

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี

รวิวัลย์ นาคแสงจันทร์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ สินีนาฏ แสงจันทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... *อ. ป.บ.* ..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร.ณภัคอร ปุณยภักัสสร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... *อ. ป.บ.* ..... ประธาน  
(ดร.ณภัคอร ปุณยภักัสสร)

*เบญญาดา*  
..... กรรมการ  
(ดร.เบญญาดา กระจ่างแจ้ง)

*อัครกิตติ*  
..... กรรมการ  
(ดร.อัครกิตติ พัฒนสัมพันธ์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก ของมหาวิทยาลัยบูรพา

*บ.บ.*  
..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน ..... พ.ศ. 2560

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้อำนวยการ โรงพยาบาลย่นฮี ตลอดจนเจ้าหน้าที่ ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อประวิทย์ คุณแม่กัญญ์ภรณ์ นาคแสงจันทร์ และพี่ ๆ ทุกคน ที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่บุพการี บวรอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

รวิวัลย์ นาคแสงจันทร์

57710367: สาขาวิชา: การจัดการธุรกิจโลก; บธ.ม. (การจัดการธุรกิจโลก)

คำสำคัญ: ศักยภาพตกแต่งและความงาม/ คุณภาพการให้บริการ/ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 วิทยุ นาคแสงจันทร์: คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี (SERVICE QUALITY OF COSMETIC SURGERY CENTER AFFECTING CHINESE PATIENTS' SATISFACTION IN YANHEE HOSPITAL) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: อัครกิตต์ พัฒนสัมพันธ์, Ph.D. 259 หน้า.  
 ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการชาวจีน ที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำนวนทั้งสิ้น 385 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) รวมทั้งสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่า Independent sampling t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์เชิงถดถอย Multiple regression analysis ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้และเพศ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการชาวจีนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด และความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

57710367: MAJOR: GLOBAL MANAGEMENT; M.B.A (GLOBAL MANAGEMENT)  
KEYWORDS: COSMETIC SURGERY/ SERVICE QUALITY/ PATIENTS' SATISFACTION  
RAWEWAN NAKSAENGJUN: SERVICE QUALITY OF COSMETIC SURGERY  
CENTER AFFECTING CHINESE PATIENTS' SATISFACTION IN YANHEE HOSPITAL.  
ADVISOR: AKKARAKIT PATTANASUMPUN, Ph.D. 259 PAGES. 2017.

The research was to study 1) personal factors, 2) service quality of Cosmetic Surgery Center in Yanhee Hospital which affected Chinese patients' satisfaction with Cosmetic Surgery Center in Yanhee Hospital. 385 questionnaires were distributed and used for collecting data from respondents who were Chinese patients using the service from Cosmetic Surgery Center in Yanhee Hospital. The data were then analyzed with descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics used for hypothesis testing consisted of independent sampling t-test and one-way ANOVA, and multiple regression analysis was determined at the statistical significance level of 0.05.

The findings revealed that different perception of service quality of Cosmetic Surgery Center in Yanhee Hospital had a different effect on Chinese patients' satisfaction with Cosmetic Surgery Center in Yanhee Hospital. When each aspect was considered, it was found that tangibility, trust, responsiveness, and empathy of the service had an effect on Chinese patients' satisfaction with Cosmetic Surgery Center in Yanhee Hospital. In addition, it was also found that personal information of the patients in Yanhee Hospital had an effect on their satisfaction. When each aspect was considered, different age, educational level, marital status, and gender had an effect on Chinese patients' satisfaction with Cosmetic Surgery Center in Yanhee Hospital.

From the comparison of Chinese patients' level of opinion on the service quality of Cosmetic Surgery Center in Yanhee Hospital, it was generally at the high level. Chinese patients' overall satisfaction was also at the highest level.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	น
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสัลยกรรมตกแต่ง.....	19
ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงพยาบาลยันฮี แผนกศุนย์สัลยกรรมตกแต่งและความงาม.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	27
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	29
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	34
การนำเสนอผลการวิเคราะห์.....	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	194
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	209
สรุปผลการวิจัย.....	209
อภิปรายผล.....	220
ข้อเสนอแนะ.....	224
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้.....	229
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	229
บรรณานุกรม.....	230
ภาคผนวก.....	235
ภาคผนวก ก.....	236
ภาคผนวก ข.....	238
ภาคผนวก ค.....	240
ภาคผนวก ง.....	250
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	259

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	35
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	35
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา...	36
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	36
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับรายได้ต่อเดือน.....	37
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	37
4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยภาพรวม.....	38
4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	39
4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	40
4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	41
4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	42
4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ.....	43
4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี โดยภาพรวม.....	44
4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	45
4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของบุคลากร.....	46
4-16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการของการรักษา.....	47



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการของการจัดการ.....	48
4-18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านมาตรการความปลอดภัย.....	49
4-19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านภาพลักษณ์.....	50
4-20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม.....	51
4-21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ.....	52
4-22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ.....	53
4-23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ.....	54
4-24 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ.....	55
4-25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
4-26 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-27 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ จำแนกตามสถานภาพ.....	60
4-28 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ในโรงพยาบาลยี่ห้อ จำแนกตามสถานภาพ.....	61
4-29 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	62
4-30 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ในโรงพยาบาลยี่ห้อ ระดับรายได้ต่อเดือน.....	63
4-31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ จำแนกตามอาชีพ.....	65
4-32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพ ของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยี่ห้อ จำแนกตาม เพศ.....	66
4-33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพ ของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยี่ห้อ จำแนกตาม อายุ.....	67

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-34 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามอายุ.....	68
4-35 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
4-36 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
4-37 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	73
4-38 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	74
4-39 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	75
4-40 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี ระดับรายได้ต่อเดือน.....	76
4-41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามอาชีพ.....	78

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4-42	<p>ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ.....</p>	79
4-43	<p>ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ.....</p>	80
4-44	<p>ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ.....</p>	81
4-45	<p>ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ.....</p>	82
4-46	<p>ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....</p>	84
4-47	<p>ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....</p>	85
4-48	<p>ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....</p>	87

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-49 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	88
4-50 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	89
4-51 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ระดับรายได้ต่อเดือน.....	90
4-52 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ.....	92
4-53 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ.....	93
4-54 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ.....	94
4-55 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ.....	95

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-56 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน กระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาล ยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	97
4-57 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา .....	98
4-58 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน กระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาล ยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	100
4-59 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามใน โรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	101
4-60 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน กระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาล ยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	102
4-61 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ระดับรายได้ต่อเดือน.....	103
4-62 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน กระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาล ยันฮี จำแนกตามอาชีพ.....	105

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-63 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน มาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ.....	106
4-64 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน มาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ.....	107
4-65 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ.....	108
4-66 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน มาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	110
4-67 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	111
4-68 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน มาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	113
4-69 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	114

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-70 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน มาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	115
4-71 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามในโรงพยาบาลย่นฮี ระดับรายได้ต่อเดือน.....	116
4-72 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน มาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามอาชีพ.....	118
4-73 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน ภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามเพศ.....	119
4-74 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน ภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตาม อายุ.....	120
4-75 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตามอายุ.....	121
4-76 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน ภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลย่นฮี จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	123



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-77 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	124
4-78 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	126
4-79 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	127
4-80 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	128
4-81 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ระดับรายได้ต่อเดือน.....	129
4-82 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ.....	131
4-83 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ.....	132
4-84 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ.....	133

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-85 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาล ยันฮี จำแนกตามอายุ.....	134
4-86 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ.....	135
4-87 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาล ยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	137
4-88 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	138
4-89 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาล ยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	140
4-90 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ ความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	141
4-91 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาล ยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	142

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-92	ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ระดับรายได้ต่อเดือน..... 143
4-93	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ..... 145
4-94	ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ..... 146
4-95	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ..... 147
4-96	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ..... 148
4-97	ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ..... 149
4-98	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 151

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-99 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	152
4-100 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	153
4-101 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ.....	154
4-102 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	155
4-103 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ระดับรายได้ต่อเดือน.....	156
4-104 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ.....	158
4-105 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี.....	159
4-106 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลยันฮี....	163

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-107 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรใน โรงพยาบาล ยันฮี.....	167
4-108 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาใน โรงพยาบาลยันฮี.....	171
4-109 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการใน โรงพยาบาลยันฮี.....	175
4-110 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยใน โรงพยาบาลยันฮี.....	179
4-111 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ใน โรงพยาบาลยันฮี.....	183
4-112 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใน โรงพยาบาลยันฮี.....	187
4-113 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือใน โรงพยาบาลยันฮี	191
4-114 สรุปผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	194

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 จำนวนนักท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2554-2558.....	1
1-2 กรอบแนวความคิด.....	7

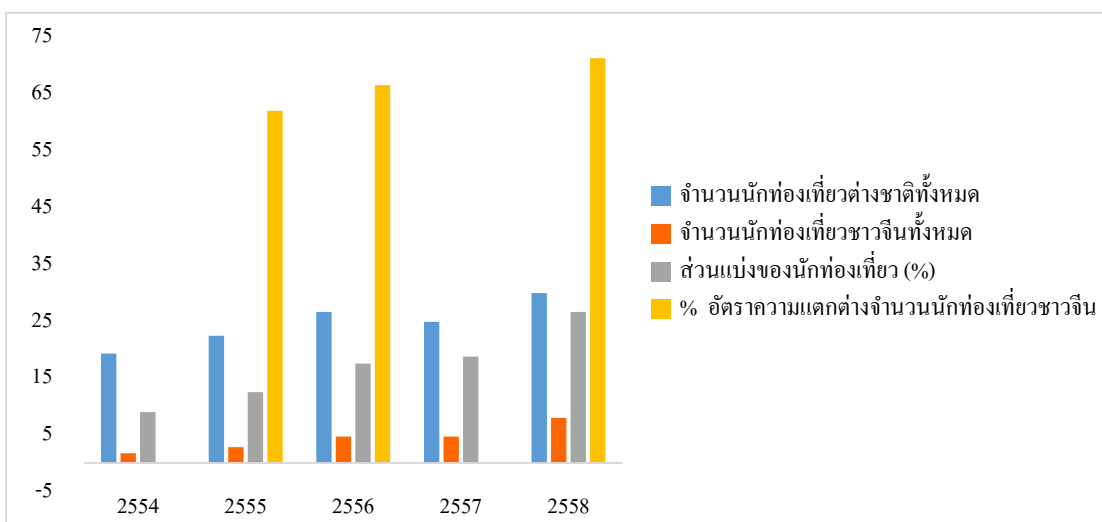
# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ส่งผลทำให้ธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เช่น ธุรกิจภัตตาคารเสริมความงาม โรงแรมและสปา เป็นต้น ก่อให้เกิดรายได้และการจ้างงานภายในประเทศ (กรมการท่องเที่ยว, 2559 ข) คาดการณ์ว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2559 ประมาณ 32 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้ประมาณ 1.67 ล้านล้านบาทเติบโตเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 ประมาณร้อยละ 8 เปอร์เซ็นต์

จากสถิติกรมการท่องเที่ยวมีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ จีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ จีน รองลงมาคือ มาเลเซีย และรัสเซีย (กรมการท่องเที่ยว, 2559 ก) ซึ่งรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่มีเม็ดเงินมหาศาลที่เข้าสู่ประเทศไทยในแต่ละปี โดยจากรายงานดังกล่าวพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มในอนาคตที่จะเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 จำนวนนักท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2554-2558 (กรมการท่องเที่ยว, 2559 ก)

จากภาพที่ 1-1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 4.64 ล้านคน มีส่วนแบ่งในตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอยู่ที่ 17.47% ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 4.64 ล้านคน มีส่วนแบ่งในตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอยู่ที่ 18.69% ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด มีอัตราการเพิ่มขึ้นนักท่องเที่ยวที่ลดลงเป็น -0.02% ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 7.93 ล้านคน มีส่วนแบ่งในตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอยู่ที่ 26.55% ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด มีอัตราการเพิ่มขึ้นนักท่องเที่ยวเป็น 77.14% โดยการเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. ก่อนหน้านี้

กรมการท่องเที่ยว (2558 อ้างถึงใน สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) พบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 มากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี กระบี่ สุราษฎร์ธานี และเชียงใหม่ ตามลำดับ ผู้เยี่ยมชมเยือนกรุงเทพมหานคร 56.52 ล้านคน เป็นชาวไทย 35.65 ล้านคน เป็นชาวต่างชาติ 20.87 ล้านคน โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยว 41.28 ล้านคน มีจำนวนนักท่องเที่ยว 15.23 ล้านคน และในจำนวนดังกล่าวเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 21.70 ล้านคน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 19.59 ล้านคน และเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 13.95 ล้านคน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 1.28 ล้านคน โดยจากรายงานดังกล่าวพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ จีน เท่ากับ 6.60 ล้านคน รองลงมาคือ ญี่ปุ่น 1.29 ล้านคน อินเดีย 7.77 แสนคน อเมริกา 7.73 แสนคน และอังกฤษ 7.48 แสนคน (กรมการท่องเที่ยว, 2559 ก)

ปัจจุบันกระแสการทำศัลยกรรมเสริมความงามได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในหลาย ๆ ประเทศ เนื่องจากศัลยกรรมเสริมความงามไม่เพียงแต่จะเปลี่ยนรูปร่างหน้าตาเท่านั้น แต่ยังสามารถเปลี่ยนชีวิต ความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น และจากค่านิยมในสังคมปัจจุบันเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคหันมานิยมทำศัลยกรรมตามบุคคลตัวอย่างในวงการบันเทิง เช่น นักแสดง ศิลปิน นักดนตรี โดยบุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลสาธารณะที่มีอิทธิพลสูง และจากสถิติสมาคมศัลยกรรมนานาชาติ (สมาคมศัลยแพทย์ตกแต่งเสริมสวยแห่งประเทศไทย, 2555) มีผลสำรวจความนิยมในการทำศัลยกรรมมากที่สุดในโลก 5 อันดับแรกคือ สหรัฐอเมริกา รองลงมาคือ บราซิล จีน อินเดีย และเม็กซิโก ตามลำดับ ปัจจุบันสถานประกอบการที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการทำศัลยกรรมเสริมความงามในประเทศไทย มีมูลค่า 14,000 ล้านบาท เฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 10% ต่อปี โดยมูลค่าตลาดรวมของธุรกิจให้บริการศัลยกรรมตกแต่งและความงามในประเทศไทยในปี 2555 มีประมาณ 20,000 ล้านบาท ดังนั้นคาดว่าธุรกิจทางการแพทย์และความงามมีโอกาสเติบโตมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผู้ใช้บริการนิยมเข้ามาทำศัลยกรรมเพื่อเสริมความงาม



ในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน รวมถึงคลินิกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ และกระแสด การทำศัลยกรรมเสริมความงามของผู้บริโภค

จากกระแสต่าง ๆ ในปัจจุบัน ส่งผลทำให้ตลาดศัลยกรรมความงามในประเทศไทยได้รับความนิยมในการเข้ามาใช้บริการทำศัลยกรรมตกแต่งจากชาวต่างชาติมากมาย โดยส่วนใหญ่เป็น ชาวจีน เพราะนักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพความงาม ทำให้ธุรกิจ ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในประเทศไทยเติบโตมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการให้บริการทาง การแพทย์และความงามที่มีชื่อเสียง การบริการที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ มีความปลอดภัย มีความ พร้อมทั้งด้านบุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย รวมถึงราคา ที่เหมาะสม

แนวโน้มและจำนวนผู้ที่มารับบริการศัลยกรรมเสริมความงามสูงขึ้น ส่งผลให้การบริการ ในโรงพยาบาลเกิดความล่าช้า ไม่ทั่วถึง จึงมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบกับความคาดหวัง ของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้เกิดความไม่พอใจในการรับบริการทางการแพทย์จึงสูงขึ้น และจาก การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน ทำให้เกิดธุรกิจศัลยกรรมตกแต่งความงามในโรงพยาบาล และ คลินิกต่าง ๆ มากมาย ส่งผลให้โรงพยาบาลต้องเผชิญกับคู่แข่งที่สูง เกิดการแย่งชิงส่วนแบ่ง การตลาดและกลุ่มผู้บริโภค ดังนั้นธุรกิจจึงต้องเน้นกลยุทธ์การแข่งขันด้านคุณภาพบริการ ซึ่ง ขณะนี้โรงพยาบาลอยู่ในระหว่างพัฒนาคุณภาพบริการและยกระดับการบริการ เพื่อการพัฒนาให้ ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้ โรงพยาบาลเป็นผู้นำความงามระดับโลก และเป็นศูนย์กลางการทำศัลยกรรมความงามแบบครบ วงจร เพราะถ้าโรงพยาบาลมีบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี เพื่อนำผล การศึกษาไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนามาตรฐานการบริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ เพื่อ สร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและครบวงจร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของ ศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลยันฮี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี
2. ทราบผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนต่อศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับนำไปเป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนมากยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษา “คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี” เพื่อที่จะจำกัดขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ ดังนี้

#### ขอบเขตประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นผู้รับบริการชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน เมื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างจะได้เท่ากับ 385 คน โดยใช้สูตรจากคอกเรน

#### ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ภายในศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี

#### ขอบเขตระยะเวลา

ผู้ศึกษาได้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2559 ถึงกุมภาพันธ์ 2560

## นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงพยาบาลยันฮี หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ให้บริการรักษาด้านความสวยความงามและโรคทั่วไปครบทุกสาขา เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกของประเทศไทยที่เปิดให้บริการด้านศัลยกรรมเสริมความงามแบบพลาสติก ซึ่งโรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายสาขาต่าง ๆ โดยโรงพยาบาลเน้นให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของแพทย์และบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการรักษาที่ได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัยสูงสุด

ศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม หมายถึง ศูนย์ที่เปิดให้บริการมานานกว่า 15 ปี มีศัลยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุดในประเทศไทย และเทคโนโลยีอันทันสมัยครบวงจร โดยมีบริการเพื่อความสวยงามอย่างครอบคลุม เช่น เสริมจมูกทำตา 2 ชั้น ลดถุงไขมันใต้ตา เสริมหน้าอก แก้ไขหนังตาตก แก้ไขหน้าอกหย่อนยาน ดูด/ ตัด ไขมันเฉพาะที่ แปลงเพศ ตัดกราม ดึงหน้า ดึงหน้าผาก ดึงคอ เสริมคางตกแต่งริมฝีปาก ลดโหนกแก้ม แก้ไขปากแหว่ง/ เพดานโหว่ ทำลักยิ้ม ฯลฯ

ศัลยกรรมตกแต่ง หมายถึง การทำให้รูปร่างหน้าตากลับไปเป็นเหมือนเดิม หรือการตกแต่งและปรับเปลี่ยนรูปร่างหน้าตาตามความต้องการของบุคคลนั้น ซึ่งปัจจุบันศัลยกรรมตกแต่งถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ศัลยกรรมความงาม คือ การผ่าตัดเพื่อความสวยความงามในคนปกติให้ดูดีขึ้น และศัลยกรรมเสริมสร้าง คือ การผ่าตัดแก้ไข เสริมสร้างส่วนที่ขาดหายไปจากความผิดปกติแต่กำเนิดหรือจากอุบัติเหตุ และการติดเชื้อ โดยการเสริม เติม แต่ง

คุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจของการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้รับบริการ

การประเมินคุณภาพบริการ หมายถึง การใช้เครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” เพื่อบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง หรือเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ โดยสามารถแบ่งเกณฑ์วัดคุณภาพบริการได้เป็น 5 ด้านที่สำคัญดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลที่ให้กับผู้รับบริการ โดยการบริการนั้นเป็นรูปธรรมรับรู้ได้ เห็นได้อย่างชัดเจนและสัมผัสได้
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้สัญญาไว้ บริการที่ให้นั้นมีความถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและเป็นไปอย่างทั่วถึง

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน ปราศจากความเสียหาย ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง การให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ ให้ความสะดวกในการติดต่อ มีความเข้าใจผู้รับบริการ และใส่ใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ หากสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคลนั้นก็จะส่งผลทางบวกต่อทัศนคติ นำไปสู่ความภักดีและเกิดการใช้จ่าย ในทางกลับกัน หากผู้บริโภคเกิดทัศนคติทางลบ จะส่งผลต่อความรู้สึกที่ไม่ดีและไม่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นซ้ำอีก

การประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้าถึงบริการในด้านต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์วัดความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนในการส่งมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมา

2. ด้านคุณภาพของบุคลากร หมายถึง บุคลากรทุกคนที่ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยความเป็นมิตร จริงใจ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทและความห่วงใย ใส่ใจผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถเฉพาะ

3. ด้านกระบวนการของการรักษา หมายถึง กระบวนการทางเทคนิคต่าง ๆ ของการให้บริการ โดยผู้ให้บริการมีความสามารถ และทักษะที่จำเป็น รวมถึงการบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย

4. ด้านกระบวนการของการจัดการ หมายถึง กระบวนการรับผู้ใช้บริการตั้งแต่เดินทางเข้ามาและเดินทางกลับ มีความเรียบง่ายของกระบวนการจนกระทั่งรับบริการเรียบร้อย รวมทั้งบุคลากรทุกคนต้องมีความสนใจ เอาใจใส่ มีความระมัดระวังในการบริการ นอกจากนี้ให้ความสำคัญในเรื่องความล่าช้าในการบริการอีกด้วย

