่ม	128.965	396	0.326	
รวม	129.526	399		

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาล  
เวชธานี ที่มีอาชีพต่างกัน ภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของ  
ผู้รับบริการ ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการ  
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตาราง 11

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามศูนย์บริการเฉพาะทางเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านความต้องการของผู้รับบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	7.117	6	1.186	3.092*
ภายในกลุ่ม	150.777	393	0.384	
รวม	157.894	399		
ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า				
ระหว่างกลุ่ม	12.631	6	2.105	6.480*
ภายในกลุ่ม	127.674	393	0.325	
รวม	140.305	399		
ด้านคุณภาพการบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	9.755	6	1.626	4.255*
ภายในกลุ่ม	150.160	393	0.382	
รวม	159.915	399		
ภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	9.347	6	1.558	5.094*
ภายในกลุ่ม	120.179	393	0.306	
รวม	129.526	399		

\* $p < 0.05$ .

จากตาราง 11 พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาล  
เวชธานี ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้าน  
ตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า และด้านคุณภาพในการให้บริการ แตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีของ Scheffe'  
แสดงผลการเปรียบเทียบดังตาราง 12

## ตาราง 12

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี โดยภาพรวมจำแนกตามศูนย์บริการเฉพาะทาง เป็นรายคู่

ศูนย์ บริการ เฉพาะทาง	ศูนย์ ไต่เทียบ	ศูนย์ ตรวจ สุขภาพ	ศูนย์ฟื้นฟู ข้อเสื่อม เวชธานี	ศูนย์ ทันตกรรม Dentalis	ศูนย์ สมอง และ ระบบ ประสาท	ศูนย์ ผิวหนัง เลเซอร์ และ ความงาม	ศูนย์ เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อม ไร้ท่อ	
	$\bar{X}$	4.09	4.45	4.56	4.71	4.50	4.60	4.49
ศูนย์ไต่เทียบ	4.09	-	-	-	-	-	-	-
ศูนย์ตรวจสุขภาพ	4.45		-	-	-	-	-	-
ศูนย์ฟื้นฟูข้อเสื่อมเวชธานี	4.56			-	-	-	*	
ศูนย์ทันตกรรม Dentalis	4.71				-	-	*	
ศูนย์สมองและระบบประสาท	4.50					-	-	
ศูนย์ผิวหนัง เลเซอร์ และความงาม	4.60							*
ศูนย์เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อมไร้ท่อ	4.49							

\* $p < 0.05$ .

จากตาราง 12 พบว่า ในการทดสอบรายคู่ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางที่ศูนย์ไต่เทียบ ศูนย์ฟื้นฟูข้อเสื่อมเวชธานี ศูนย์ทันตกรรม Dentalis และศูนย์ผิวหนังเลเซอร์และความงาม มีความพึงพอใจ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตาราง 13

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามศูนย์บริการเฉพาะทาง ด้านความต้องการของผู้รับบริการ  
เป็นรายคู่

ศูนย์ บริการ เฉพาะทาง	ศูนย์ ใดเทียม	ศูนย์ ตรวจ สุขภาพ	ศูนย์ฟื้นฟู ข้อเสื่อม เวชธานี	ศูนย์ ทันตกรรม Dentalis	ศูนย์ สมอง และ ระบบ ประสาท	ศูนย์ ผิวหนัง เลเซอร์ และ ความงาม	ศูนย์ เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อม ไร้ท่อ	
	$\bar{X}$	4.09	4.45	4.56	4.71	4.50	4.60	4.49
ศูนย์ใดเทียม	4.09	-	-	-	-	-	-	-
ศูนย์ตรวจสุขภาพ	4.45		-	-	-	-	-	-
ศูนย์ฟื้นฟูข้อเสื่อมเวชธานี	4.56			-	-	-	-	-
ศูนย์ทันตกรรม Dentalis	4.71				-	-	-	*
ศูนย์สมองและระบบประสาท	4.50					-	-	-
ศูนย์ผิวหนัง เลเซอร์ และความงาม	4.60						-	*
ศูนย์เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อมไร้ท่อ	4.49							

\* $p < 0.05$ .

จากตาราง 12 พบว่า ในการทดสอบรายคู่ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางที่ศูนย์ทันตกรรม Dentalis และศูนย์ผิวหนัง เลเซอร์และความงาม มีความพึงพอใจด้านความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตาราง 14

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามศูนย์บริการเฉพาะทาง ด้านตอบสนองตามความคาดหวัง  
ของลูกค้า เป็นรายคู่

ศูนย์ บริการ เฉพาะทาง	ศูนย์ ไต่เทียบ	ศูนย์ ตรวจ สุขภาพ	ศูนย์ฟื้นฟู ข้อเสื่อม เวชธานี	ศูนย์ ทันตกรรม Dentalis	ศูนย์ สมอง และ ระบบ ประสาท	ศูนย์ ผิวหนัง เลเซอร์ และ ความงาม	ศูนย์ เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อม ไร้ท่อ	
	$\bar{X}$	4.09	4.45	4.56	4.71	4.50	4.60	4.49
ศูนย์ไต่เทียบ	4.09	-	-	-	-	-	-	-
ศูนย์ตรวจสุขภาพ	4.45		-	-	-	-	*	
ศูนย์ฟื้นฟูข้อเสื่อมเวชธานี	4.56			-	-	-	-	
ศูนย์ทันตกรรม Dentalis	4.71				-	-	-	
ศูนย์สมองและระบบ ประสาท	4.50					-	-	
ศูนย์ผิวหนัง เลเซอร์ และ ความงาม	4.60						-	
ศูนย์เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อมไร้ท่อ	4.49							

\* $p < 0.05$ .

จากตาราง 13 พบว่า ในการทดสอบรายคู่ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะ  
ทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่ศูนย์ไต่เทียบ และศูนย์ตรวจสุขภาพ มีความพึงพอใจ  
ด้านตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตาราง 15

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง  
โรงพยาบาลเวชธานี จำแนกตามศูนย์บริการเฉพาะทาง ด้านคุณภาพการบริการ  
เป็นรายคู่

ศูนย์ บริการ เฉพาะทาง	ศูนย์ ไต่เทียบ	ศูนย์ ตรวจ สุขภาพ	ศูนย์ฟื้นฟู ข้อเสื่อม เวชธานี	ศูนย์ ทันตกรรม Dentalis	ศูนย์ สมอง และ ระบบ ประสาท	ศูนย์ ผิวหนัง เลเซอร์ และ ความงาม	ศูนย์ เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อม ไร้ท่อ
	$\bar{X}$	4.09	4.45	4.56	4.71	4.50	4.49
ศูนย์ไต่เทียบ	4.09	-	-	-	-	-	-
ศูนย์ตรวจสุขภาพ	4.45		-	-	-	-	-
ศูนย์ฟื้นฟูข้อเสื่อมเวชธานี	4.56			-	-	-	-
ศูนย์ทันตกรรม Dentalis	4.71				-	-	*
ศูนย์สมองและระบบ ประสาท	4.50					-	-
ศูนย์ผิวหนัง เลเซอร์ และ ความงาม	4.60						-
ศูนย์เบาหวาน ไทรอยด์ และต่อมไร้ท่อ	4.49						

\* $p < 0.05$ .

จากตาราง 14 พบว่า ในการทดสอบรายคู่ ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี ที่ศูนย์ไต่เทียบ และศูนย์ทันตกรรม Dentalis มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทางของโรงพยาบาลเวชธานี

ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16

ความถี่ของข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการ  
เฉพาะทาง โรงพยาบาลเวชธานี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ขยายเวลาเปิด-ปิด ของศูนย์ตรวจสุขภาพ ก่อนหรือหลัง 1 ชั่วโมง	15
2. เพิ่มสถานที่จอดรถ โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์	13
3. ปรับระดับอุณหภูมิในสถานที่ให้บริการให้เหมาะสม	12
4. เพิ่มการส่งนัดติดตามอาการต่าง ๆ ทาง SMS และ e-Mail	10
5. เพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ต	8
6. ปรับระยะเวลาในการรอพบแพทย์	8
7. มีป้ายบอกสถานที่ให้ชัดเจน	5
8. ทำบัตรสมาชิก V.I.P เป็นบัตรเดียวกับบัตรคนไข้	4
9. เพิ่มส่วนลดต่าง ๆ ของบัตรสมาชิก V.I.P	4
10. เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ	3

จากตาราง 16 พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการศูนย์บริการเฉพาะทาง โรงพยาบาล  
เวชธานี มีข้อเสนอแนะดังนี้ ขยายเวลาเปิด-ปิดของศูนย์ตรวจสุขภาพก่อนหรือหลัง 1  
ชั่วโมง เพิ่มสถานที่จอดรถ โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ และปรับระดับอุณหภูมิในสถานที่  
ให้บริการให้เหมาะสม