5. ด้านมาตรการความปลอดภัย หมายถึง การกระทำการใด ๆ ก็ตามที่อยู่ในสถานที่โรงพยาบาล ควรมีมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย เพราะ

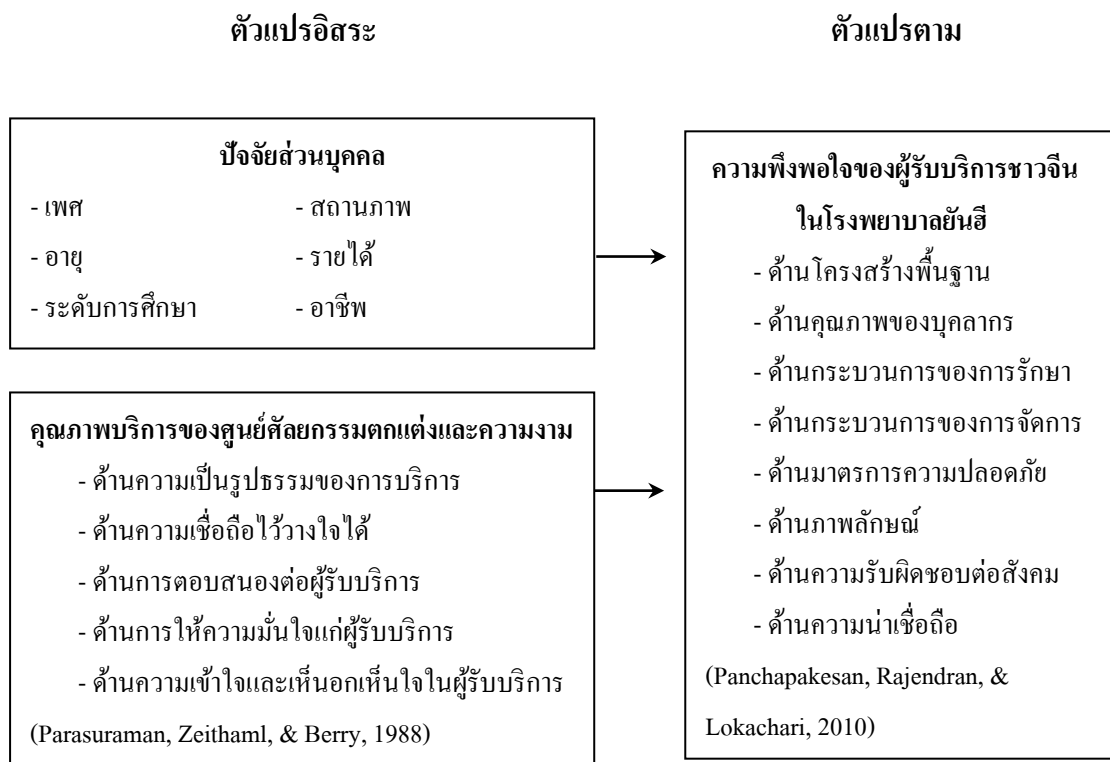
ความปลอดภัยเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของทุกคน ถ้าผู้รับบริการรู้สึกไม่ปลอดภัย เราอาจจะสูญเสียผู้รับบริการเหล่านั้นไป ดังนั้นจำเป็นต้องมีการให้ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวก

6. ด้านภาพลักษณ์ หมายถึง สิ่งสำคัญในการส่งผ่านไปยังผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ดังนั้นภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ให้บริการ

7. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การบริการที่เป็นธรรมจากการให้บริการต่อผู้ให้บริการ เน้นความรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้บริการที่ไม่ใช่แค่คำนึงถึงตนเอง แต่ยังต้องคำนึงถึงสังคม ภายใต้หลักคุณธรรมและจริยธรรม

8. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ให้บริการต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นและไว้วางใจ เนื่องจากความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและได้แบ่งประเด็นที่จะศึกษาไว้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องศัลยกรรมตกแต่ง
4. ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงพยาบาลยันฮี แผนกศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

#### ความหมายของคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสิทธิภาพทั้งหมดที่ลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพดีที่สุดในสิ่งที่สำคัญ คือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ซึ่งลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

Bitner (1990) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจ เนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติหรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ

McColl-Kennedy (2003) กล่าวว่า คุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึง การตัดสินใจของลูกค้าจากการรับรู้ในบริการจากกระบวนการประเมินของลูกค้า ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบการรับรู้ในบริการกับที่คาดหวังไว้

สุกัญญา โทคา (2553) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีที่สุดและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ๆ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำในภายหลัง

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้รับบริการ

#### แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมีมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ และได้มีการนำไปพัฒนารูปแบบของคุณภาพบริการ และมีมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้ และมีความถูกต้องเกี่ยวกับในกระบวนการให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที มีความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ เพื่อสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสม
6. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียง ความน่าไว้วางใจและเชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยทั้งในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการมารับบริการ เช่น การติดต่อ เวลา และการเดินทาง มาเข้ารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการ เข้าใจง่าย และชัดเจนทุกครั้งที่ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ รวมถึงรับฟังความคิดเห็น ข้อซักถาม และข้อสงสัยต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาและพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ พบว่า คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ โดยนำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน มาสร้างเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) ซึ่งสามารถบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีทั้งหมดจำนวน 5 ด้านหลัก โดย SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ซึ่งประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง โดยใช้เกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ เป็นรูปธรรมและสามารถรับรู้ได้ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้ สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อีกด้วย

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตามที่ได้สัญญาไว้ โดยการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและไว้วางใจ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการช่วยเหลือ โดยการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างง่ายดาย ทัวถึง รวดเร็วทันใจ ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ รวมถึงการได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับบริการที่มาใช้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน โดยการให้บริการนั้นต้องมีความรู้ ความชำนาญ และทักษะความสามารถที่จำเป็นในการให้บริการ เน้นการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ



5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ และให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

Spechler (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการนั้นจะประสบผลสำเร็จ และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการใดวิธีเดิยเท่านั้น แต่ต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน โดยทั่วไปแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งหน่วยงานจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service quality effectiveness model เน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้ คือ รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer satisfaction and beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods system and technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)

Gronroos (1990 a) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยคุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามความต้องการพื้นฐาน ซึ่งการรับรู้คุณภาพนั้นเกิดขึ้นตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่ตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา และถ้าหากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสินค้าหรือการบริการนั้นสูง ขณะที่ความคาดหวังต่อคุณภาพที่จะได้รับจากอิทธิพลการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของผู้รับบริการเอง ในส่วนลักษณะตามหน้าที่จะพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรเพื่อให้การบริการที่ดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งเกณฑ์ในการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ดีก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นมืออาชีพ
2. ทักษะคิดและพฤติกรรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการนั้น ๆ โดยพิจารณาจากความเต็มใจในการดูแล เอาใจใส่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอย่างทันทั่วทั้งที่
3. การเข้าถึงบริการที่ง่ายและมีความยืดหยุ่น หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสิ่งที่ผู้ให้บริการมอบให้แก่ สถานที่ พนักงาน ชั่วโมงการทำงาน และระบบการทำงานที่ง่าย ชัดเจน ไม่ซับซ้อนต่อการเข้าถึงบริการต่าง ๆ รวมถึงมีการปรับการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอีกด้วย
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับการบริการจากผู้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการจากผู้ให้บริการได้
5. การชดเชย หมายถึง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการอย่างทันที เมื่อใดที่ความรู้สึกของผู้รับบริการจากการได้รับการบางอย่างที่ผิดปกติ หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังนั่นเอง
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการเชื่อว่าการบริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้ และคุ้มค่าเหมาะสม

สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึง การใช้เครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” เพื่อบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง หรือเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ โดยสามารถแบ่งเกณฑ์วัดคุณภาพบริการได้เป็น 5 ด้านที่สำคัญ ซึ่งมีมิติของคุณภาพบริการเหล่านี้วางไว้อย่างครอบคลุมมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลที่ให้กับผู้รับบริการ โดยการบริการนั้นเป็นรูปธรรมรับรู้ได้ เห็นได้อย่างชัดเจนและสัมผัสได้
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้สัญญาไว้ บริการที่ให้นั้นมีความถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและเป็นไปอย่างทั่วถึง

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน ปราศจากความเสี่ยงอันตราย ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง การให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ ให้ความสะดวกในการติดต่อ มีความเข้าใจผู้รับบริการ และใส่ใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

## แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

### ความหมายความพึงพอใจ

Mowen and Minor (1998) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การที่ผู้บริโภคมีประสบการณ์ต่อสินค้า หรือการบริการตรงตามที่คาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวัง โดยความพึงพอใจจะส่งผลทางบวกต่อทัศนคตินำไปสู่การใช้บริการซ้ำ ในทางกลับกันหากเกิดความไม่พึงพอใจก็จะสร้างทัศนคติในทางลบ ทำให้เกิดแนวโน้มในการไม่เลือกใช้บริการนั้นซ้ำอีก

Hill and Alexander (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การรับรู้ที่มีต่อสินค้าว่าเป็นไปตามคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวัง

Kotler (2006) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชื่นชม หรือผิดหวังที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจ ถ้าการรับรู้เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะรู้สึกพอใจ แต่ถ้าการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังไว้มาก ลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นอย่างสูง

กฤษณี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหนันท์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกมาจากความยินดีในการใช้สินค้า หรือบริการ ถ้าหากประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับ หรือสูงกว่าระดับค่าความคาดหวังของคน ๆ นั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้า หรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวังบุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ(Satisfaction) หมายถึง การประเมินสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังหรือไม่

รดาณัฐ เต๋นศักดิ์ตระกูล (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ทำให้เกิดการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีสาเหตุมาจากความคาดหวังในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ โดยบุคคลจะประเมินจากที่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการจริงกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่คาดหวังไว้

อานนท์ จรวิเศษ (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการผ่านมาในอดีต เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวก และความรู้สึกหรือทัศนคติทางลบ ซึ่งความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกจะแสดงถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนความรู้สึกหรือทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

สุวิมล คาย่อย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวก หรือลบที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับจากการตอบสนอง ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านบวก และด้านลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ หากสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของบุคคลนั้นก็ส่งผลทางบวกต่อทัศนคติ นำไปสู่ความภักดีและเกิดการใช้จ่าย ในทางกลับกันหากผู้บริโภคเกิดทัศนคติทางลบ จะส่งผลต่อความรู้สึกที่ไม่ดี และไม่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นซ้ำอีก แต่ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้น ย่อมมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

#### **แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ**

Penchansky and Thomas (1981) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงบริการในด้านต่าง ๆ 5 ประการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มี (Availability) หมายถึง ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ความเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) หมายถึง ความสามารถของผู้ใช้บริการที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางถึงแหล่งให้บริการ
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ
4. ความสามารถของผู้ใช้บริการในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล (Affordability) หรือการมี การประกันสุขภาพ

## 5. การยอมรับในคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการ ได้รับ และการยอมรับลักษณะของ ผู้ให้บริการ (Acceptability)

Robbins, Millett, and Waters-Marsh (2004) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานของรัฐที่มีฐานะคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่ เท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก หรือกีดกันในการให้บริการแก่ประชาชน การปฏิบัติใช้แบบ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการนั้นจะต้องมี การบริการที่ตรงต่อเวลา จึงถือได้ว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐมีประสิทธิภาพ ในทาง ตรงกันข้ามถ้าการบริการไม่ตรงเวลาก็จะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ถ้าหากจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และ สถานที่ให้บริการเกิดความไม่ยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ ทำให้ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาไม่มี ความหมาย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งยึดหลักประ โยชน์ของสาธารณะเป็นอันดับหนึ่ง ไม่ใช่ยึดหลัก ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Rose and Kumar (2007) ได้สรุปแนวคิดมิติของพึงพอใจของบริการ จากนักวิจัย หลายท่าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเทคนิคในการรักษา (Technical) แพทย์มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การรักษา รวมไปถึงแพทย์มีวิธีการรักษาที่เฉพาะทาง ทำให้การรักษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Interpersonal) สามารถสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ หรือ ขึ้นตอนการปฏิบัติตนที่ถูกต้องเหมาะสม

3. สิ่งอำนวยความสะดวก/ สภาพแวดล้อม (Amenities/ Environment) เช่น มีที่นั่งที่ เพียงพอต่อการให้บริการ มีร้านอาหาร ที่จอดรถไว้สำหรับบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึง ความสะอาดของสถานที่ และการไม่มีเสียงดังรบกวนด้วย

4. การเข้าถึงบริการ/ เวลาที่ใช้ในการรอคอย (Access/ Waiting times) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวก ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน รวมไปถึงเวลาที่ใช้ในการรอคอยไม่นานนัก

5. ค่าใช้จ่ายในการรักษา (Costs) ต้องมีความเหมาะสมไม่แพงเกินไป คຸ້มคຸ້มกับเงินที่เสียไปจากการได้รับการรักษา

6. ผลการรักษา (Outcomes) เมื่อได้รับการรักษา ผลการรักษาทำให้หาย หรือทุเลาลงได้

7. ความต้องการจำเป็นที่ต้องใส่ใจอย่างเคร่งครัด (Religious needs) ต้องที่จะสามารถตอบสนองให้ทันท่วงที รวดเร็วกับความต้องการดังกล่าว

Panchapakesan et al. (2010) ได้ศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินเปรียบเทียบความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) คุณลักษณะที่มีตัวตนในการส่งมอบบริการ รวมทั้งอุปกรณ์ สถานที่ ป้าย สิ่งอำนวยความสะดวก และความพร้อมของทรัพยากร ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หรือ “Services capes” รวมถึงความสามารถทางเทคโนโลยีของโรงพยาบาล เป็นส่วนหนึ่งของ โครงสร้างพื้นฐานของโรงพยาบาล (Reidenbach & Smallwood, 1990 cited in Panchapakesan et al., 2010; Otani & Kurz, 2004 cited in

Panchapakesan et al., 2010) ได้ใช้กรอบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และความรื่นรมย์ของสภาพแวดล้อม ในการศึกษาวิจัยเพื่อแสดงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ และบรรยากาศ

2. ด้านคุณภาพของบุคลากร (Personal quality) ทุกคนที่เกี่ยวข้องในการส่งมอบบริการคือ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้การสนับสนุนในงานบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการด้วยความเป็นมิตร จริงใจ มีความสุภาพ มารยาทและความห่วงใย ใส่ใจผู้รับบริการ (Parasuraman et al., 1985) ใช้มิติการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในการให้คำนิยามของคุณภาพของบุคลากร (Hasin et al., 2001 cited in

Panchapakesan et al., 2010; Sower et al., 2001 cited in Panchapakesan et al., 2010) ใช้ด้านมารยาท ด้านความเคารพ และความห่วงใย เพื่อเป็นตัวแทนของบุคลากรที่มีคุณภาพในงานวิจัยในโรงพยาบาล (Rao et al., 2006 cited in Panchapakesan et al., 2010) ยังพบว่า ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์บุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาล (Duggirala et al., 2008 cited in Panchapakesan et al., 2010) รวมทั้งบุคลากรที่มีคุณภาพจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ

3. ด้านกระบวนการของการรักษา (Process of clinical care) กระบวนการทางเทคนิคของการให้บริการรักษากับผู้รับบริการ ซึ่งต้องมีความสามารถทางเทคนิคต่าง ๆ และทักษะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน การบริการรักษาที่มีความน่าเชื่อถือ รวมถึงมีความปลอดภัย (Baldwin & Sohal, 2003 cited in Panchapakesan et al., 2010) ได้รวมในเรื่องความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ กระบวนการรักษาและทักษะของผู้ปฏิบัติงานทันตกรรมในด้านกระบวนการรักษา (Rose et al., 2004 cited in Panchapakesan et al., 2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยในโรงพยาบาลประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า คุณภาพด้านกระบวนการรักษา เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน

4. ด้านกระบวนการของการจัดการ (Administrative procedures) กระบวนการรับผู้ให้บริการ ตั้งแต่การเดินทางเข้ามาและเดินทางกลับ ความสะดวก ความเรียบง่ายของกระบวนการจนกระทั่งรับบริการเรียบร้อย ฯลฯ ทั้งหมดคือสิ่งสำคัญจึงต้องมั่นใจได้ว่ากระบวนการต้องไม่ยุ่งยาก ทางโรงพยาบาลควรให้ความสนใจ เอาใจใส่ มีความระมัดระวังในการบริการที่ดี เพื่อไม่ทำให้เสียชื่อเสียง ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อใจ และแน่ใจในความปลอดภัยในระหว่างการบริการรักษา นอกจากนี้ประเด็นที่สำคัญของกระบวนการจัดการ คือ ความล่าช้าในการบริการของแต่ละขั้นตอน (Boshoff & Gray, 2004 cited in Panchapakesan et al., 2010; Pakdil & Harwood, 2005 cited in Panchapakesan et al., 2010) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่คลินิก ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยไม่พอใจมากที่สุดกับการรอ ซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นที่สำคัญของกระบวนการบริหารงานที่ทำให้เกิดความล่าช้า

5. ด้านมาตรการความปลอดภัย (Safety indicators) การกระทำการใด ๆ ก็ตามที่อยู่ใต้อาณัติของโรงพยาบาล ควรปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย เนื่องจากความปลอดภัยเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของทุกคน เพราะถ้าหากไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยได้ ก็อาจจะสูญเสียผู้รับบริการเหล่านั้นไป เช่น การมีลิฟต์ ทางลาด หรือ การตรวจสอบการแพ้ยา ฉะนั้นต้องมีการให้ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ (Duggirala et al., 2008 cited in Panchapakesan et al., 2010) ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ พบว่า มาตรการความปลอดภัยของโรงพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญ

6. ด้านภาพลักษณ์ (Hospital image) ภาพลักษณ์มีบทบาทสำคัญของการส่งผ่านให้กับผู้ใช้บริการในแง่ของเทคนิคและคุณภาพการทำงาน (Gronroos, 1982 cited in Panchapakesan et al., 2010) ดังนั้นแม้จะอยู่ในงานบริการด้านสุขภาพ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลจะต้องมีการพิจารณาว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง

7. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) การบริการที่เป็นธรรมจากการให้บริการต่อผู้ให้บริการ เน้นความรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้บริการที่ไม่ใช่แค่คำนึงถึงตนเอง (Johnston, 1997 cited in Panchapakesan et al., 2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบริการด้านการธนาคาร ซึ่งเรียกได้ว่า ความซื่อสัตย์เป็นส่วนประกอบของคุณภาพบริการของธนาคาร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของคุณภาพของการบริการ ซึ่งบริษัทที่ให้บริการไม่เพียงแต่ต้องคำนึงแค่การกำไรเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงสังคมด้วย

8. ด้านความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness of hospital) ความรู้สึกละเอียดของสิ่งที่เป็นอยู่ต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น ระบบต่าง ๆ ที่แม่นยำ เชื่อถือได้ การรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลให้บริการตรงตามข้อตกลงและตรงเวลา ฯลฯ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่น และไว้วางใจของผู้รับบริการ (Balasubramanian et al., 2003 cited in Panchapakesan et al., 2010) ในงานวิจัยการพิจารณาการรับรู้ความน่าเชื่อถือเป็นส่วนประกอบของบริการออนไลน์ ซึ่งเป็นปัจจัยของความพึงพอใจของลูกค้า (Iyer & Muncy, 2004 cited in Panchapakesan et al., 2010) พิจารณาระดับความไว้วางใจของผู้ป่วยที่มีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทของผู้ป่วย และกลุ่มต่าง ๆ ของผู้ป่วยขึ้นอยู่กับระดับของความไว้วางใจกับผู้ให้บริการที่ให้บริการของโรงพยาบาล โดยมีผลต่อการประเมินภาพรวมของการให้บริการ (Ramsaran-Fowdar, 2008 cited in Panchapakesan et al., 2010) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ความน่าไว้วางใจ การรักษาความยุติธรรม และเป็นธรรม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้าถึงบริการในด้านต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์วัดความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน ซึ่งถือว่าเป็นมุมมองของความพึงพอใจที่ครอบคลุมมากที่สุดในการประเมินความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนในการส่งมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมา
2. ด้านคุณภาพของบุคลากร หมายถึง บุคลากรทุกคนที่ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยความเป็นมิตร จริงใจ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทและความห่วงใย ใส่ใจผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถเฉพาะ
3. ด้านกระบวนการของการรักษา หมายถึง กระบวนการทางเทคนิคต่าง ๆ ของการให้บริการ โดยผู้ให้บริการมีความสามารถ และทักษะที่จำเป็น รวมถึงการบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย



4. ด้านกระบวนการของการจัดการ หมายถึง กระบวนการรับผู้ให้บริการตั้งแต่เดินทางเข้ามาและเดินทางกลับ มีความเรียบง่ายของกระบวนการจนกระทั่งรับบริการเรียบร้อย รวมทั้งบุคลากรทุกคนต้องมีความสนใจ เอาใจใส่ มีความระมัดระวังในการบริการ นอกจากนี้ให้ความสำคัญในเรื่องความล่าช้าในการบริการอีกด้วย

5. ด้านมาตรการความปลอดภัย หมายถึง การกระทำการใด ๆ ก็ตามที่อยู่ในสถานที่โรงพยาบาล ควรมีมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย เพราะความปลอดภัยเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของทุกคน ถ้าผู้รับบริการรู้สึกไม่ปลอดภัย เราอาจจะสูญเสียผู้รับบริการเหล่านั้นไป ดังนั้นจำเป็นต้องมีการให้ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวก

6. ด้านภาพลักษณ์ หมายถึง สิ่งสำคัญในการส่งผ่านไปยังผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ดังนั้นภาพลักษณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ให้บริการ

7. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การบริการที่เป็นธรรมจากการให้บริการต่อผู้ให้บริการ เน้นความรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้บริการที่ไม่ใช่แค่คำนึงถึงตนเอง แต่ยังคงคำนึงถึงสังคม ภายใต้หลักคุณธรรมและจริยธรรม

8. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ให้บริการต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นและไว้วางใจ เนื่องจากความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องศัลยกรรมตกแต่ง

### ความหมายศัลยกรรมตกแต่ง

ชลธิศ สินรัชตานันท์ (2556) ได้กล่าวว่า การศัลยกรรมตกแต่งได้รับความนิยมนำมาขึ้นเป็นลำดับ แต่เดิมการทำศัลยกรรมโดยมากจะเป็นบุคคลที่ทำงานแล้ว ด้วยเหตุผลที่มีค่าใช้จ่ายสูงและไม่เป็นที่นิยม แต่ปัจจุบันพบว่า กลุ่มวัยรุ่นเป็นกลุ่มหลักที่ทำศัลยกรรม ซึ่งมีแต่จะเพิ่มมากขึ้นทุกวัน โดยการทำศัลยกรรมเพื่อแก้ไขความบกพร่อง หรือจากการประสบอุบัติเหตุ ทั้งนี้เพื่อให้เขาสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นปกติในสังคม ซึ่งเหตุผลประกอบการทำศัลยกรรม ส่วนใหญ่คือต้องการเพิ่มความสวยความงามเป็นสิ่งสำคัญ ต่างจากปัจจุบันที่คนส่วนใหญ่ทำศัลยกรรมเพราะต้องการเพิ่มความมั่นใจ และให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพเป็นหลัก เพราะการทำศัลยกรรมในยุคนี้เน้นการเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับชีวิต และเพื่อสร้างโอกาสในการประสบความสำเร็จในอนาคต

ชาติชาย รัตนามหัทธนะ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ศัลยกรรม หรือในภาษาอังกฤษคือ Plastic Surgery แปลว่า การทำให้รูปร่าง หรือ Form กลับไปเป็นเหมือนเดิม ตั้งแต่ในยุคสมัยของสงคราม ศัลยแพทย์ได้ใช้ความรู้ในวิชาศัลยกรรมเพื่อผ่าตัดรักษาให้กับทหารที่ได้รับบาดเจ็บ และพิการจากการรบ ดังนั้นคำว่าศัลยกรรมตกแต่ง หมายถึง การผ่าตัดอวัยวะ เพื่อรักษาหรือปรับปรุงรูปร่างของอวัยวะให้สวยงาม และเหมาะสม เพื่อที่จะทำให้อวัยวะนั้น ๆ คงทำหน้าที่ได้ตามปกติ รวมทั้งเป็นการบูรณะส่วนที่ผิดปกติให้กลับสู่สภาพปกติอีกด้วย ซึ่งจะใช้ในการรักษาผ่าตัดแก้ไขให้กับเด็กที่มีปัญหาปากแหว่งเพดานโหว่ ผ่าตัดเนื้องอก หรือคนไข้ที่ประสบอุบัติเหตุ โดยแพทย์จะทำหน้าที่ช่วยรักษา เพื่อให้คนไข้เหล่านี้กลับมาใช้ชีวิตที่ใกล้เคียงเดิมมากที่สุด นำเกล็ดคนน้อยที่สุด และเพื่อช่วยพวกเขาเหล่านี้ให้สามารถมีชีวิตดำเนินอยู่ต่อไปในสังคมนี้ได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้กลายเป็นจุดเริ่มต้นของคำว่า ศัลยกรรมตกแต่ง

สุรศักดิ์ เมืองสมบัติ (2557) กล่าวว่าไว้ว่า ศัลยกรรม ความหมายว่า ทำเพื่อความสวยงาม คือคนปกติสวยน้อยก็ทำให้สวยมาก และทำเพื่อเสริมสร้าง หรือแก้ไขคนที่มรูปร่างผิดปกติ หรือความพิการแต่กำเนิด หรือจำพวกติดเชื้อจากการเกิดอุบัติเหตุ หรือผ่าตัดเนื้องอก โดยการแต่งเสริมสร้างเพื่อให้พวกเขาอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า ปัจจุบันในส่วนของร่างกายที่คนนิยมทำศัลยกรรมมากที่สุด คือ ตา จมูก และเต้านม ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ศัลยกรรมตกแต่ง หมายถึง การทำให้รูปร่างหน้าตา กลับไปเป็นเหมือนเดิม หรือการตกแต่ง และปรับเปลี่ยนรูปร่างหน้าตาตามความต้องการของบุคคลนั้น ซึ่งปัจจุบัน ศัลยกรรมตกแต่งถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ศัลยกรรมความงาม (Aesthetic surgery) คือ การผ่าตัดเพื่อความสวยความงามในคนปกติให้ดูดีขึ้น และศัลยกรรมเสริมสร้าง (Reconstructive surgery) คือ การผ่าตัดแก้ไข หรือเสริมสร้างส่วนที่ขาดหายไปจากความผิดปกติแต่กำเนิด หรือจากอุบัติเหตุ และการติดเชื้อ โดยการเสริม เติม แต่ง เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

## ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลยันฮี แผนกศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม

### ประวัติโรงพยาบาล

#### 1. บริการ

โรงพยาบาลยันฮี เป็น โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ มีอาคารที่ทันสมัยเชื่อมต่อกัน 3 อาคาร ประกอบด้วย อาคารยันฮีสูง 10 ชั้น, อาคาร INTER 1 สูง 15 ชั้น และอาคาร INTER 2 สูง 10 ชั้น โดยเปิดให้บริการรักษาด้านความสวยความงาม และโรคทั่วไปครบทุกสาขา

โรงพยาบาลยันฮี มีศูนย์การรักษาต่าง ๆ ไว้รองรับผู้ป่วยมากกว่า 36 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง, ศูนย์ผิวหนังและเลเซอร์, ศูนย์ทันตกรรม, ศูนย์อายุรกรรม, ศูนย์โรคหัวใจ,

ศูนย์ศัลยกรรมทั่วไป เป็นต้น โดยมีความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เพื่อใช้ในการตรวจวินิจฉัย รักษาพยาบาล และมีห้องตรวจ OPD 155 ห้อง ห้องผ่าตัดใหญ่ 12 ห้อง ห้องผ่าตัดเล็ก 30 ห้อง รวมไปถึงห้องคลอด ห้องไอ.ซี.ยู. ห้องล้างไต ห้องเด็กอ่อน ห้องฉุกเฉิน ห้อง Cath Lab ห้องปฏิบัติการทางเคมีที่ทันสมัย และห้องนั่งเฝ้าเชื้อที่ได้มาตรฐานสากล ซึ่งสามารถรองรับผู้ป่วยในได้ถึง 400 เตียง และรองรับผู้ป่วยนอกได้วันละ 2,000 คน

## 2. คณะแพทย์และทันตแพทย์

โรงพยาบาลยันฮี มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในหลากหลายสาขาต่าง ๆ ทั้งในด้านโรคทั่วไป ความสวยความงาม และการแพทย์ทางเลือก ซึ่งพร้อมจะให้บริการตรวจรักษา ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีแพทย์เฉพาะทางประจำโรงพยาบาลกว่า 155 ท่าน และแพทย์ที่ให้การรักษาออกเวลากว่า 125 ท่าน รวมถึงการบริการที่อบอุ่น รวดเร็ว และเป็นมืออาชีพจากพยาบาลและเจ้าหน้าที่กว่า 2,000 ท่าน โดยโรงพยาบาลเน้นให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของแพทย์ และบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการรักษาที่ได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัยสูงสุด

## 3. ระบบคุณภาพ

โรงพยาบาลยันฮี ได้รับมาตรฐานสากลทั้ง ISO 9001 และ 14001 ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางกว่า 90 ประเทศทั่วโลก ว่าเป็นมาตรฐานสำคัญประการหนึ่งของการค้าและการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ในด้านการบริหารองค์กร โดยโรงพยาบาลยันฮีได้รับมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจกับบริการที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ โรงพยาบาลยันฮียังได้รับรองมาตรฐานระดับนานาชาติ JCI (Joint Commission International) จากประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเทียบเท่าโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในระดับสากล ส่งผลทำให้โรงพยาบาลยันฮีได้รับความไว้วางใจจากนานาชาติทั่วโลก

## วิสัยทัศน์และพันธกิจ

### 1. วิสัยทัศน์

โรงพยาบาลที่ให้บริการการรักษาพยาบาล ด้วยมาตรฐานระดับสากล และจะเป็นผู้นำด้านการรักษาความงามอย่างครบวงจรในระดับแนวหน้าของวงการแพทย์ ภายในปี พ.ศ. 2560

### 2. พันธกิจ

โรงพยาบาลที่ให้การรักษาพยาบาล โรคทั่วไป และแพทย์ทางเลือกแก่ผู้ป่วยทั่วไป และผู้ป่วยในกลุ่มเหมาจ่าย ด้วยคุณภาพตามมาตรฐานสากลทั้งในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ โดยในบางสาขาพร้อมทั้งเป็นโรงพยาบาลที่ให้การรักษาความงามอย่างครบวงจรแก่ผู้รับบริการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ พร้อมแพทย์เฉพาะทาง และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

## 3. ปรัชญา (Philosophy)

คุณภาพ คือ ความยั่งยืนขององค์กร

## 4. ค่านิยมหลักและแนวคิดหลัก (Core value and concept)

S	Service differentiation	มีการจัดระบบการให้บริการที่มีความแตกต่างในลูกค้าแต่ละกลุ่ม
W	Whole quality concern	มีการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งกระบวนการ
E	Expert	ให้บริการโดยแพทย์ พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
E	Efficiency	มุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
T	Teamwork	มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม

## 5. นโยบายคุณภาพ

รักษาดี มีมาตรฐาน บริการเป็นเลิศ เกิดประโยชน์ต่อสังคม

1. รักษาดี	หมายถึง	ในการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ลูกค้า เราจะมุ่งมั่นในการรักษาพยาบาลด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นธรรมต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
2. มีมาตรฐาน	หมายถึง	ในการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ลูกค้า เราจะมุ่งมั่นในการรักษาพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ พร้อมทั้งพัฒนามาตรฐานการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
3. บริการเป็นเลิศ	หมายถึง	ความตั้งใจในการบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าทุกระดับแก้ไข และปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
4. เกิดประโยชน์ต่อสังคม	หมายถึง	ความตั้งใจที่จะใช้ความชำนาญทางการแพทย์ และสาธารณสุข รวมถึงความชำนาญพิเศษทางด้านศัลยกรรมพลาสติกของโรงพยาบาลตอบแทนให้แก่สังคม โดยมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

### ศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม

ศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง “เป็นศูนย์ศัลยกรรมที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุดในประเทศไทย มีเทคโนโลยีอันทันสมัย” ปัจจุบันการทำศัลยกรรมตกแต่งความงามกลายเป็นเรื่องธรรมดาไปแล้ว เพราะใคร ๆ ก็อยากมีรูปร่างหน้าตาที่สวยงาม มีความมั่นใจในยามพบปะผู้คนหรือเข้าสังคม และยังสร้างโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ซึ่งการทำศัลยกรรมทุกวันนี้ไม่ได้ยุ่งยากซับซ้อนอย่างที่คิด และมีความปลอดภัยอย่างมาก เนื่องจากมีศัลยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางจำนวนมาก ซึ่งเพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงเทคนิควิธีการทำก็มีการพัฒนาให้ทันสมัยขึ้นกว่าเดิม

ดังนั้นสาว ๆ หนุ่ม ๆ ที่มีความต้องการอยากปรับรูปลักษณ์ของตนเองให้ดูดีขึ้น เพื่อให้มีบุคลิกูรูปร่างหน้าตาสวย/หล่อ เป็นที่น่าประทับใจต่อผู้ที่พบเห็น ซึ่งไม่ว่าคุณจะทำในอาชีพใดก็สามารถเพิ่มความมั่นใจให้ตัวเองได้ เพราะหลายต่อหลายคนที่ประสบความสำเร็จ ก็ต่างออกมายอมรับว่า บุคลิกูรูปร่างหน้าตามีส่วนอย่างมากต่อความสำเร็จนั่นเอง

นอกจากนี้การทำศัลยกรรมตกแต่งและความงามเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับตนเองแล้ว บางคนก็ต้องการทำศัลยกรรมเพื่อแก้ไขความบกพร่องของร่างกายที่มีมาแต่กำเนิด หรือเกิดขึ้นภายหลัง หรือบางคนก็อยากแก้ไข เพราะมีความเชื่อเกี่ยวกับเรื่องของ โหงวเฮ้ง ซึ่งไม่ว่าจะทำด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตาม นับได้ว่าศัลยกรรมตกแต่งได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเราอย่างมาก และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

สำหรับศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามครบวงจรของโรงพยาบาลยันฮี เป็นศูนย์ที่เปิดให้บริการมานานกว่า 15 ปี โดยมีศัลยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุดในประเทศไทย พร้อมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยครบวงจร เพื่อให้ผู้รับบริการได้สวยตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้าได้อย่างมั่นใจ และปลอดภัย โดยมีบริการเพื่อความสวยงามอย่างครอบคลุม เช่น

- |                         |                                       |
|-------------------------|---------------------------------------|
| - เสริมจมูก             | - ทำตา 2 ชั้น                         |
| - ลดถุงไขมันใต้ตา       | - เสริมหน้าอก                         |
| - แก้ไขหนังตาตก         | - ลดขนาดเต้านม และแก้ไขหน้าอกหย่อนยาน |
| - ดูด/ ตัดไขมันเฉพาะที่ | - แปลงเพศ                             |
| - ตัดกราม               | - ดึงหน้า ดึงหน้าผาก ดึงคอ            |
| - เสริมคาง              | - ตกแต่งริมฝีปาก                      |
| - ลดโหนกแก้ม            | - แก้ไขปากแหว่ง/ เพดานโหว่            |
| - ทำลักยิ้ม             | - ฯลฯ                                 |

วันและเวลาเปิด-ปิดทำการ: วันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.000 น.-21.00 น.

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุ่มภักดิ์ พิริยะจิตตะ (2556) ศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในมุมมองการรับรองคุณภาพและความพึงพอใจของโรงพยาบาลรามาริบัติ วัดอุปประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประวัติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย 2) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ 3) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลรามาริบัติ 4) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของโรงพยาบาลรามาริบัติแตกต่างกัน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลรามาริบัติ 6) ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของโรงพยาบาลรามาริบัติ 7) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของโรงพยาบาลรามาริบัติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 447 คน โดยรวบรวมจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า  $X^2$ -test correlation, t-test, F-test, LSD และ  $r_{xy}$  ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พิณทิพ ทศนา (2556) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี วัดอุปประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกทั้งชายและหญิงโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 396 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก และต่ำสุด คือ ด้านการ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลใน เขตจังหวัดปทุมธานี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อ คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยกลุ่มตัวอย่างในการ วิจัย คือ ผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลปทุมธานีและ โรงพยาบาลธรรมเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียว (Samples t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผล ต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสแตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจแตกต่างกัน อายุและระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ปัจจัยด้าน พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการประกอบด้วยลักษณะการมาใช้บริการ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ลักษณะ การมาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัส ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อมั่น และไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่า รักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัส ด้านเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและ ไว้วางใจ และด้านการตอบสนอง

Meesalaa and Paul (2016) ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคและ ความภักดีในโรงพยาบาล มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้ คือ ระบุปัจจัยที่สำคัญที่สุดใน โรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความมั่นใจให้การดำเนินงานเป็นไป ด้วยความราบรื่นต่อไป และประสบความสำเร็จในอนาคต โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ได้รับ การบริการจาก 40 โรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันในเมืองไฮเดอราบัด ประเทศอินเดีย โดยใช้

เครื่องมือ SERVQUAL (5 มิติคุณภาพการบริการ) ได้แก่ ด้านรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นและด้านความเห็นอกเห็นใจ และวิเคราะห์โดย AMOS เพื่อหาความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรง และโดยอ้อมต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย และความจงรักภักดีในโรงพยาบาล

ผลการศึกษา พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนอง มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและความพึงพอใจของผู้ป่วยจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความจงรักภักดีของผู้ป่วยในโรงพยาบาล ส่วนสถานภาพและอายุไม่มีผลกระทบต่อการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปร

Zarei, Arab, Froushani, Rashidian1, and Tabatabaei (2012) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้ คือ ตรวจสอบมิติที่แตกต่างของคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลเอกชนของอิหร่าน และการประเมินคุณภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้ป่วย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเตหะราน ประเทศอิหร่าน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ป่วย 983 คน สุ่มเลือกจาก 8 โรงพยาบาลทั่วไปส่วนตัว โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ประกอบด้วย 21 รายการในมิติคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังที่สูงที่สุดและการรับรู้เกี่ยวข้องกับมิติกายภาพ ส่วนความคาดหวัง และการรับรู้ที่ต่ำที่สุดเกี่ยวข้องกับมิติการเอาใจใส่ ซึ่งมีความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังจำแนกตามลักษณะของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และการรักษาในโรงพยาบาลต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ พบว่า การประกันภัย ความยาวเฉลี่ยของการเข้าพักรักษา และสภาวะสุขภาพต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

Lim and Tang (2000) ศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยและความพึงพอใจในโรงพยาบาลสิงคโปร์ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้ คือ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลสิงคโปร์ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ป่วย 252 คน

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ป่วยและการรับรู้ ดังนั้นการปรับปรุงจะต้องทำในทุก 6 มิติ คือ รูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่นเอาใจใส่ และการเข้าถึง และความสามารถในการจ่าย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี ผู้ศึกษาวิจัยได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสำรวจ (Survey research method) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% คำนวณได้จากสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ดังนี้

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

โดย n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Z	=	ค่า t เท่ากับ 1.96 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
P	=	สัดส่วนประชากรที่สนใจ โอกาสที่เกิดสูงสุด เท่ากับ 0.5
q	=	1-p (โอกาสที่เกิดสูงสุด เท่ากับ 0.5)
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2} \\ &= 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) เนื่องจากไม่ทราบประชากรที่แน่นอน

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) เพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิธีการแจกแบบสอบถาม คือ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ขอจดหมายจากวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้รับบริการชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการของ

ศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลเป็นผู้ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการ พร้อมทั้งชี้แจงและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการศึกษา

ภายหลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณทางสถิติ

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด ขอบเขตของการวิจัย นิยามศัพท์ของตัวแปรที่ต้องการศึกษา และสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมกับกำหนดลักษณะของประเภทคำถาม และมาตรวัดแต่ละตัวแปร กำหนดการให้คะแนน และการแปลความแต่ละตัวแปล

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์อีกจำนวน 1 ท่าน หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นแล้ว จึงนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

## ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังต่อไปนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน พิจารณา และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

โดยผู้เชี่ยวชาญที่พิจารณา และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในงานวิจัยนี้ ได้แก่

- 1.1 ดร. อัครกิตต์ พัฒนสัมพันธ์
- 1.2 ดร. รุ่งอาทิตย์ บุญอินทร์

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ ตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เป็นการใช่โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และพิจารณาสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของทุกคำถาม (Corrected item total correlation) ซึ่งทุกค่าที่สามารถยอมรับได้ควร

จะมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ถือเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับว่าเป็นคำถามที่ดี และคัดเลือกมาเป็นข้อคำถามของแบบสอบถามได้ โดยความเชื่อมั่น (Reliability) ที่คำนวณได้คือ 0.949 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อถือที่สูง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการค้นคว้าหนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ออกแบบคำถามในแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรฐานส่วน โดยใช้วิธีการประเมินค่าระดับคุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงามในโรงพยาบาลยันฮี ซึ่งจะแบ่งระดับคุณภาพบริการออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คุณภาพบริการ	ค่าคะแนนเท่ากับ
สูงที่สุด	5
สูง	4
ปานกลาง	3
ต่ำ	2
ต่ำที่สุด	1

โดยในการแปลความหมายข้อมูลจะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละช่วง ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.80$$

จากผลการคำนวณจะได้รับอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.80 ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	คุณภาพบริการ
1.00-1.80	ต่ำที่สุด
1.81-2.60	ต่ำ
2.61-3.40	ปานกลาง
3.41-4.20	สูง
4.21-5.00	สูงที่สุด

และกำหนดความหมายของระดับคุณภาพการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 แสดงว่า คุณภาพการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับต่ำที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 แสดงว่า คุณภาพการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 แสดงว่า คุณภาพการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 แสดงว่า คุณภาพการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 แสดงว่า คุณภาพการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับสูงที่สุด

ส่วนที่ 3 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรฐานส่วน โดยใช้วิธีการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ซึ่งจะแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเท่ากับ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยในการแปลความหมายข้อมูลจะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละช่วง ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.80$$

จากผลการคำนวณจะได้รับอันดับความถี่เท่ากับ 0.80 ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ความพึงพอใจ
1.00-1.80	น้อยที่สุด
1.81-2.60	น้อย
2.61-3.40	ปานกลาง
3.41-4.20	มาก
4.21-5.00	มากที่สุด

และกำหนดความหมายของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี อยู่ในระดับมากที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณ โดยใช้เครื่องมือทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน เป็นการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sampling t-test, การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดต่างกันบ้าง โดยเลือกใช้สถิติวิเคราะห์ตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การวิเคราะห์ Independent sampling t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด วิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัย ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
n	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Std. error	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด
Std. error of the estimate	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์

แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัยทำการทดสอบเก็บแบบสอบถามจากผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี จำนวน 385 ชุด ซึ่งการนำเสนอแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน  
ในโรงพยาบาลยันฮี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการชาวจีน  
ในโรงพยาบาลยันฮี

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	147	38.20	2
หญิง	238	61.80	1
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.80 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่า 20 ปี	56	14.50	4
21-30 ปี	117	30.40	1
31-40 ปี	103	26.80	2
41-50 ปี	67	17.40	3
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	42	10.90	5
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.80 อันดับสามคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ

17.40 อันดับสี่คือ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอันดับสุดท้ายคือ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	9.10	5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	9.40	4
อนุปริญญา/ ปวส.	82	21.30	2
ปริญญาตรี	153	39.70	1
สูงกว่าปริญญาตรี	79	20.50	3
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาที่ระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.30 อันดับสามคือ ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.50 อันดับสี่คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 9.40 และอันดับสุดท้ายคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
โสด	140	36.40	1
สมรส	94	24.40	3
หย่าร้าง/ หม้าย	98	25.50	2
แยกกันอยู่	53	13.80	4
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 25.50 อันดับสามคือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 24.40 และอันดับสุดท้ายคือ สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม  
ระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	33	8.60	5
3,001-5,000 หยวน	58	15.10	4
5,001-7,000 หยวน	66	17.10	3
7,001-9,000 หยวน	121	31.40	1
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	107	27.80	2
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ที่ 7,001-9,000 หยวน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาคือ รายได้ที่มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.80 อันดับสามคือ รายได้ที่ 5,001-7,000 หยวน คิดเป็นร้อยละ 17.10 อันดับสี่คือ รายได้ที่ 3,001-5,000 หยวน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และอันดับสุดท้ายคือ รายได้ที่ต่ำกว่า 3,000 หยวน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	88	22.90	2
พนักงานบริษัทเอกชน	138	35.80	1
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	17.40	3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	54	14.00	4
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	38	9.90	5
รวม	385	100.00	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.90 อันดับสามคือ อาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.40 อันดับสี่คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 14.00 และอันดับสุดท้ายคือ อาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 9.90 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี

วิเคราะห์ข้อมูลการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน ดังนี้  
 คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ สูงที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ สูง  
 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีระดับคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีระดับคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ ต่ำ  
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ ต่ำที่สุด

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยภาพรวม

คุณภาพบริการ	Mean	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.263	.5484	สูงที่สุด	5
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.393	.5068	สูงที่สุด	1
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.323	.5440	สูงที่สุด	3
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.298	.5091	สูงที่สุด	4
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4.336	.5202	สูงที่สุด	2
รวม	4.32	.526	สูงที่สุด	

จากตารางที่ 4-7 คุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.32) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.526) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า คุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงาม อันดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.39) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(SD = 0.507) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.33) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.520) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสามคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.32) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.544) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสี่คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.30) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.509) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับห้าคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.26) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.548) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลข้อมูล	อันดับ
1.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ และสวยงาม	4.46	.669	สูงที่สุด	1
1.2 ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เช่น ท่าเลที่ตั้งที่ดีมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ, การบริการขนส่งที่หลากหลายสะดวกต่อการเดินทางทั้งรถแท็กซี่ รถเมล์ ฯลฯ	3.89	.956	สูง	5
1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.32	.674	สูงที่สุด	3
1.4 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาด และเรียบร้อย	4.36	.713	สูงที่สุด	2
1.5 เอกสาร แบบฟอร์ม และป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.27	.695	สูงที่สุด	4
รวม	4.26	.548	สูงที่สุด	

จากตารางที่ 4-8 คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.26) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.548) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.46) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.669) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการ

แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.36$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.713) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสามคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.674) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสี่คือ เอกสารแบบฟอร์ม และป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.27$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.695) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับห้าคือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.89$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.956) อยู่ในระดับสูงตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลข้อมูล	อันดับ
2.1 แพทย์/ พยาบาลให้บริการในการทำศัลยกรรมด้วยความถูกต้อง ถูกหลักวิชาการ	4.41	.652	สูงที่สุด	3
2.2 แพทย์สามารถให้บริการทำศัลยกรรมได้ตรงตามต้องการของผู้รับบริการ	4.34	.659	สูงที่สุด	4
2.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพ และพร้อมให้บริการ	4.46	.676	สูงที่สุด	1
2.4 การรักษาเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็น อย่างดี	4.33	.746	สูงที่สุด	5
2.5 การรักษาข้อมูลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	4.42	.732	สูงที่สุด	2
รวม	4.39	.507	สูงที่สุด	

จากตารางที่ 4-9 คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.39$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.507) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับแรกคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.46$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.676) อยู่ในระดับสูงที่สุดอันดับสองคือ การรักษาข้อมูลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.42$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.732) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสามคือ แพทย์/ พยาบาลให้บริการในการทำศัลยกรรมด้วยความถูกต้อง ถูกหลักวิชาการ มีค่าเฉลี่ย

( $\bar{x} = 4.41$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.652) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสี่คือ แพทย์สามารถให้บริการทำศัลยกรรมได้ตรงตามต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.659) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับห้าคือ การรักษาเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.33$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.746) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลข้อมูล	อันดับ
3.1 ความรวดเร็วในการได้รับบริการ	4.32	.719	สูงที่สุด	3
3.2 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.22	.674	สูงที่สุด	5
3.3 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น	4.30	.772	สูงที่สุด	4
3.4 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ	4.34	.772	สูงที่สุด	2
3.5 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที	4.43	.678	สูงที่สุด	1
รวม	4.32	.544	สูงที่สุด	

จากตารางที่ 4-10 คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.544) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อันดับแรกคือ พยาบาล/เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.43$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.678) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ แพทย์/ พยาบาล/เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.772) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสามคือ ความรวดเร็วในการได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.719) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสี่คือ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.772) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับห้าคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.22$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.674) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ  
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ข้อมูล	อันดับ
4.1 แพทย์มีการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ เช่น มีแพทย์ที่มีประสบการณ์ และผ่านการอบรม เฉพาะด้านในการทำศัลยกรรม ฯลฯ	4.17	.724	สูง	5
4.2 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพอ่อนโยน และเป็นมิตร	4.33	.679	สูงที่สุด	3
4.3 แพทย์/ พยาบาลให้บริการในการทำศัลยกรรม อย่างมีมาตรฐาน	4.34	.778	สูงที่สุด	2
4.4 โรงพยาบาลมีการติดตามผลหลังจากที่ให้บริการ	4.30	.726	สูงที่สุด	4
4.5 ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับบริการ	4.35	.687	สูงที่สุด	1
รวม	4.30	.503	สูงที่สุด	

จากตารางที่ 4-11 คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.30) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.503) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อันดับแรกคือ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.35) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.687) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือแพทย์/ พยาบาลให้บริการในการทำศัลยกรรมอย่างมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.34) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.778) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสามคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน และเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.33) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.679) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสี่คือ โรงพยาบาลมีการติดตามผลหลังจากที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.30) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.726) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับห้าคือ แพทย์มีการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.17) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.724) อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ



ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ  
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

คุณภาพบริการด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ข้อมูล	อันดับ
5.1 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และให้ความเป็น กันเองกับผู้รับบริการ	4.42	.645	สูงที่สุด	2
5.2 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค และให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	.729	สูงที่สุด	5
5.3 เจ้าหน้าที่มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการ ทำศัลยกรรม/ วิธีการปฏิบัติหลังการเข้ารับบริการ	4.43	.658	สูงที่สุด	1
5.4 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจใส่ ในการให้บริการ	4.30	.761	สูงที่สุด	4
5.5 เวลาปิด-เปิดของการให้บริการเหมาะสม	4.31	.712	สูงที่สุด	3
รวม	4.34	.520	สูงที่สุด	

จากตารางที่ 4-12 คุณภาพบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.520$ ) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการทำศัลยกรรม/ วิธีการปฏิบัติ หลังการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.43$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.658$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.42$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.645$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสามคือ เวลาปิด-เปิดของการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.31$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.712$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสี่คือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจใส่ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.761$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับห้าคือ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.22$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.729$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ในโรงพยาบาลยันฮี

วิเคราะห์ข้อมูลการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน ดังนี้  
 คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด  
 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ มาก  
 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ น้อย  
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน	Mean	SD	แปลผล	อันดับ
ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	4.283	.5680	มากที่สุด	5
ด้านคุณภาพของบุคลากร	4.277	.5293	มากที่สุด	6
ด้านกระบวนการของการรักษา	4.340	.5261	มากที่สุด	3
ด้านกระบวนการของการจัดการ	4.257	.6038	มากที่สุด	7
ด้านมาตรการความปลอดภัย	4.208	.5855	มากที่สุด	8
ด้านภาพลักษณ์	4.369	.5616	มากที่สุด	1
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	4.296	.4777	มากที่สุด	4
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.366	.5109	มากที่สุด	2
รวม	4.30	.545	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.545$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี อันดับแรก คือ ด้านภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.37$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.562$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.37$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.511$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ด้านกระบวนการของการรักษา มีค่าเฉลี่ย

( $\bar{X} = 4.34$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.526) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.30$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.478) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับห้าคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.29$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.568) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับหกคือ ด้านคุณภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.530) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับเจ็ดคือ ด้านกระบวนการของการจัดการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.26$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.604) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับแปดคือ ด้านมาตรการความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.21$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.586) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ผลข้อมูล	อันดับ
1.1 โรงพยาบาลมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี เช่น อากาศถ่ายเทสะดวก เสียงรบกวนน้อย ไม่แออัด คับแคบ ฯลฯ	4.47	.657	มากที่สุด	1
1.2 บริเวณโดยรอบของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมปลอดภัย เช่น ตัวอาคาร เสา ที่นั่ง ฯลฯ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย	4.12	.706	มาก	4
1.3 โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ดี เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ แก้วน้ำ ฯลฯ อย่างเพียงพอ	4.32	.736	มากที่สุด	2
1.4 โรงพยาบาลมีอาคาร และห้องให้บริการทางการแพทย์ในการทำสัลยกรรมตกแต่งความงาม สำหรับรองรับผู้รับบริการที่เพียงพอ	4.22	.742	มากที่สุด	3
รวม	4.28	.568	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-14 ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.568) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน อันดับแรกคือ โรงพยาบาลมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.47$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.657) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือโรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ดีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.32$ )

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.736) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ โรงพยาบาลมีอาคาร  
ห้องให้บริการทางการแพทย์ในการทำศัลยกรรมตกแต่งความงามสำหรับรองรับผู้รับบริการ  
ที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.22$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.742) อยู่ในระดับมากที่สุด  
และอันดับสี่คือ บริเวณโดยรอบของโรงพยาบาลมีความเหมาะสม ไม่ชำรุดหรือเสียหาย มีค่าเฉลี่ย  
( $\bar{x} = 4.12$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.706) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านคุณภาพของบุคลากร

ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ข้อมูล	อันดับ
2.1 แพทย์/ พยาบาลที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ในการทำศัลยกรรม	4.39	.714	มากที่สุด	1
2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ และทักษะที่เหมาะสม กับหน้าที่	4.19	.719	มาก	4
2.3 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีต่อ การให้บริการในการทำศัลยกรรมตกแต่งความงาม ในโรงพยาบาล	4.28	.714	มากที่สุด	2
2.4 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจ และซื่อสัตย์ สุจริต	4.25	.654	มากที่สุด	3
รวม	4.28	.529	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-15 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย  
( $\bar{x} = 4.28$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.529) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย  
พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากร อันดับแรกคือ แพทย์/ พยาบาลที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง  
ในการทำศัลยกรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.39$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.714) อยู่ในระดับ  
มากที่สุด อันดับสองคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการในการ  
ทำศัลยกรรมตกแต่งความงามในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.28$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
(SD = 0.714) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจ และซื่อสัตย์  
สุจริต มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.25$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.654) อยู่ในระดับมากที่สุด และ  
อันดับสี่คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.19$ )  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.719) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านกระบวนการของการรักษา

ความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ข้อมูล	อันดับ
3.1 แพทย์มีการแจ้งวิธีการทำศัลยกรรมให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะทำการให้บริการ	4.44	.671	มากที่สุด	1
3.2 แพทย์สามารถระบุระยะเวลาในการทำศัลยกรรมที่ชัดเจนได้	4.27	.729	มากที่สุด	3
3.3 แพทย์มีคำแนะนำทางการแพทย์ต่อผู้รับบริการหลังจากการทำศัลยกรรม	4.39	.680	มากที่สุด	2
3.4 แพทย์สามารถอธิบายข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำศัลยกรรมได้	4.26	.638	มากที่สุด	4
รวม	4.34	.526	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-16 ความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษา พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.526$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษา อันดับแรกคือ แพทย์มีการแจ้งวิธีการทำศัลยกรรมให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.44$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.671$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ แพทย์มีคำแนะนำทางการแพทย์ต่อผู้รับบริการหลังจากการทำ ศัลยกรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.39$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.680$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ แพทย์สามารถระบุระยะเวลาในการทำศัลยกรรมที่ชัดเจนได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.27$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.729$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสี่คือ แพทย์สามารถอธิบายข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำศัลยกรรมได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.26$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.638$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านกระบวนการของการจัดการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ของการจัดการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ข้อมูล	อันดับ
4.1 กระบวนการก่อนเข้ารับบริการ มีกระบวนการ และขั้นตอนที่รวดเร็ว และง่าย	4.26	.765	มากที่สุด	3
4.2 กระบวนการหลังการเข้ารับบริการ มีกระบวนการ และขั้นตอนที่รวดเร็ว และง่าย	4.34	.736	มากที่สุด	1
4.3 ความสะดวกในการเข้ารับบริการการศัลยกรรม	4.10	.707	มาก	4
4.4 เจ้าหน้าที่มีคำแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และ ขั้นตอนต่าง ๆ ของโรง พยาบาล เช่น การทำบัตร การชำระเงิน ฯลฯ	4.32	.721	มากที่สุด	2
รวม	4.26	.604	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-17 ความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.26$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.604$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา ปัจจัยย่อย พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการ อันดับแรกคือ กระบวนการ หลังการเข้ารับบริการ มีกระบวนการและขั้นตอนที่รวดเร็วและง่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.736$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ เจ้าหน้าที่มีคำแนะนำ เกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $SD = 0.721$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ กระบวนการก่อนเข้ารับบริการ มีกระบวนการและขั้นตอนที่รวดเร็วและง่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.26$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.765$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสี่คือ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ ในการทำศัลยกรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.10$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.707$ ) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านมาตรการความปลอดภัย

ความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ข้อมูล	อันดับ
5.1 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีการดูแลสุขอนามัย เช่น สวมถุงมือ สวมผ้าปิดปาก	4.20	.679	มาก	3
5.2 โรงพยาบาลมีมาตรการของความปลอดภัยในด้านความ สะดวกสบาย เช่น รววจับทางเดิน ทางลาดสำหรับรถเข็น ฯลฯ	4.21	.773	มากที่สุด	2
5.3 โรงพยาบาลมีระบบรักษาความปลอดภัยในบริเวณ รอบ ๆ เช่น กิ่งอวงจรรปิด ปรก. ฯลฯ	4.18	.703	มาก	4
5.4 โรงพยาบาลมีเครื่องมือป้องกันภาวะฉุกเฉิน เช่น เครื่องตรวจจับควัน ถังดับเพลิง ระบบฉีดน้ำ เครื่องแจ้ง สัญญาณไฟไหม้ ฯลฯ รวมถึงทางออกฉุกเฉิน	4.25	.794	มากที่สุด	1
รวม	4.21	.585	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-18 ความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัย พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.21$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.585$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา ปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัย อันดับแรกคือ โรงพยาบาลมีเครื่องมือ ป้องกันภาวะฉุกเฉิน รวมถึงทางออกฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.25$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.794$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ โรงพยาบาล มีมาตรการของความปลอดภัย ในด้านความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.21$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.773$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีการดูแลสุขอนามัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.20$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.679$ ) อยู่ในระดับมาก และอันดับสี่คือ โรงพยาบาล มีระบบรักษาความปลอดภัยในบริเวณรอบ ๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.18$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.703$ ) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านภาพลักษณ์

ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ข้อมูล	อันดับ
6.1 โรงพยาบาลเป็นศูนย์ศัลยกรรมที่มีแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย	4.43	.650	มากที่สุด	1
6.2 โรงพยาบาล ให้บริการที่ดีเลิศสำหรับท่าน และมีการปรับปรุงการให้บริการ	4.25	.790	มากที่สุด	4
6.3 โรงพยาบาลมีชื่อเสียงทางด้านการทำศัลยกรรม ตกแต่งและความงาม	4.42	.746	มากที่สุด	2
6.4 โรงพยาบาลให้บริการทำศัลยกรรมอย่างครบวงจร	4.38	.741	มากที่สุด	3
รวม	4.37	.562	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-19 ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.37$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.562$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ อันดับแรกคือ โรงพยาบาลเป็นศูนย์ศัลยกรรมที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.43$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.650$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงทางด้านการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.42$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.746$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ โรงพยาบาลให้บริการทำศัลยกรรมอย่างครบวงจร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.38$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.741$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสี่คือ โรงพยาบาลให้บริการที่ดีเลิศสำหรับท่าน และมีการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.25$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.790$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ข้อมูล	อันดับ
7.1 โรงพยาบาลให้บริการทำศัลยกรรมที่เหมาะสม แก่ผู้รับบริการ	4.32	.669	มากที่สุด	2
7.2 โรงพยาบาลมีการให้บริการทางการแพทย์ ในการทำศัลยกรรมในราคาที่เหมาะสม	4.22	.676	มากที่สุด	4
7.3 โรงพยาบาลมีหลักคุณธรรม จริยธรรม ในการให้บริการทำศัลยกรรมแก่ผู้รับบริการ	4.30	.674	มากที่สุด	3
7.4 โรงพยาบาลแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	4.35	.652	มากที่สุด	1
รวม	4.30	.478	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-20 ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.478$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อันดับแรกคือ โรงพยาบาลแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมข้อผิดพลาดจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.35$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.652$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ โรงพยาบาลให้บริการทำศัลยกรรมที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.669$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ โรงพยาบาลมีหลักคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการทำศัลยกรรมแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.674$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสี่คือ โรงพยาบาลมีการให้บริการทางการแพทย์ในการทำศัลยกรรมในราคาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.22$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.676$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ข้อมูล	อันดับ
8.1 เป็นหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ จากสากลด้วยรางวัลการันตีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ Top 10 People's Choice Awards Thailand 2016, Hospital Quality Award 2014 ฯลฯ	4.47	.673	มากที่สุด	1
8.2 โรงพยาบาลมีการเก็บค่าใช้จ่ายในการทำ ศัลยกรรมแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องตามที่ได้แจ้งไว้ให้ทราบ	4.33	.672	มากที่สุด	3
8.3 โรงพยาบาลมีระบบการทำงานและการบริหารจัดการที่ดี และน่าเชื่อถือ เช่น โรงพยาบาลมีขั้นตอนและการบริหาร จัดการตามมาตรฐานสากล ISO และ JCI	4.45	.713	มากที่สุด	
8.4 โรงพยาบาลให้บริการตามที่นัดและตรงเวลา	4.21	.778	มากที่สุด	
รวม	4.37	.511	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-21 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.37$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.511$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ อันดับแรกคือ เป็นหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับจากสากล ด้วยรางวัลการันตีในด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.47$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.673$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ โรงพยาบาลมีระบบการทำงานและการบริหารจัดการที่ดีและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.45$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.713$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ โรงพยาบาลมีการเก็บค่าใช้จ่ายในการทำศัลยกรรมแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องตามที่ได้แจ้งไว้ให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.33$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.672$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสี่คือ โรงพยาบาลให้บริการตามที่นัดและตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.21$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.778$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม แตกต่าง  
กัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาล  
ยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.1 เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน  
ด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้าง  
พื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้าง  
พื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน  
ของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน  
ด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี  
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ชาย (n = 147)		หญิง (n = 238)		t	Sig.
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
	4.45	.468	4.18	.598	5.052	.000*
รวม	4.45	.468	4.18	.598		

\* P -value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-22 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.1 ด้วยค่าสถิติ t-test โดยการวิเคราะห์ Independent sampling t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.2 อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้าง พื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้าง พื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 20 ปี	4.37	.509	21.513	.000*
21-30 ปี	4.03	.605		
31-40 ปี	4.17	.563		
41-50 ปี	4.57	.394		
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.71	.211		
รวม	4.28	.568		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-23 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.2 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบ  
แบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและ  
ความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	56	-	0.34 (Sig. = 0.000*)	0.20 (Sig. = 0.021*)	-0.21 (Sig. = 0.029*)	-0.35 (Sig. = 0.001*)
21-30 ปี	117	-	-	-0.14 (Sig. = 0.042*)	-0.55 (Sig. = 0.000*)	-0.69 (Sig. = 0.000*)
31-40 ปี	103	-	-	-	-0.40 (Sig. = 0.000*)	-0.55 (Sig. = 0.000*)
41-50 ปี	67	-	-	-	-	-0.14 (Sig. = 0.158)
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	42	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า  
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 21-30 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000  
ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 21-30 ปี โดยค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 0.34

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value  
เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านโครงสร้าง



สมมติฐานที่ 1.1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี  
แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน  
ด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน  
ด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน  
ของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน  
ด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
	Mean	SD	F	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.71	.173	13.914	.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.06	.671		
อนุปริญญา/ ปวส.	4.14	.607		
ปริญญาตรี	4.19	.570		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.52	.393		
รวม	4.28	.568		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-25 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.3 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี  
วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า  
ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล  
ด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้าง  
พื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-26

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	-	0.66 (Sig. = 0.000*)	0.57 (Sig. = 0.000*)	0.52 (Sig. = 0.000*)	0.19 (Sig. = 0.077)
มัธยมศึกษาตอน ปลาย	36	-	-	-0.09 (Sig. = 0.411)	-0.13 (Sig. = 0.176)	-0.47 (Sig. = 0.000*)
อนุปริญญา/ ปวส.	82	-	-	-	-0.05 (Sig. = 0.527)	-0.38 (Sig. = 0.000*)
ปริญญาตรี	153	-	-	-	-	-0.33* (Sig. = 0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	79	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง



และความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

สมมติฐานที่ 1.1.4 สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันซี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
	Mean	SD	F	P-value
โสด	4.16	.601	13.139	.000*
สมรส	4.12	.629		
หย่าร้าง/ หม้าย	4.51	.431		
แยกกันอยู่	4.49	.375		
รวม	4.28	.568		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-27 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.4 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยฺฮันซี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-28

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	140	-	0.04 (Sig. = 0.571)	-0.34 (Sig. = 0.000*)	-0.33 (Sig. = 0.000*)
สมรส	94	-	-	-0.39 (Sig. = 0.000*)	-0.37 (Sig. = 0.000*)
หย่าร้าง/ หม้าย	98	-	-	-	0.02 (Sig. = 0.835)
แยกกันอยู่	53	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

สมมติฐานที่ 1.1.5 ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	3.78	.565	37.338	.000*
3,001-5,000 หยวน	3.88	.452		
5,001-7,000 หยวน	4.08	.585		
7,001-9,000 หยวน	4.43	.506		
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	4.62	.364		
รวม	4.28	.568		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-29 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.5 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-30

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ต่ำกว่า 3,000 หยวน	3,001-5,000 หยวน	5,001-7,000 หยวน	7,001-9,000 หยวน	มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	33	-	-0.10 (Sig. = 0.328)	-0.30 (Sig. = 0.004*)	-0.65 (Sig. = 0.000*)	-0.84 (Sig. = 0.000*)
3,001-5,000 หยวน	58	-	-	-0.19 (Sig. = 0.028*)	-0.55 (Sig. = 0.000*)	-0.73 (Sig. = 0.000*)
5,001-7,000 หยวน	66	-	-	-	0.35 (Sig. = 0.000*)	-0.54 (Sig. = 0.000*)
7,001-9,000 หยวน	121	-	-	-	-	-0.19 (Sig. = 0.004*)
มากกว่า 9,001 ขึ้นไป	107					

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-30 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับรายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 หยวน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน



พื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า

$\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

สมมติฐานที่ 1.1.6 อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
	Mean	SD	F	P-value
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.29	.576	0.167	.955
พนักงานบริษัทเอกชน	4.27	.601		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.26	.541		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4.28	.516		
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	4.35	.568		
รวม	4.28	.568		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-31 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.6 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.955 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1.2** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.1 เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการชาวจีน	ชาย (n = 147)		หญิง (n = 238)		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านคุณภาพของบุคลากร	4.41	.481	4.20	.543	3.882	.098
รวม	4.41	.481	4.20	.543		

\* P -value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-32 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2.1 ด้วยค่าสถิติ t-test โดยการใช้วิธี Independent sampling t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.098 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน



ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.2 อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากร			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 20 ปี	4.35	.490	15.002	.000*
21-30 ปี	4.03	.520		
31-40 ปี	4.24	.576		
1-50 ปี	4.51	.414		
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.57	.278		
รวม	4.28	.529		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-33 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2.2 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-34

ตารางที่ 4-34 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	56	-	0.32 (Sig. = 0.000*)	0.11 (Sig. = 0.172)	-0.16 (Sig. = 0.077)	-0.22 (Sig. = 0.031*)
21-30 ปี	117	-	-	-0.21 (Sig. = 0.002*)	-0.47 (Sig. = 0.000*)	-0.54 (Sig. = 0.000*)
31-40 ปี	103	-	-	-	-0.27 (Sig. = 0.001*)	-0.33 (Sig. = 0.000*)
41-50 ปี	67	-	-	-	-	-0.06 (Sig. = 0.536)
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	42	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-34 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 21-30 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 21-30 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

สมมติฐานที่ 1.2.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-35 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากร			
	Mean	SD	F	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.68	.178	13.729	.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.08	.427		
อนุปริญญา/ ปวส.	4.10	.550		
ปริญญาตรี	4.22	.551		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.49	.451		
รวม	4.28	.529		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-35 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2.3 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-36

ตารางที่ 4-36 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	-	0.60	0.58	0.46	0.19
			(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.059)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	-	-	-0.02	-0.13	-0.40
				(Sig. = 0.862)	(Sig. = 0.147)	(Sig. = 0.000*)
อนุปริญญา/ ปวส.	82	-	-	-	-0.12	-0.39
					(Sig. = 0.087)	(Sig. = 0.000*)
ปริญญาตรี	153	-	-	-	-	-0.27
						(Sig. = 0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	79	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-36 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษานอนุปริญญา/ ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษานอนุปริญญา/ ปวส. โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษاپริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับ

การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษอนุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษอนุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

สมมติฐานที่ 1.2.4 สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-37 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากร			
	Mean	SD	F	P-value
โสด	4.21	.494	14.809	.000*
สมรส	4.09	.668		
หย่าร้าง/ หม้าย	4.38	.413		
แยกกันอยู่	4.62	.293		
รวม	4.28	.529		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-37 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2.4 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกันไป

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-38

ตารางที่ 4-38 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	140	-	0.12 (Sig. = 0.080)	-0.17 (Sig. = 0.010*)	-0.41 (Sig. = 0.000*)
สมรส	94	-	-	-0.29 (Sig. = 0.000*)	-0.53 (Sig. = 0.000*)
หย่าร้าง/ หม้าย	98	-	-	-	-0.24 (Sig. = 0.005*)
แยกกันอยู่	53	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-38 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53



การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาล ยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

สมมติฐานที่ 1.2.5 ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-39 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากร			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	4.03	.479	32.028	.000*
3,001-5,000 หยวน	3.88	.445		
5,001-7,000 หยวน	4.01	.625		
7,001-9,000 หยวน	4.46	.406		
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	4.53	.397		
รวม	4.28	.529		

\*P-value  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4-39 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2.5 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-40

ตารางที่ 4-40 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ต่ำกว่า 3,000 หยวน	3,001-5,000 หยวน	5,001-7,000 หยวน	7,001-9,000 หยวน	มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	33	-	0.16 (Sig. = 0.122)	0.22 (Sig. = 0.817)	-0.43 (Sig. = 0.000*)	-0.50 (Sig. = 0.000*)
3,001-5,000 หยวน	58	-	-	-0.13 (Sig. = 0.110)	-0.59 (Sig. = 0.000*)	-0.66 (Sig. = 0.000*)
5,001-7,000 หยวน	66	-	-	-	0.45 (Sig. = 0.000*)	-0.52 (Sig. = 0.000*)
7,001-9,000 หยวน	121	-	-	-	-	-0.07 (Sig. = 0.255)
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	107	-	-	-	-	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-40 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรม



สมมติฐานที่ 1.2.6 อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อาชีพ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากร			
	Mean	SD	F	P-value
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.40	.470	2.527	.040*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.23	.531		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.16	.613		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4.34	.503		
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	4.26	.488		
รวม	4.28	.529		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-41 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2.6 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-42

ตารางที่ 4-42 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	รับจ้าง / ลูกจ้าง
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	88	-	0.17 (Sig. = 0.017*)	0.24 (Sig. = 0.005*)	0.06 (Sig. = 0.503)	0.15 (Sig. = 0.151)
พนักงานบริษัทเอกชน	138	-	-	0.07 (Sig. = 0.387)	-0.11 (Sig. = 0.190)	-0.24 (Sig. = 0.798)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	67	-	-	-	-0.18 (Sig. = 0.064)	-0.09 (Sig. = 0.387)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	54	-	-	-	-	0.09 (Sig. = 0.440)
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	38	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-42 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่า P-value เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา และอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1.3** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3.1 เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการชาวจีนด้าน กระบวนการของการรักษา	ชาย (n = 147)		หญิง (n = 238)		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
รวม	4.45	.476	4.27	.545	3.436	.055

\* P -value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-43 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3.1 ด้วยค่าสถิติ t-test โดยการวิเคราะห์ Independent sampling t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3.2 อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

$H_0$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 20 ปี	4.49	.458	22.612	.000*
21-30 ปี	4.03	.568		
31-40 ปี	4.35	.516		
1-50 ปี	4.53	.299		
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.70	.305		
รวม	4.34	.526		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-44 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3.2 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-45

ตารางที่ 4-45 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	56	-	0.46 (Sig. = 0.000*)	0.13 (Sig. = 0.089)	-0.04 (Sig. = 0.646)	-0.21 (Sig. = 0.031*)
21-30ปี	117	-	-	-0.33 (Sig. = 0.000*)	-0.50 (Sig. = 0.000*)	-0.67 (Sig. = 0.000*)
31-40 ปี	103	-	-	-	-0.17 (Sig. = 0.020*)	-0.34 (Sig. = 0.000*)
41-50 ปี	67	-	-	-	-	-0.17 (Sig. = 0.069)
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	42	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-45 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 21-30 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 21-30 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21



การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

สมมติฐานที่ 1.3.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-46 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา			
	Mean	SD	F	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.74	.303	9.218	.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.29	.495		
อนุปริญญา/ ปวส.	4.27	.485		
ปริญญาตรี	4.23	.606		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.48	.365		
รวม	4.34	.526		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-46 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3.3 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-47

ตารางที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี
มัธยมศึกษา ตอนต้น	35	-	0.44	0.46	0.51	0.26
			(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.012*)
มัธยมศึกษาตอน ปลาย	36	-	-	0.02	0.06	-0.19
				(Sig. = 0.841)	(Sig. = 0.491)	(Sig. = 0.068)
อนุปริญญา/ ปวส.	82	-	-	-	0.44	-0.21
					(Sig. = 0.523)	(Sig. = 0.010*)
ปริญญาตรี	153	-	-	-	-	-0.25
						(Sig. = 0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	79	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-47 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษานูปริญญา/ ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษานูปริญญา/ ปวส. โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษاپริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรม

ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษอนุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษอนุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

สมมติฐานที่ 1.3.4 สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-48 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา			
	Mean	SD	F	P-value
โสด	4.18	.593	16.896	.000*
สมรส	4.23	.558		
หย่าร้าง/ หม้าย	4.57	.342		
แยกกันอยู่	4.56	.301		
รวม	4.34	.526		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-48 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3.4 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการทำการทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-49

ตารางที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	140	-	-0.05 (Sig. = 0.417)	-0.39 (Sig. = 0.000*)	-0.38 (Sig. = 0.000*)
สมรส	94	-	-	-0.34 (Sig. = 0.000*)	-0.33 (Sig. = 0.000*)
หย่าร้าง/ หม้าย	98	-	-	-	0.01 (Sig. = 0.909)
แยกกันอยู่	53	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-49 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

สมมติฐานที่ 1.3.5 ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-50 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	4.17	.506	28.002	.000*
3,001-5,000 หยวน	3.84	.548		
5,001-7,000 หยวน	4.24	.618		
7,001-9,000 หยวน	4.48	.415		
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	4.57	.328		
รวม	4.34	.526		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-50 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3.5 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน

ด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี  
แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบ  
แบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-51

ตารางที่ 4-51 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง  
และความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ ต่อเดือน	จำนวน	ต่ำกว่า 3,000 หยวน	3,001-5,000 หยวน	5,001-7,000 หยวน	7,001-9,000 หยวน	มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป
ต่ำกว่า 3,000	33	-	0.33	-0.07	-0.31	-0.41
หยวน			(Sig. = 0.001*)	(Sig. = 0.468)	(Sig. = 0.001*)	(Sig. = 0.000*)
3,001-5,000	58	-	-	-0.40	-0.64	-0.73
หยวน				(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)
5,001-7,000	66	-	-	-	-0.24	-0.33
หยวน					(Sig. = 0.001*)	(Sig. = 0.000*)
7,001-9,000	121	-	-	-	-	-0.10
หยวน						(Sig. = 0.124)
มากกว่า 9,001	107	-	-	-	-	
หยวนขึ้นไป						

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-51 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า  
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้  
ต่อเดือน 3,001-5,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับ  
รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของ  
ศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับรายได้ต่อเดือน 3,001-5,000  
หยวน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33





การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอี มากกว่า ระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

สมมติฐานที่ 1.3.6 อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอีแตกต่างกัน

$H_0$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-52 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา			
	Mean	SD	F	P-value
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.36	.545	1.253	.288
พนักงานบริษัทเอกชน	4.30	.477		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.28	.664		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4.47	.471		
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	4.36	.437		
รวม	4.34	.526		

\*P-value  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4-52 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3.6 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.288 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1.4** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.1 เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-53 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของ	ชาย (n = 147)		หญิง (n = 238)		t	Sig.
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
การจัดการ	4.47	.590	4.12	.574	5.750	.788
รวม	4.47	.590	4.12	.574		

P -value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-53 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4.1 ด้วยค่าสถิติ t-test โดยการวิเคราะห์ Independent sampling t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.788 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4.2 อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-54 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการ			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 20 ปี	4.44	.614	20.632	.000*
21-30 ปี	3.94	.545		
31-40 ปี	4.18	.629		
1-50 ปี	4.60	.442		
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.52	.400		
รวม	4.26	.604		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-54 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4.2 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-55

ตารางที่ 4-55 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	56	-	0.50	0.26	-0.16	-0.08
			(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.005*)	(Sig. = 0.112)	(Sig. = 0.500)
21-30 ปี	117	-	-	-0.24	-0.66	-0.58
				(Sig. = 0.001*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)
31-40 ปี	103	-	-	-	-0.42	-0.33
					(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.001*)
41-50 ปี	67	-	-	-	-	-0.08
						(Sig. = 0.440)
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	42	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-55 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 21-30 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 21-30 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ มากกว่า 50ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ มากกว่า 50ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

สมมติฐานที่ 1.4.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-56 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการ			
	Mean	SD	F	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.77	.413	18.444	.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.05	.643		
อนุปริญญา/ ปวส.	4.12	.587		
ปริญญาตรี	4.11	.585		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.55	.468		
รวม	4.26	.604		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-56 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4.3 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ H<sub>0</sub> หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-57

ตารางที่ 4-57 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	-	0.72 (Sig. = 0.000*)	0.65 (Sig. = 0.000*)	0.67 (Sig. = 0.000*)	0.22 (Sig. = 0.054)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	-	-	-0.07 (Sig. = 0.509)	-0.06 (Sig. = 0.576)	-0.51 (Sig. = 0.000*)
อนุปริญญา/ ปวส.	82	-	-	-	0.02 (Sig. = 0.836)	-0.43 (Sig. = 0.000*)
ปริญญาตรี	153	-	-	-	-	-0.45 (Sig. = 0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	79	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-57 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษاپริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรม



ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษอนุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษอนุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

สมมติฐานที่ 1.4.4 สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการจัดการ ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-58 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่หนี่ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการ			
	Mean	SD	F	P-value
1. โสด	4.07	.604	26.830	.000*
2. สมรส	4.05	.586		
3. หย่าร้าง/ หม้าย	4.49	.554		
4. แยกกันอยู่	4.69	.245		
รวม	4.26	.604		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-58 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4.4 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่หนี่ แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-59

ตารางที่ 4-59 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	140	-	0.02 (Sig. =0.833)	-0.43 (Sig. = 0.000*)	-0.62 (Sig. = 0.000*)
สมรส	94	-	-	-0.44 (Sig. = 0.000*)	-0.64 (Sig. = 0.000*)
หย่าร้าง/ หม้าย	98	-	-	-	-0.20 (Sig. = 0.037*)
แยกกันอยู่	53	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-59 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

สมมติฐานที่ 1.4.5 ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-60 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการจัดการ			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	4.00	.583	47.337	.000*
3,001-5,000 หยวน	3.78	.480		
5,001-7,000 หยวน	3.84	.524		
7,001-9,000 หยวน	4.44	.542		
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	4.64	.392		
รวม	4.26	.604		

\*P-value  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4-60 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4.5 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-61

ตารางที่ 4-61 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ต่ำกว่า 3,000 หยวน	3,001-5,000 หยวน	5,001-7,000 หยวน	7,001-9,000 หยวน	มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	33	-	0.22 (Sig. = 0.043*)	0.16 (Sig. = 0.133)	-0.44 (Sig. = 0.000*)	-0.64 (Sig. = 0.000*)
3,001-5,000 หยวน	58	-	-	-0.06 (Sig. = 0.497)	-0.66 (Sig. = 0.000*)	-0.86 (Sig. = 0.000*)
5,001-7,000 หยวน	66	-	-	-	-0.60 (Sig. = 0.000*)	-0.80 (Sig. = 0.000*)
7,001-9,000 หยวน	121	-	-	-	-	0.19 (Sig. = 0.003*)
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	107	-	-	-	-	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-61 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน 3,001-5,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการ



ของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับรายได้ ต่อเดือน มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน และ ระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับรายได้ ต่อเดือน มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

สมมติฐานที่ 1.4.6 อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-62 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการ			
	Mean	SD	F	P-value
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.37	.592	2.183	.070
พนักงานบริษัทเอกชน	4.25	.604		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.17	.673		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ กู้ขาย	4.12	.553		
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	4.36	.525		
รวม	4.26	.604		

\* P-value  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4-62 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4.6 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.070 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1.5** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.1 เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-63 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการชาวจีน	ชาย (n = 147)		หญิง (n = 238)		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านมาตรการ ความปลอดภัย	4.32	.466	4.14	.639	3.352	.000*
รวม	4.32	.466	4.14	.639		

\* P-value  $\leq$  0.05



จากตารางที่ 4-63 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5.1 ด้วยค่าสถิติ t-test โดยการวิเคราะห์ Independent sampling t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5.2 อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-64 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัย			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 20 ปี	4.51	.363	38.710	.000*
21-30 ปี	3.77	.588		
31-40 ปี	4.27	.599		
1-50 ปี	4.35	.345		
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.66	.205		
รวม	4.21	.585		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-64 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5.2 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-65

ตารางที่ 4-65 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	56	-	0.74 (Sig. = 0.000*)	0.24 (Sig. = 0.004*)	-0.16 (Sig. = 0.072)	-0.15 (Sig. = 0.135)
21-30 ปี	117	-	-	-0.50 (Sig. = 0.000*)	-0.58 (Sig. = 0.000*)	-0.89 (Sig. = 0.000*)
31-40 ปี	103	-	-	-	-0.08 (Sig. = 0.320)	-0.39 (Sig. = 0.000*)
41-50 ปี	67	-	-	-	-	-0.31 (Sig. = 0.001*)
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	42	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-65 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 21-30 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 21-30 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

สมมติฐานที่ 1.5.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-66 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัย			
	Mean	SD	F	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.68	.362	16.387	.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.25	.435		
อนุปริญญา/ ปวส.	3.96	.700		
ปริญญาตรี	4.10	.584		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.45	.352		
รวม	4.21	.585		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-66 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5.3 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-67

ตารางที่ 4-67 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	-	0.43	0.72	0.58	0.23
			(Sig. = 0.001*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.038*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	-	-	0.29	0.15	-0.20
				(Sig. = 0.007*)	(Sig. = 0.136)	(Sig. = 0.069)
อนุปริญญา/ ปวส.	82	-	-	-	-0.14	-0.49
					(Sig. = 0.056)	(Sig. = 0.000*)
ปริญญาตรี	153	-	-	-	-	-0.35
						(Sig. = 0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	79	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-67 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรม

ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ มากกว่า ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

สมมติฐานที่ 1.5.4 สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-68 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัย			
	Mean	SD	F	P-value
โสด	4.03	.624	16.954	.000*
สมรส	4.10	.654		
หย่าร้าง/ หม้าย	4.37	.395		
แยกกันอยู่	4.58	.369		
รวม	4.21	.585		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-68 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5.4 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-69

ตารางที่ 4-69 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	140	-	0.07 (Sig. = 0.314)	-0.34 (Sig. = 0.000*)	-0.55 (Sig. = 0.000*)
สมรส	94	-	-	-0.27 (Sig. = 0.001*)	-0.48 (Sig. = 0.000*)
หย่าร้าง/ หม้าย	98	-	-	-	-0.21 (Sig. = 0.024*)
แยกกันอยู่	53	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-69 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48



การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาล ยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

สมมติฐานที่ 1.5.5 ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-70 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัย			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	4.20	.709	42.166	.000*
3,001-5,000 หยวน	3.54	.577		
5,001-7,000 หยวน	4.03	.500		
7,001-9,000 หยวน	4.37	.462		
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	4.50	.366		
รวม	4.21	.585		

\*P-value  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4-70 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5.5 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-71

ตารางที่ 4-71 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ต่ำกว่า 3,000 หยวน	3,001-5,000 หยวน	5,001-7,000 หยวน	7,001-9,000 หยวน	มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	33	-	0.66 (Sig. = 0.000*)	0.17 (Sig. = 0.103)	-0.18 (Sig. = 0.067)	-0.30 (Sig. = 0.002*)
3,001-5,000 หยวน	58	-	-	-0.49 (Sig. = 0.000*)	-0.84 (Sig. = 0.000*)	-0.96 (Sig. = 0.000*)
5,001-7,000 หยวน	66	-	-	-	-0.35 (Sig. = 0.000*)	-0.47 (Sig. = 0.000*)
7,001-9,000 หยวน	121	-	-	-	-	0.12 (Sig. = 0.058)
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	107	-	-	-	-	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-71 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน 3,001-5,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของ



ความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับรายได้ ต่อเดือนมากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

สมมติฐานที่ 1.5.6 อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-72 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัย			
	Mean	SD	F	P-value
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.28	.646	0.859	.488
พนักงานบริษัทเอกชน	4.15	.584		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.18	.659		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4.26	.513		
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	4.22	.362		
รวม	4.21	.585		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-72 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5.6 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ เท่ากับ 0.488 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1.6** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6.1 เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

$H_0$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-73 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการชาวจีน ด้านภาพลักษณ์	ชาย (n = 147)		หญิง (n = 238)		t	Sig.
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
รวม	4.52	.542	4.28	.555	4.153	0.253

\* P -value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-73 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6.1 ด้วยค่าสถิติ t-test โดยการวิเคราะห์ Independent sampling t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.253 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6.2 อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-74 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 20 ปี	4.58	.496	17.992	.000*
21-30 ปี	4.08	.610		
31-40 ปี	4.32	.542		
1-50 ปี	4.61	.431		
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.63	.266		
รวม	4.37	.562		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-74 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6.2 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-75

ตารางที่ 4-75 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	56	-	0.50 (Sig. = 0.000*)	0.26 (Sig. = 0.000*)	-0.03 (Sig. = 0.736)	-0.04 (Sig. = 0.673)
21-30 ปี	117	-	-	-0.24 (Sig. = 0.001*)	-0.53 (Sig. = 0.000*)	-0.54 (Sig. = 0.000*)
31-40 ปี	103	-	-	-	-0.29 (Sig. = 0.000*)	-0.30 (Sig. = 0.001*)
41-50 ปี	67	-	-	-	-	-0.01 (Sig. = 0.898)
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	42	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-75 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 21-30 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 21-30 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

สมมติฐานที่ 1.6.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน



ตารางที่ 4-76 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์			
	Mean	SD	F	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.63	.355	7.474	.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.39	.602		
อนุปริญญา/ ปวส.	4.14	.601		
ปริญญาตรี	4.34	.564		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.53	.476		
รวม	4.37	.562		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-76 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6.3 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-77

ตารางที่ 4-77 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี
มัธยมศึกษา ตอนต้น	35	-	0.25 (Sig. = 0.057)	0.49 (Sig. = 0.000*)	0.28 (Sig. = 0.006*)	0.10 (Sig. = 0.308)
มัธยมศึกษา ตอนปลาย	36	-	-	0.24 (Sig. = 0.027*)	0.04 (Sig. = 0.712)	-0.15 (Sig. = 0.172)
อนุปริญญา/ ปวส.	82	-	-	-	-0.20 (Sig. = 0.006*)	-0.39 (Sig. = 0.000*)
ปริญญาตรี	153	-	-	-	-	-0.19 (Sig. = 0.014*)
สูงกว่าปริญญาตรี	79	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-77 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษานูปริญญา/ ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษานูปริญญา/ ปวส. โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษานูปริญญา/ ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษานูปริญญา/ ปวส. โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

สมมติฐานที่ 1.6.4 สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-78 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์			
	Mean	SD	F	P-value
โสด	4.24	.633	10.400	.000*
สมรส	4.27	.565		
หย่าร้าง/ หม้าย	4.49	.437		
แยกกันอยู่	4.66	.396		
รวม	4.37	.562		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-78 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6.4 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-79

ตารางที่ 4-79 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	140	-	-0.03 (Sig. = 0.703)	-0.25 (Sig. = 0.001*)	-0.42 (Sig. = 0.000*)
สมรส	94	-	-	-0.22 (Sig. = 0.005*)	-0.39 (Sig. = 0.000*)
หย่าร้าง/ หม้าย	98	-	-	-	-0.17 (Sig. = 0.066)
แยกกันอยู่	53	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-79 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

สมมติฐานที่ 1.6.5 ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-80 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	4.30	.550	16.942	.000*
3,001-5,000 หยวน	3.91	.595		
5,001-7,000 หยวน	4.28	.557		
7,001-9,000 หยวน	4.48	.551		
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	4.56	.392		
รวม	4.37	.562		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-80 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6.5 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-81

ตารางที่ 4-81 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ต่ำกว่า 3,000 หยวน	3,001-5,000 หยวน	5,001-7,000 หยวน	7,001-9,000 หยวน	มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	33	-	0.38	0.02	-0.19	-0.27
			(Sig. = 0.001*)	(Sig. = 0.891)	(Sig. = 0.066)	(Sig. = 0.010*)
3,001-5,000 หยวน	58	-	-	-0.37	-0.57	-0.65
				(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)
5,001-7,000 หยวน	66	-	-	-	-0.20	-0.28
					(Sig. = 0.011*)	(Sig. = 0.001*)
7,001-9,000 หยวน	121	-	-	-	-	0.08
						(Sig. = 0.249)
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	107	-	-	-	-	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-81 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน 3,001-5,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับรายได้ต่อเดือน 3,001-5,000 หยวน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน 3,001-5,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$





ตารางที่ 4-82 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์			
	Mean	SD	F	P-value
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.34	.604	3.023	.018*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.33	.581		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.26	.546		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4.48	.453		
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	4.60	.488		
รวม	4.37	.562		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-82 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6.6 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-83

ตารางที่ 4-83 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	รับจ้าง/ ลูกจ้าง
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	88	-	0.01 (Sig. = 0.853)	0.08 (Sig. = 0.360)	-0.14 (Sig. = 0.153)	-0.25 (Sig. = 0.019*)
พนักงาน บริษัทเอกชน	138	-	-	0.07 (Sig. = 0.408)	-0.15 (Sig. = 0.090)	-0.27 (Sig. = 0.009*)
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	-	-	-	-0.22 (Sig. = 0.031*)	-0.34 (Sig. = 0.003*)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	54	-	-	-	-	0.11 (Sig. = 0.320)
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	38	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-83 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา และอาชีพ รับจ้าง/ ลูกจ้าง มีค่า P-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ มากกว่า อาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง มีค่า P-value เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ มากกว่า อาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ มากกว่า อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพประกอบธุรกิจรับจ้าง/ ลูกจ้าง มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า

อาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ มากกว่า อาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1.7** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7.1 เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-84 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการชาวจีน	ชาย (n = 147)		หญิง (n = 238)		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	4.46	.406	4.19	.490	5.834	.039*
รวม	4.46	.406	4.19	.490		

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-84 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7.1 ด้วยค่าสถิติ t-test โดยการวิเคราะห์ Independent sampling t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7.2 อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-85 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 20 ปี	4.40	.392	18.122	.000*
21-30 ปี	4.06	.470		
31-40 ปี	4.24	.499		
1-50 ปี	4.53	.379		
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.57	.350		
รวม	4.30	.478		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-85 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7.2 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-86

ตารางที่ 4-86 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	56	-	0.33 (Sig. = 0.000*)	0.16 (Sig. = 0.032*)	-0.13 (Sig. = 0.097)	-0.17 (Sig. = 0.053)
21-30 ปี	117	-	-	-0.18 (Sig. = 0.000*)	-0.47 (Sig. = 0.000*)	-0.51 (Sig. = 0.000*)
31-40 ปี	103	-	-	-	-0.29 (Sig. = 0.000*)	-0.33 (Sig. = 0.000*)
41-50 ปี	67	-	-	-	-	-0.04 (Sig. = 0.631)
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	42	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-86 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 21-30 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 21-30 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

สมมติฐานที่ 1.7.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-87 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม			
	Mean	SD	F	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.52	.413	6.727	.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.19	.378		
อนุปริญญา/ ปวส.	4.17	.561		
ปริญญาตรี	4.25	.497		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.46	.321		
รวม	4.30	.478		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-87 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7.3 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-88

ตารางที่ 4-88 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	-	0.33	0.35	0.27	0.06
			(Sig. = 0.003*)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.002*)	(Sig. = 0.507)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	-	-	0.02	-0.06	-0.26
				(Sig. = 0.824)	(Sig. = 0.518)	(Sig. = 0.005*)
อนุปริญญา/ปวส.	82	-	-	-	-0.08	-0.29
					(Sig. = 0.231)	(Sig. = 0.000*)
ปริญญาตรี	153	-	-	-	-	-0.21
						(Sig. = 0.001*)
สูงกว่าปริญญาตรี	79	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-88 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรม



ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษอนุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษอนุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

สมมติฐานที่ 1.7.4 สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรม ตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-89 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์			
	Mean	SD	F	P-value
โสด	4.20	.414	14.472	.000*
สมรส	4.15	.580		
หย่าร้าง/ หม้าย	4.52	.444		
แยกกันอยู่	4.41	.290		
รวม	4.30	.478		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-89 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7.4 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกันไป

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-90

ตารางที่ 4-90 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	140	-	0.05 (Sig. = 0.392)	-0.32 (Sig. = 0.000*)	-0.21 (Sig. = 0.004*)
สมรส	94	-	-	-0.37 (Sig. = 0.000*)	-0.26 (Sig. = 0.001*)
หย่าร้าง/ หม้าย	98	-	-	-	0.12 (Sig. = 0.166)
แยกกันอยู่	53	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-90 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่าสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่าสถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่าสถานภาพ หย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่าสถานภาพ แยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

สมมติฐานที่ 1.7.5 ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-91 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	4.10	.380	25.136	.000*
3,001-5,000 หยวน	4.03	.296		
5,001-7,000 หยวน	4.04	.550		
7,001-9,000 หยวน	4.38	.471		
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	4.57	.355		
รวม	4.30	.478		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-91 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7.5 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธี วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-92

ตารางที่ 4-92 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ต่ำกว่า 3,000 หยวน	3,001-5,000 หยวน	5,001-7,000 หยวน	7,001-9,000 หยวน	มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	33	-	0.07	0.06	-0.28	-0.47
			(Sig. = 0.467)	(Sig. = 0.533)	(Sig. = 0.001*)	(Sig. = 0.010*)
3,001-5,000 หยวน	58	-	-	-0.01	-0.35	-0.54
				(Sig. = 0.881)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)
5,001-7,000 หยวน	66	-	-	-	-0.33	-0.53
					(Sig. = 0.011*)	(Sig. = 0.001*)
7,001-9,000 หยวน	121	-	-	-	-	0.19
						(Sig. = 0.001*)
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	107	-	-	-	-	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-92 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจ



สมมติฐานที่ 1.7.6 อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

$H_0$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-93 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม			
	Mean	SD	F	P-value
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.41	.452	3.232	.013*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.23	.514		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.19	.473		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4.36	.444		
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	4.36	.389		
รวม	4.30	.478		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-93 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7.6 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-94

ตารางที่ 4-94 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	รับจ้าง/ ลูกจ้าง
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.40	-	0.18 (Sig. = 0.006*)	0.23 (Sig. = 0.003*)	0.55 (Sig. = 0.497)	0.05 (Sig. = 0.585)
พนักงานบริษัทเอกชน	4.23	-	-	0.05 (Sig. = 0.503)	-0.122 (Sig. = 0.106)	-0.13 (Sig. = 0.139)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.16	-	-	-	-0.17 (Sig. = 0.050*)	-0.18 (Sig. = 0.068)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4.34	-	-	-	-	0.00 (Sig. = 0.657)
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	4.26	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-94 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่า P-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา และอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23



การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.050 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1.8** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8.1 เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-95 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย (n = 147)		หญิง (n = 238)		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.47	.462	4.30	.529	5.834	.038*
รวม	4.47	.462	4.30	.529		

\* P -value  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4-95 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.8.1 ด้วยค่าสถิติ t-test โดยการวิเคราะห์ Independent sampling t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8.2 อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-96 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือ			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 20 ปี	4.33	.469	11.872	.000*
21-30 ปี	4.21	.580		
31-40 ปี	4.29	.548		
1-50 ปี	4.62	.290		
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.64	.208		
รวม	4.37	.511		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-96 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.8.2 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-97

ตารางที่ 4-97 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นซี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	56	-	0.12 (Sig. = 0.132)	0.03 (Sig. = 0.667)	-0.29 (Sig. = 0.001*)	-0.32 (Sig. = 0.001*)
21-30 ปี	117	-	-	-0.08 (Sig. = 0.200)	-0.41 (Sig. = 0.000*)	-0.44 (Sig. = 0.000*)
31-40 ปี	103	-	-	-	-0.33 (Sig. = 0.000*)	-0.35 (Sig. = 0.000*)
41-50 ปี	67	-	-	-	-	-0.02 (Sig. = 0.806)
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	42	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-97 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นซี มากกว่า อายุ 31-40 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นซี มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นซี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุ 41-50 ปี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

สมมติฐานที่ 1.8.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-98 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือ			
	Mean	SD	F	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.51	.369	7.268	.000*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.28	.613		
อนุปริญญา/ ปวส.	4.22	.518		
ปริญญาตรี	4.32	.521		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.59	.398		
รวม	4.37	.511		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-98 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.8.3 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-99

ตารางที่ 4-99 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	-	0.23 (Sig. = 0.051)	0.30 (Sig. = 0.003*)	0.20 (Sig. = 0.034*)	-0.07 (Sig. = 0.460)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	-	-	0.07 (Sig. = 0.491)	-0.03 (Sig. = 0.725)	-0.30 (Sig. = 0.002*)
อนุปริญญา/ ปวส.	82	-	-	-	-0.10 (Sig. = 0.139)	-0.37 (Sig. = 0.000*)
ปริญญาตรี	153	-	-	-	-	-0.27 (Sig. = 0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	79	-	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-99 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

สมมติฐานที่ 1.8.4 สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-100 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือ			
	Mean	SD	F	P-value
โสด	4.29	.537	13.724	.000*
สมรส	4.18	.606		
หย่าร้าง/ หม้าย	4.60	.344		
แยกกันอยู่	4.44	.301		
รวม	4.37	.511		

\*P-value  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4-100 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.8.4 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-101

ตารางที่ 4-101 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	140	-	0.11 (Sig. = 0.093)	-0.31 (Sig. = 0.000*)	-0.15 (Sig. = 0.056)
สมรส	94	-	-	-0.42 (Sig. = 0.000*)	-0.26 (Sig. = 0.002*)
หย่าร้าง/ หม้าย	98	-	-	-	0.16 (Sig. = 0.053)
แยกกันอยู่	53	-	-	-	-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-101 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจ



ด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรส และสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี มากกว่า สถานภาพแยกกันอยู่ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

สมมติฐานที่ 1.8.5 ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-102 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือ			
	Mean	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	4.07	.594	18.537	.000*
3,001-5,000 หยวน	4.14	.526		
5,001-7,000 หยวน	4.14	.614		
7,001-9,000 หยวน	4.49	.441		
มากกว่า 9,001 หยวนขึ้นไป	4.58	.291		
รวม	4.37	.511		

\*P-value  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4-102 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.8.5 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-103

ตารางที่ 4-103 ค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วย LSD การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ต่ำกว่า 3,000	3,001-5,000	5,001-7,000	7,001-9,000	มากกว่า 9,001
		หยวน	หยวน	หยวน	หยวน	หยวนขึ้นไป
ต่ำกว่า 3,000 หยวน	33	-	0.07	0.07	-0.42	-0.52
			(Sig. = 0.496)	(Sig. = 0.496)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.010*)
3,001-5,000 หยวน	58	-	-	0.02	-0.35	-0.45
				(Sig. = 0.985)	(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)
5,001-7,000 หยวน	66	-	-	-	-0.35	-0.45
					(Sig. = 0.000*)	(Sig. = 0.000*)
7,001-9,000 หยวน	121	-	-	-	-	0.09
						(Sig. = 0.131)
มากกว่า 9,001 หยวน	107	-	-	-	-	-
ขึ้นไป						

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-103 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน และระดับรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 หยวน มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง



สมมติฐานที่ 1.8.6 อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-104 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือ			
	Mean	SD	F	P-value
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.39	.532	0.505	.732
พนักงานบริษัทเอกชน	4.33	.533		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.35	.492		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4.42	.518		
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	4.40	.401		
รวม	4.37	.511		

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-104 ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.8.6 ด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-value เท่ากับ 0.732 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามใน โรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยฺฮันอีแตกต่างกัน**

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยฺฮันอีแตกต่างกัน**

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยฺฮันอี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยฺฮันอี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-105 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน

(Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรต้นคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยฺฮันอี

ด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.504	.092					
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.193	.093	.237	6.055	.000*	.297	3.366
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.075	.032	.085	2.432	.000*	.375	2.666
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.121	.031	.148	4.306	.015*	.387	2.585
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.304	.028	.347	9.709	.000*	.357	2.802
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	.187	.029	.218	6.361	.000*	.386	2.588
R	.909						
R square	.827						
Adjusted R square	.825						
Durbin Watson	1.809						
F ratio	361.84 (0.000)						

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-105 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 361.84 และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้น

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับ 0.909 ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.827 หรือร้อยละ 82.7

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปย่อตามแต่ละตัวแปรต้น ดังตารางที่ 4-105 ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า T เท่ากับ 6.055 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.193 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 3.366 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ มีค่า T เท่ากับ 2.432 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.075 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.666 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี สำหรับด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 4.306 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 มีค่า B เท่ากับ 0.121 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.585 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี สำหรับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 9.709 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.304 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.802 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี สำหรับด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 6.361 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.187 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.588 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี สำหรับด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ แตกต่างกัน

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีปัจจัยด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกันในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.504 + 0.193 (X_1) + 0.075 (X_2) + 0.121 (X_3) + 0.304 (X_4) + 0.187 (X_5)$$

เมื่อ  $\hat{y}$  = ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ

$X_1$  = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X_2$  = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

$X_3$  = ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$  = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

$X_5$  = ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.504 แต่เมื่อปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.193 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.075 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.121 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.304 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.187 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.809 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2.2** คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลยี่ห้อ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน



ตารางที่ 4-106 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน  
(Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ  
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลยี่ฮี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			Tolerance	VIF
	B	SE	Beta				
ค่าคงที่	-.140	.165					
ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	.122	.057	.117	-.851	.395	.297	3.366
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.304	.055	.271	2.146	.033*	.375	2.666
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.101	.050	.096	5.567	.000*	.387	2.585
ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	.324	.056	.290	2.007	.045*	.357	2.802
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ	.171	.052	.157	3.271	0.001*	.386	2.588
R	.814						
R square	.662						
Adjusted R square	.658						
Durbin Watson	1.851						
F ratio	148.78	(0.000)					

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-106 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยี่ฮี้ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐาน สามารถนำมาสร้างเป็น สมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 148.78 และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้น

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับ 0.814 ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.662 หรือ ร้อยละ 62.2

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปย่อตามแต่ละตัวแปรต้น ดังตารางที่ 4-106 ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า T เท่ากับ -0.851 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.395 มีค่า B เท่ากับ 0.122 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 3.366 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า T เท่ากับ 2.146 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 มีค่า B เท่ากับ 0.304 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.666 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 5.567 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.101 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.585 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 2.007 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 มีค่า B เท่ากับ 0.324 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.802 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 3.271 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 มีค่า B เท่ากับ 0.171 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.588 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{y} = -0.140 + 0.122 (X_1) + 0.304 (X_2) + 0.101 (X_3) + 0.324 (X_4) + 0.171 (X_5)$$

เมื่อ  $\hat{y}$  = ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐาน  
ใน โรงพยาบาลยันฮี

$X_1$  = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X_2$  = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

$X_3$  = ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$  = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

$X_5$  = ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลย่นฮี ของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.140 แต่เมื่อปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.122 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.304 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.101 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.324 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.171 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.851 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2.3** คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลย่นฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลย่นฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลย่นฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-107 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน  
(Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ  
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาล  
ย่นฮี้

ด้านคุณภาพของบุคลากร	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			Tolerance	VIF
	B	SE	Beta				
ค่าคงที่	.510	.168		3.047	.002		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	.282	.058	.292	4.888	.000*	.297	3.366
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.044	.055	.042	.785	.433	.375	2.666
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.111	.051	.114	2.173	.030*	.387	2.585
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	.303	.057	.292	5.354	.000*	.357	2.802
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็น ใจในผู้รับบริการ	.137	.053	.135	2.575	.010*	.386	2.588
R	.774						
R square	.599						
Adjusted R square	.594						
Durbin Watson	1.853						
F ratio	113.21 (0.000)						

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-107 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression พบว่า  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลย่นฮี้ ไม่เกิดปัญหา  
Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่า  
น้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง  
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากร สามารถนำมาสร้างเป็น  
สมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 113.21 และ  
ค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านคุณภาพของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้น

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับ 0.774 ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.599 หรือร้อยละ 59.9

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปย่อตามแต่ละตัวแปรต้น ดังตารางที่ 4-107 ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากร พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า T เท่ากับ 4.888 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.282 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 3.366 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า T เท่ากับ 0.785 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.433 มีค่า B เท่ากับ 0.044 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.666 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 2.173 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 มีค่า B เท่ากับ 0.111 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.585 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยฺฮันอี แตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 5.354 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.303 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.802 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยฺฮันอี แตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 2.575 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 มีค่า B เท่ากับ 0.137 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.588 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยฺฮันอี แตกต่างกัน

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีปัจจัยด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยฺฮันอี แตกต่างกัน ในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.510 + 0.282 (X_1) + 0.044 (X_2) + 0.111 (X_3) + 0.303 (X_4) + 0.137 (X_5)$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพบุคลากร  
ในโรงพยาบาลยฺฮันอี

$X_1$  = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X_2$  = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

$X_3$  = ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$  = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

$X_5$  = ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยันฮี ของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.510 แต่เมื่อ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.282 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.044 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากร ในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.111 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยันฮี เพิ่มขึ้น 0.303 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยันฮี เพิ่มขึ้น 0.137 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.853 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่า เป็นอิสระกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2.4** คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน



ตารางที่ 4-108 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน  
(Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ  
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา  
ในโรงพยาบาลยี่ฮี้

ด้านกระบวนการของการรักษา	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			Tolerance	VIF
	B	SE	Beta				
ค่าคงที่	.531	.170		3.130	.002		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	.125	.058	.130	2.134	.033*	.297	3.366
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.174	.056	.168	3.098	.002*	.375	2.666
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.008	.052	.008	0.158	.875	.387	2.585
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	.244	.057	.236	4.249	.000*	.357	2.802
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ	.330	.054	.326	6.121	.000*	.386	2.588
R	.764						
R square	.584						
Adjusted R square	.578						
Durbin Watson	1.78						
F ratio	106.28	(0.000)					

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-108 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยี่ฮี้  
ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF  
ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง  
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา สามารถนำมาสร้าง  
เป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 106.28  
และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้น

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับ 0.764 ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.584 หรือร้อยละ 58.4

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปย่อตามแต่ละตัวแปรต้น ดังตารางที่ 4-108 ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษาของผู้รับบริการชาวจีน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า T เท่ากับ 2.134 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 มีค่า B เท่ากับ 0.125 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 3.366 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า T เท่ากับ 3.098 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 มีค่า B เท่ากับ 0.174 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.666 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 0.158 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.875 มีค่า B เท่ากับ 0.008 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.585 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยี่ห้อไม่แตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 4.249 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.244 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.802 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 6.121 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.330 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.588 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีปัจจัยด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน ในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.531 + 0.125 (X_1) + 0.174 (X_2) + 0.008 (X_3) + 0.244 (X_4) + 0.330 (X_5)$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยี่ห้อ

$X_1$  = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X_2$  = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

$X_3$  = ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$  = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

$X_5$  = ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลย่นฮี ของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.531 แต่เมื่อปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.125 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.174 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.008 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.244 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.330 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.78 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2.5** คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลย่นฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลย่นฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลย่นฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-109 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน  
(Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ  
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการ  
ในโรงพยาบาลยี่ฮี้

ด้านกระบวนการของการจัดการ	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			Tolerance	VIF
	B	SE	Beta				
ค่าคงที่	.183	.204		.894	.372		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	.254	.070	.231	3.623	.000*	.297	3.366
ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้	.020	.068	.017	.299	.765	.375	2.666
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.301	.062	.271	4.854	.000*	.387	2.585
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	.191	.069	.161	2.771	.006*	.357	2.802
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็น ใจในผู้รับบริการ	.179	.065	.154	2.756	.006*	.386	2.588
R	.736						
R square	.542						
Adjusted R square	.536						
Durbin Watson	1.902						
F ratio	89.58	(0.000)					

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-109 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression พบว่า  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยี่ฮี้ ไม่เกิด  
ปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปร  
มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง  
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการ สามารถนำมาสร้าง  
เป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 89.58  
และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้น

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับ 0.736 ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.542 หรือร้อยละ 54.2

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปย่อตามแต่ละตัวแปรต้น ดังตารางที่ 4-109 ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการ พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการของผู้รับบริการชาวจีน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า T เท่ากับ 3.623 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.254 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 3.366 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า t เท่ากับ 0.299 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.765 มีค่า B เท่ากับ 0.020 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.666 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 4.854 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.301 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.585 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 2.771 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 มีค่า B เท่ากับ 0.191 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.802 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 2.756 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 มีค่า B เท่ากับ 0.179 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.588 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีปัจจัยด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน ในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.183 + 0.254 (X_1) + 0.020 (X_2) + 0.301 (X_3) + 0.191 (X_4) + 0.179 (X_5)$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮี

$X_1$  = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X_2$  = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

$X_3$  = ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$  = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

$X_5$  = ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮี ของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.183 แต่เมื่อปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.254 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.020 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.301 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.191 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.179 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.902 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2.6** คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน



ตารางที่ 4-110 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน  
(Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ  
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัย  
ในโรงพยาบาลยี่ฮี้

ด้านมาตรการความปลอดภัย	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-.098	.174		-.561	.575		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	.201	.060	.188	3.361	.001*	.297	3.366
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	-.049	.058	-.042	-.843	.400	.375	2.666
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.206	.053	.191	3.890	.000*	.387	2.585
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	.442	.059	.385	7.516	.000*	.357	2.802
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็น ใจในผู้รับบริการ	.201	.055	.178	3.628	.000*	.386	2.588
R	.804						
R square	.646						
Adjusted R square	.641						
Durbin Watson	1.899						
F ratio	138.25 (0.000)						

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-110 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ฮี้ ไม่เกิด  
ปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปร  
มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง  
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัย สามารถนำมาสร้างเป็น  
สมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 138.25  
และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้น

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับ 0.804 ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.646 หรือร้อยละ 64.6

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปย่อตามแต่ละตัวแปรต้น ดังตารางที่ 4-110 ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัยของผู้รับบริการชาวจีน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า T เท่ากับ 3.361 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 มีค่า B เท่ากับ 0.201 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 3.366 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า T เท่ากับ -0.843 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.400 มีค่า B เท่ากับ -0.049 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.666 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 3.890 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.206 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.585 ซึ่งแสดงว่ามีค่า

ความสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 7.516 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.442 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.802 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 3.628 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.201 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.588 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีปัจจัยด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน ในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = -0.098 + 0.201 (X_1) - 0.049 (X_2) + 0.206 (X_3) + 0.442 (X_4) + 0.201 (X_5)$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อ

$X_1$  = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X_2$  = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

$X_3$  = ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$  = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

$X_5$  = ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.098 แต่เมื่อปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.201 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ลดลง 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อลดลง 0.049 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.206 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านทำให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.442 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.201 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.899 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่า เป็นอิสระกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2.7** คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยี่ห้อ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-111 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน  
(Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ  
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันซี

ด้านภาพลักษณ์	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			Tolerance	VIF
	B	SE	Beta				
ค่าคงที่	.773	.195		3.961	.000		
ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	.335	.067	.327	4.990	.000*	.297	3.366
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	-.045	.065	-.040	-.689	.491	.375	2.666
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	-.044	.059	-.042	-.737	.462	.387	2.585
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	.390	.066	.354	5.922	.000*	.357	2.802
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ	.202	.062	.187	3.258	.001*	.386	2.588
R	.719						
R square	.517						
Adjusted R square	.511						
Durbin Watson	1.821						
F ratio	81.17	(0.000)					

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-111 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันซี ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 81.17 และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านภาพลักษณ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลตัวแปรตามในรูปเชิงเส้น

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับ 0.719 ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.517 หรือร้อยละ 51.7

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปย่อตามแต่ละตัวแปรต้น ดังตารางที่ 4-111 ผลการวิเคราะห์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของผู้รับบริการชาวจีน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า T เท่ากับ 4.990 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.335 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 3.366 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า T เท่ากับ -0.689 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.491 มีค่า B เท่ากับ -0.045 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.666 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ -0.737 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.462 มีค่า B เท่ากับ -0.044 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.585 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 5.922 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.390 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.802 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 3.258 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 มีค่า B เท่ากับ 0.202 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.588 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีปัจจัยด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน ในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{y} = 0.773 + 0.335 (X_1) - 0.045 (X_2) - 0.044 (X_3) + 0.390 (X_4) + 0.202 (X_5)$$

เมื่อ  $\hat{y}$  = ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์  
ในโรงพยาบาลยันฮี

$X_1$  = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X_2$  = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

$X_3$  = ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$  = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

$X_5$  = ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยี่ห้อของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.773 แต่เมื่อปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.335 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ลดลง 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยี่ห้อลดลง 0.045 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการลดลง 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยี่ห้อลดลง 0.044 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.390 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยี่ห้อเพิ่มขึ้น 0.202 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.821 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2.8** คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยี่ห้อไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน



ตารางที่ 4-112 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน  
(Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ  
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
ในโรงพยาบาลยี่ฮี้

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.913	.153		5.964	.000		
ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	.088	.053	.101	1.668	.096	.297	3.366
ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้	.020	.051	.022	.400	.690	.375	2.666
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	.264	.047	.300	5.668	.000*	.387	2.585
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	.307	.052	.327	5.933	.000*	.357	2.802
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็น ใจในผู้รับบริการ	.106	.049	.116	2.179	.030*	.386	2.588
R	.767						
R square	.589						
Adjusted R square	.583						
Durbin Watson	1.873						
F ratio	108.41	(0.000)					

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-112 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยี่ฮี้ ไม่เกิด  
ปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปร  
มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง  
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถนำมาสร้าง  
เป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 108.41

และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามในรูปแบบเชิงเส้น

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับ 0.767 ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.589 หรือ ร้อยละ 58.9

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปย่อตามแต่ละตัวแปรต้น ดังตารางที่ 4-112 ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้รับบริการชาวจีน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า T เท่ากับ 1.688 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.096 มีค่า B เท่ากับ 0.088 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 3.366 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า T เท่ากับ 0.400 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.690 มีค่า B เท่ากับ 0.020 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.666 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 5.668 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ -0.264 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.585 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 5.933 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่า B เท่ากับ 0.307 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.802 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 20179 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 มีค่า B เท่ากับ 0.106 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.588 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใน โรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกันในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.913 + 0.088 (X_1) + 0.020 (X_2) + 0.264 (X_3) + 0.307 (X_4) + 0.106 (X_5)$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใน โรงพยาบาลยันฮี

$X_1$  = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X_2$  = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

$X_3$  = ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$  = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

$X_5$  = ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮี ของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.913 แต่เมื่อปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.088 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.020 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.264 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.307 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮีเพิ่มขึ้น 0.106 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.873 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่า เป็นอิสระกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2.9** คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

$H_0$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-113 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน  
(Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ  
กับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยี่ห้อ

ด้านความน่าเชื่อถือ	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity s	
	coefficients		coefficients			Tolerance	VIF
	B	SE	Beta				
ค่าคงที่	1.356	.200		6.794	.000		
ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	.138	.069	.149	2.015	.045*	.297	3.366
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.128	.066	.127	1.942	.053	.375	2.666
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.024	.061	.026	.397	.691	.387	2.585
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	.233	.067	.232	3.449	.001*	.357	2.802
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็น ใจในผู้รับบริการ	.173	.063	.176	2.730	.007*	.386	2.588
R	.623						
R square	.389						
Adjusted R square	.380						
Durbin Watson	1.457						
F ratio	48.16	(0.000)					

\*P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-113 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยี่ห้อ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 48.16 และค่า P เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็น

รูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความน่าเชื่อถือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อตัวแปรตามในรูปแบบเชิงเส้น

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งเท่ากับ 0.623 ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน โดยมีค่า R square เท่ากับ 0.389 หรือ ร้อยละ 38.9

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปย่อตามแต่ละตัวแปรต้น ดังตารางที่ 4-113 ผลการวิเคราะห์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปรส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้าน ความน่าเชื่อถือสังคมของผู้รับบริการชาวจีน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า T เท่ากับ 2.015 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 มีค่า B เท่ากับ 0.138 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 3.366 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่า T เท่ากับ 1.942 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053 มีค่า B เท่ากับ 0.128 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.666 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 0.397 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.691 มีค่า B เท่ากับ -0.024 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.585 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ยอมรับ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือโรงพยาบาลยันฮี ไม่แตกต่างกัน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 3.449 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 มีค่า B เท่ากับ 0.233 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.802 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่า T เท่ากับ 2.730 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 มีค่า B เท่ากับ 0.173 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 2.588 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธ  $H_0$  หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน ในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{y} = 1.356 + 0.138 (X_1) + 0.128 (X_2) + 0.024 (X_3) + 0.233 (X_4) + 0.173 (X_5)$$

เมื่อ  $\hat{y}$  = ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือ  
ในโรงพยาบาลยันฮี

$X_1$  = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

$X_2$  = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

$X_3$  = ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

$X_4$  = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

$X_5$  = ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลย่นฮี ของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 1.356 แต่เมื่อปัจจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.138 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัย ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.128 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือ ในโรงพยาบาลย่นฮีเพิ่มขึ้น 0.024 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลย่นฮี เพิ่มขึ้น 0.233 คะแนน และถ้าปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลย่นฮี เพิ่มขึ้น 0.173 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.457 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่า เป็นอิสระกัน

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4-114 สรุปผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลย่นฮี	Sig.	ผลการทดสอบ
1.1.1	เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.1.2	อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.1.3	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลย่นฮี แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$



ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ฮี้	Sig.	ผลการทดสอบ
1.1.4	สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.1.5	ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.1.6	อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้แตกต่างกัน	0.955	ยอมรับ $H_0$
1.2.1	เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้แตกต่างกัน	0.098	ยอมรับ $H_0$
1.2.2	อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.2.3	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.2.4	สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยฺฮันอี	Sig.	ผลการทดสอบ
1.2.5	ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอีแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.2.6	อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอีแตกต่างกัน	0.040 *	ปฏิเสธ $H_0$
1.3.1	เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอี แตกต่างกัน	0.055	ยอมรับ $H_0$
1.3.2	อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอี แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.3.3	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอีแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.3.4	สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอีแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.3.5	ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺฮันอี แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้	Sig.	ผลการทดสอบ
1.3.6	อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.288	ยอมรับ $H_0$
1.4.1	เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.788	ยอมรับ $H_0$
1.4.2	อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.4.3	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.4.4	สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.4.5	ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.4.6	อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.070	ยอมรับ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ฮี้	Sig.	ผลการทดสอบ
1.5.1	เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.5.2	อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.5.3	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.5.4	สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.5.5	ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.5.6	อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.488	ยอมรับ $H_0$
1.6.1	เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.253	ยอมรับ $H_0$
1.6.2	อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ	Sig.	ผลการทดสอบ
1.6.3	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.6.4	สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.6.5	ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.6.6	อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.018 *	ปฏิเสธ $H_0$
1.7.1	เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.039 *	ปฏิเสธ $H_0$
1.7.2	อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.7.3	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.7.4	สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ	Sig.	ผลการทดสอบ
1.7.5	ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.7.6	อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน	0.013*	ปฏิเสธ $H_0$
1.8.1	เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน	0.038*	ปฏิเสธ $H_0$
1.8.2	อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.8.3	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.8.4	สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
1.8.5	ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ	Sig.	ผลการทดสอบ
1.8.6	อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.732	ยอมรับ $H_0$
2.1.1	คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.1.2	คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ สำหรับด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.1.3	คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ สำหรับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกัน	0.015*	ปฏิเสธ $H_0$
2.1.4	คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ สำหรับด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.1.5	คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ สำหรับด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ	Sig.	ผลการทดสอบ
2.2.1	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.395	ยอมรับ $H_0$
2.2.2	คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.033*	ปฏิเสธ $H_0$
2.2.3	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.2.4	คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.045*	ปฏิเสธ $H_0$
2.2.5	คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้าน โครงสร้างพื้นฐานใน โรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.001*	ปฏิเสธ $H_0$
2.3.1	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรใน โรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$



ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ฮี้	Sig.	ผลการทดสอบ
2.3.2	คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.433	ยอมรับ $H_0$
2.3.3	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.030*	ปฏิเสธ $H_0$
2.3.4	คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.3.5	คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.4.1	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.033*	ปฏิเสธ $H_0$
2.4.2	คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษาในโรงพยาบาลยี่ฮี้ แตกต่างกัน	0.002*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้	Sig.	ผลการทดสอบ
2.4.3	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา ในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.875	ยอมรับ $H_0$
2.4.4	คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา ในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.4.5	คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการรักษา ในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.5.1	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.5.2	คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือว่าวางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.765	ยอมรับ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี	Sig.	ผลการทดสอบ
2.5.3	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.5.4	คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.006*	ปฏิเสธ $H_0$
2.5.5	คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านกระบวนการของการจัดการในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.006*	ปฏิเสธ $H_0$
2.6.1	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน	0.001*	ปฏิเสธ $H_0$
2.6.2	คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.400	ยอมรับ $H_0$
2.6.3	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้	Sig.	ผลการทดสอบ
2.6.4	คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.6.5	คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านมาตรการความปลอดภัยในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.7.1	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.7.2	คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้ แตกต่างกัน	0.491	ยอมรับ $H_0$
2.7.3	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้ แตกต่างกัน	0.462	ยอมรับ $H_0$
2.7.4	คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยฺหั่นฮี้ แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี	Sig.	ผลการทดสอบ
2.7.5	คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านภาพลักษณ์ในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.001*	ปฏิเสธ $H_0$
2.8.1	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.096	ยอมรับ $H_0$
2.8.2	คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.690	ยอมรับ $H_0$
2.8.3	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.8.4	คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.000*	ปฏิเสธ $H_0$
2.8.5	คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโรงพยาบาลยันฮี แตกต่างกัน	0.030*	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4-114 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี	Sig.	ผลการทดสอบ
2.9.1	คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน	0.045*	ปฏิเสธ $H_0$
2.9.2	คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน	0.053	ยอมรับ $H_0$
2.9.3	คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน	0.691	ยอมรับ $H_0$
2.9.4	คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน	0.001*	ปฏิเสธ $H_0$
2.9.5	คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนด้านความน่าเชื่อถือในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน	0.007*	ปฏิเสธ $H_0$

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดในเรื่องการกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากร การสุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้น ใช้การพิสูจน์ความแตกต่างแบบ Independent sampling t-test, One-way ANOVA รวมทั้งการวิเคราะห์ความถดถอยของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป Multiple regression analysis

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการชาวจีน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

#### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการชาวจีน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.80 ด้านอายุช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.40 ด้านระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.70 ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 36.40 มีรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 หยวน

มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.40 ด้านอาชีพมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.80 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮี

คุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามพบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.32$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.526$ ) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม อันดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.507$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.33$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.520$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสามคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.32$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.544$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสี่คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.30$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.509$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับห้าคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.26$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.548$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ โดยจำแนกรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.26$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.548$ ) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.46$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.669$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.36$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.713$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับสามคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.32$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.674$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.507$ ) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับแรกคือ เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพ และพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.46$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.676$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ การรักษาข้อมูลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.42$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.732$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับสามคือ แพทย์/ พยาบาลให้บริการในการทำศัลยกรรมด้วยความถูกต้อง ถูกหลักวิชาการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.652$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ



ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.544$ ) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อันดับแรกคือ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.43$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.678$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.772$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับสามคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.719$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.503$ ) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อันดับแรกคือ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับการมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.35$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.687$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ แพทย์/ พยาบาลให้บริการในการทำศัลยกรรมอย่างมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.778$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับสามคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.33$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.679$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.520$ ) คือ อยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า คุณภาพบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการทำศัลยกรรม/ วิธีการปฏิบัติหลังการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.43$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.658$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับสองคือ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.42$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.645$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับสามคือ เวลาปิด – เปิดของการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.31$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.712$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.545$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี อันดับแรกคือ ด้านภาพลักษณ์

มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.37$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.562$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.37$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.511$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ด้านกระบวนการของการรักษา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.526$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.478$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับห้าคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.29$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.568$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับหกคือ ด้านคุณภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.28$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.530$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับเจ็ดคือ ด้านกระบวนการของการจัดการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.26$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.604$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับแปดคือ ด้านมาตรการความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.21$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.586$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ โดยจำแนกรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.28$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.568$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน อันดับแรกคือ โรงพยาบาลมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี เช่น อากาศสามารถถ่ายเทสะดวก เสียงรบกวนน้อย ไม่แออัด คับแคบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.47$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.657$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ดี เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ลิฟต์ โทรทัศน์ แก้วน้ำ ฯลฯ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.736$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสามคือ โรงพยาบาลมีอาคาร/ ห้องให้บริการทางการแพทย์ในการทำศัลยกรรมตกแต่งความงามสำหรับรองรับผู้รับบริการที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.22$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.742$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.28$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.529$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบุคลากร อันดับแรกคือ แพทย์/ พยาบาลที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการทำศัลยกรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.39$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.714$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการในการทำศัลยกรรมตกแต่งความงามในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.28$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.714$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสามคือ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจและซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.25$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.654$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านกระบวนการของการรักษา พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.526$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการของการรักษา อันดับแรกคือ แพทย์มีการแจ้งวิธีการทำศัลยกรรมให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.44$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.671$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ แพทย์มีคำแนะนำทางการแพทย์ต่อผู้รับบริการหลังจากการทำศัลยกรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.39$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.680$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสามคือ แพทย์สามารถระบุระยะเวลาในการทำศัลยกรรมที่ชัดเจนได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.27$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.729$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านกระบวนการของการจัดการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.26$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.604$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการของการจัดการ อันดับแรกคือ กระบวนการหลังการเข้ารับบริการ มีกระบวนการและขั้นตอนที่รวดเร็วและง่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.34$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.736$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ เจ้าหน้าที่ที่มีคำแนะนำเกี่ยวกับภาวะเจ็บ และขั้นตอนต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เช่น การทำบัตร การชำระเงิน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.721$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสามคือ กระบวนการก่อนเข้ารับบริการ มีกระบวนการและขั้นตอนที่รวดเร็วและง่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.26$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.765$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านมาตรการความปลอดภัย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.21$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.585$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านมาตรการความปลอดภัย อันดับแรกคือ โรงพยาบาลมีเครื่องมือป้องกันภาวะฉุกเฉิน เช่น เครื่องตรวจจับคลื่น ถังดับเพลิง ระบบฉีดน้ำ เครื่องแจ้งสัญญาณไฟไหม้ ฯลฯ รวมถึงทางออกฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.25$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.794$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ โรงพยาบาลมีมาตรการของความปลอดภัยในด้านความสะดวกสบาย เช่น ราวจับทางเดิน ทางลาดสำหรับรถเข็น ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.21$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.773$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสามคือ แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีการดูแลสุขอนามัย เช่น สวมถุงมือและสวมผ้าปิดปาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.20$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.679$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านภาพลักษณ์ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.37$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.562$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ อันดับแรกคือ โรงพยาบาลเป็นศูนย์ศัลยกรรมที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุดแห่งหนึ่งใน

ประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.43$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.650$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงทางด้านการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.42$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.746$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสามคือ โรงพยาบาลให้บริการทำศัลยกรรมอย่างครบวงจร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.38$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.741$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.478$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อันดับแรกคือ โรงพยาบาลแสดงความรับผิดชอบต่อกรณีหากเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.35$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.652$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ โรงพยาบาลให้บริการทำศัลยกรรมที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.32$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.669$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสามคือ โรงพยาบาลมีหลักคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการทำศัลยกรรมแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.30$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.674$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.37$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.511$ ) คือ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ อันดับแรกคือ เป็นหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับจากสากล ด้วยรางวัลการันตีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ Top 10 People's Choice Awards Thailand 2016, Hospital Quality Award 2014 ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.47$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.673$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือ โรงพยาบาลมีระบบการทำงาน และการบริหารจัดการที่ดีและน่าเชื่อถือ เช่น โรงพยาบาลมีขั้นตอนและการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ISO และ JCI ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.45$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.713$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสามคือ โรงพยาบาลมีการเก็บค่าใช้จ่ายในการทำศัลยกรรมแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องตามที่ได้แจ้งไว้ให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.33$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD = 0.672$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงอนุมาณของผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยันฮีแตกต่างกัน ด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรม















ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลอันฮี้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุมภ์ พิริยะจิตตะ (2556) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในมุมมองการรับรองคุณภาพ และความพึงพอใจของโรงพยาบาลรามธิบดี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของโรงพยาบาลที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของโรงพยาบาลฯแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลอันฮี้แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลอันฮี้แตกต่างกัน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลอันฮี้แตกต่างกัน ด้านคุณภาพของบุคลากร พบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลอันฮี้แตกต่างกัน ด้านกระบวนการของการรักษา พบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลอันฮี้แตกต่างกัน ด้านกระบวนการของการจัดการ พบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลอันฮี้แตกต่างกัน ด้านมาตรการความปลอดภัย พบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลอันฮี้แตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ พบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนใน โรงพยาบาลอันฮี้แตกต่างกัน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า คุณภาพบริการด้าน

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meesalaa and Paul (2016) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคและความภักดีในโรงพยาบาล พบว่า คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในประเทศกำลังพัฒนาแตกต่างกัน โดยคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนองแตกต่างกัน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยแตกต่างกัน

จากผลท้าววิจัยพบว่า ระดับคุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ได้รับความคิดเห็นจากผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อในระดับสูงสุด คือ ผู้รับบริการชาวจีนมีความพอใจในเรื่องคุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาลยี่ห้อเป็นอย่างมาก และเมื่อพิจารณาคุณภาพบริการรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการชาวจีนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพและพร้อมให้บริการ การรักษาข้อมูลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี แพทย์/พยาบาลให้บริการในการทำศัลยกรรมด้วยความถูกต้อง ถูกหลักวิชาการ แพทย์สามารถให้บริการทำศัลยกรรมได้ตรงตามต้องการของผู้รับบริการ และการรักษาเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ได้กล่าวว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึงความสามารถในการให้บริการนั้นตามที่ได้สัญญาไว้ โดยการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ มีความเหมาะสมและพร้อมสม่ำเสมอทุกครั้งที่ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและไว้วางใจ

ส่วนคุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แต่ถึงอย่างไรก็ตามยังอยู่ในคะแนนระดับสูงสุด แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวจีนยังคงให้ความสำคัญในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด

เป็นระเบียบและสวยงาม แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีเอกสาร แบบฟอร์ม และป้ายบอก รายละเอียดต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) ได้กล่าวว่า ความเป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านกระบวนการของการรักษา ด้านกระบวนการของการจัดการ ด้านมาตรการความปลอดภัย ด้านภาพลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบ ต่อสังคม และด้านความน่าเชื่อถือ ได้รับความคิดเห็นจากผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ห้อ ในระดับมากที่สุด คือ ผู้รับบริการชาวจีนมีความพึงพอใจในโรงพยาบาลยี่ห้ออย่างมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยโดยเรียงจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านกระบวนการของการรักษา ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านกระบวนการของการจัดการ และ ด้านมาตรการความปลอดภัย ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวจีนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องเป็นศูนย์กลางที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีชื่อเสียงทางด้านการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ให้บริการทำศัลยกรรมอย่างครบวงจร ให้บริการที่พิเศษสำหรับท่านและมีการปรับปรุงการให้บริการ เป็นหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากสากล มีระบบการทำงานและการบริหารจัดการที่ดีและน่าเชื่อถือ มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการทำศัลยกรรมแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องตามที่ได้แจ้งไว้ให้ทราบ ให้บริการตามที่นัดและตรงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Panchapakesan et al. (2010) ได้กล่าวว่า ด้านภาพลักษณ์ หมายถึง สิ่งที่มีบทบาทสำคัญของการส่งผ่านให้กับผู้ให้บริการในแง่ของเทคนิคต่าง ๆ และคุณภาพการทำงาน (Gronroos, 1982 cited in Panchapakesan et al., 2010) ดังนั้นแม้จะอยู่ในงานบริการด้านสุขภาพ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลจะต้องมีการพิจารณาว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Panchapakesan et al. (2010) ได้กล่าวว่า ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีระบบต่าง ๆ ที่แม่นยำและความเชื่อถือได้ และให้บริการตรงตามข้อตกลงและตรงเวลา (Balasubramanian et al., 2003 cited in Panchapakesan et al., 2010) ในงานวิจัยการพิจารณาการรับรู้ความน่าเชื่อถือเป็นส่วนประกอบของบริการออนไลน์ ซึ่งเป็นปัจจัยของความพึงพอใจของลูกค้า

ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ฮี่ในด้านมาตรการความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แต่ถึงอย่างไรก็ตามยังอยู่ในคะแนนระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวจีนยังคงให้ความสำคัญในเรื่องมีเครื่องมือป้องกันภาวะฉุกเฉิน มีมาตรการของความปลอดภัยในด้านความสะดวกสบาย แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีกรดูแลสุขอนามัย และมีระบบรักษาความปลอดภัยในบริเวณรอบ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Panchapakesan et al. (2010) ได้กล่าวว่า ด้านมาตรการความปลอดภัย หมายถึง การกระทำการใด ๆ ก็ตามที่อยู่ในสถานที่โรงพยาบาล ควรมีมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย ฉะนั้นต้องคำนึงถึงการให้ความสำคัญ ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ (Duggirala et al., 2008 cited in Panchapakesan et al., 2010) ศึกษาในงานวิจัยพบว่า มาตรการความปลอดภัยของโรงพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญ

ซึ่งสรุปได้ว่า ผู้รับบริการชาวจีน มีความตระหนักถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในโรงพยาบาลยี่ฮี่เป็นอย่างดี ดังนั้น โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญโดยการพัฒนามาตรฐานการบริการในโรงพยาบาล เพื่อรักษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการชาวจีนที่มีต่อคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยี่ฮี่

### ข้อเสนอแนะ

โดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงที่สุด และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แม้จะมีบางรายข้อเท่านั้นที่มีคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งโดยรวมแล้วควรรักษาระดับมาตรฐานการบริการที่ดีไว้ และปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องในส่วนข้อที่มีระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

1. โรงพยาบาลยี่ฮี่ ควรให้ความสำคัญในคุณภาพบริการด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้รับบริการ โดยเรียงจากความสำคัญมากไปน้อยดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลยี่ฮี่ควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการมากที่สุด เพราะปัจจุบันแม้การเดินทางมายังโรงพยาบาลมีหลายช่องทาง ได้แก่ รถแท็กซี่ และรถเมล์สายต่าง ๆ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทาง เนื่องจากต้องเสียเวลาในการรอานพาหนะทั้งรถประจำทาง และแท็กซี่ ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยและเสียเวลาในการที่จะเข้ามาใช้บริการเป็นอย่างมาก ดังนั้น โรงพยาบาลยี่ฮี่จึงต้องให้ความสำคัญในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของผู้รับบริการ โดยการเสนอความต้องการดังกล่าวของผู้รับบริการต่อผู้บริหาร

ในลำดับต่อไป เช่น มีบริการรถรับส่งของโรงพยาบาลให้กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวกในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลอื่น

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลอื่นควรให้ความสำคัญในเรื่องการมีแพทย์ที่มีประสบการณ์ และผ่านการอบรมเฉพาะด้านในการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงาม เพราะการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงามเป็นการปฏิบัติทางด้านการแพทย์ต่อผู้รับบริการ ดังนั้นศัลยแพทย์ผู้ให้บริการทางการแพทย์ในการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ควรมีประสบการณ์และผ่านการอบรมเฉพาะด้าน เพื่อสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้รับบริการทางด้านการงานและการบริหารจัดการที่ดี โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะด้านอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง หรือสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อหรือศึกษาดูงานในต่างประเทศ เพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถที่เชี่ยวชาญในสาขาวิชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลอื่นควรให้ความสำคัญในเรื่องการมีแพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เพราะปัจจุบันผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับค่านิยม และกระแสการทำศัลยกรรมเสริมความงามได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ส่งผลให้ผู้บริโภคหันมานิยมทำศัลยกรรมมากยิ่งขึ้น แต่อัตราของบุคลากรในโรงพยาบาลกลับมีสัดส่วนไม่สมดุลกัน ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการเท่าที่ควร อาจก่อให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการให้บริการของการจัดการและการรักษาได้ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการ และก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในเรื่องการบริการของโรงพยาบาล ดังนั้นโรงพยาบาลควรเตรียมความพร้อมในเรื่องการมีแพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง เพื่อให้สามารถรองรับจำนวนผู้รับบริการในการมาใช้บริการในโรงพยาบาลอื่นได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลอื่นควรให้ความสำคัญในเรื่องการมีพยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการหรือพึงพอใจที่จะได้รับการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาลด้วยการให้ความสนใจ ใส่ใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ดังนั้นโรงพยาบาลควรจัดให้มีการอบรมในเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการ และอบรมในเรื่องการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจัดอบรมด้านพฤติกรรมบริการ (ESB) ปีละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ มีหลักคุณธรรม จริยธรรม และความยุติธรรมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง และไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้รับบริการ

ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลย่นฮีควรให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี และสามารถให้บริการในการทำศัลยกรรมได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยการให้บริการเป็นไปตามที่นัดหมายและมีความตรงเวลาในการให้บริการ มีการบริการที่รวดเร็ว ควรปรับลดขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ ให้น้อยที่สุด เพื่อรักษาเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความรวดเร็วและง่ายในกระบวนการจัดการที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังต้องจัดอบรมทักษะต่าง ๆ เฉพาะด้านให้กับแพทย์ผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความรู้ ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นมากขึ้น และควรมีการปรึกษาหารือในการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงามระหว่างแพทย์กับผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อที่จะสามารถให้บริการในการทำศัลยกรรมได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้ตกลงสัญญาไว้ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการในเรื่องการให้บริการที่ดีเลิศ

2. โรงพยาบาลย่นฮี ควรให้ความสำคัญในความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ด้านต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้าถึงบริการในด้านต่าง ๆ โดยสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง โดยเรียงจากความสำคัญมากไปน้อยดังนี้

ด้านมาตรการความปลอดภัย จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลย่นฮีควรให้ความสำคัญในเรื่องการมีระบบรักษาความปลอดภัยในบริเวณรอบ ๆ ของโรงพยาบาลมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นกล้องวงจรปิด CCTV และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) เพราะความปลอดภัยเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการทุกคน ถ้าผู้รับบริการรู้สึกไม่ปลอดภัย อาจจะส่งผลการสูญเสียผู้รับบริการเหล่านี้ไป ดังนั้นโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง อยู่ประจำในทุกจุดของโรงพยาบาล เพื่อสร้างมาตรฐานและความพึงพอใจในความปลอดภัยของโรงพยาบาลในเรื่องของความปลอดภัยของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกท่านจะรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับการบริการจากโรงพยาบาลย่นฮี

ด้านกระบวนการของการจัดการ จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลย่นฮีควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกในการเข้ารับบริการทำศัลยกรรมของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความพึงพอใจที่จะได้รับความสะดวกมากที่สุดในการเข้ารับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีกระบวนการรับผู้ให้บริการตั้งแต่เดินทางเข้ามา และเดินทางกลับมีความเรียบง่ายของกระบวนการจนกระทั่งรับบริการเรียบร้อย ได้แก่ มีกระบวนการก่อนเข้ารับบริการที่รวดเร็วและง่าย มีกระบวนการหลังเข้ารับบริการที่รวดเร็วและง่าย และ



มีการให้ข้อมูล หรือคำแนะนำเกี่ยวกับการทำศัลยกรรม กฏระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ที่ชัดเจน เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจใน กระบวนการของการจัดการของโรงพยาบาลที่ดี และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ด้านคุณภาพของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลยันฮีควรให้ความสำคัญ ในเรื่องการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและทักษะที่เหมาะสมกับงาน เนื่องจากการทำงาน จะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น เพราะถ้าหากเกิดความผิดพลาดอาจก่อให้เกิดทัศนคติทางลบ แก่ผู้รับบริการ ทำให้มีผลต่อความรู้สึกที่ไม่ดี และไม่ซื้อบริการนั้นซ้ำอีก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการรับบริการและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการประเมินเจ้าหน้าที่ ในทุกเดือน เพื่อตรวจสอบการทำงานของแต่ละบุคคลให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร มีการสรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความสามารถเหมาะสมกับงาน และจัดอบรมเพิ่มความรู้อื่น ๆ เพิ่มทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการให้บริการ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลยันฮีควรให้ความสำคัญในเรื่อง ความเหมาะสมปลอดภัยในรอบ ๆ บริเวณของโรงพยาบาลที่ไม่ชำรุดหรือเสียหาย เพราะสิ่งเหล่านี้ อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาล เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะได้รับสิ่งต่าง ๆ หรือบริการที่ดี เหมาะสม ปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการ ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุง บำรุง ซ่อมแซม ในส่วนพื้นที่ ที่ชำรุดหรือเสียหายอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ ของโรงพยาบาลยันฮี โดยควรมีการบำรุงซ่อมแซมในพื้นที่ของโรงพยาบาลที่มีความเสี่ยงต่อ ผู้รับบริการ ปีละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างมาตรฐานและความพึงพอใจของพื้นที่ที่ให้บริการให้มี ความเหมาะสมปลอดภัยอยู่เสมอ

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลยันฮีควรให้ความสำคัญ ในเรื่องการให้บริการทางการแพทย์ในการทำศัลยกรรมในราคาที่เหมาะสม เพราะผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความต้องการในการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงามในราคาที่คุ้มค่า เหมาะสมกับ เงินที่จ่ายไป ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงามในราคาที่เหมาะสมกับ การให้บริการทางการแพทย์ มีราคายุติธรรม ตามหลักนโยบายของโรงพยาบาลที่ว่า โรงพยาบาลมี การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นธรรมต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้าง ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่มีต่อโรงพยาบาลในแง่ดี

ด้านกระบวนการของการรักษา จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลยันฮีควรให้ความสำคัญ ในเรื่องการมีแพทย์ที่สามารถอธิบายข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำศัลยกรรม และสามารถระบุระยะเวลา

ในการทำศัลยกรรมที่ชัดเจนได้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการในการทำศัลยกรรม ในโรงพยาบาล เพราะถ้าแพทย์สามารถให้คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามให้แก่ผู้รับบริการได้นั้น จะช่วยให้การบริการมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และช่วยในการตัดสินใจที่ง่ายขึ้นของผู้รับบริการ ในการมาใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งและความงามในโรงพยาบาล ดังนั้นโรงพยาบาลควรจัดอบรม ให้แพทย์มีทักษะความรู้ความเข้าใจในการทำศัลยกรรมอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีความรอบรู้ อย่างกว้างขวาง มีทักษะที่กว้างไกล สามารถตอบข้อสงสัย หรือตอบสนองความต้องการให้แก่ ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลย่นฮีควรให้ความสำคัญในเรื่อง การให้บริการตรงเวลาและเป็นไปตามที่นัดหมาย เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการ ในการรับบริการที่ตรงต่อเวลาตามที่นัดหมายในแต่ละครั้ง เนื่องจากไม่อยากเสียเวลาในการ รอรับบริการที่สูญเปล่า ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อถือในการให้บริการ ความพึงพอใจและภาพลักษณ์ ในโรงพยาบาล ดังนั้นโรงพยาบาลควรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีการรักษาเวลาในการให้บริการ มีการจัดบัตรคิวในลำดับก่อนหลังตามเวลานัดหมาย โดยห้ามแซงคิวหรือแทรกคิวในภายหลัง และเวลาที่มีการนัดผู้รับบริการ โรงพยาบาลควรแจ้งเวลานัดให้ผู้รับบริการมาก่อนเวลานัดหมาย ประมาณ 15-20 นาที เพื่อให้การบริการในโรงพยาบาลเป็นไปตามที่ได้นัดหมายและตรงเวลา เพื่อสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจในการได้รับบริการของโรงพยาบาลที่ดีในทุกครั้งที่ มาใช้บริการ

ด้านภาพลักษณ์ จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลย่นฮีควรให้ความสำคัญในเรื่อง การให้บริการที่เป็นเลิศ และมีการปรับปรุงการให้บริการ เพราะภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญต่อ ผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกมาใช้บริการของโรงพยาบาลในการทำศัลยกรรมตกแต่ง และความงาม ดังนั้นโรงพยาบาลควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศ และครบวงจร มีศัลยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญคอยให้บริการอยู่ตลอดเวลา และมีการปรับปรุง/ พัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้องค์การสามารถมีความได้เปรียบ ในการแข่งขันที่ยั่งยืนต่อไป โดยจัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของโรงพยาบาลอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการบริการ ในโรงพยาบาลในเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้รับบริการต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ประกอบกับการบริการของโรงพยาบาลที่ดีน่าประทับใจ ทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการสูงสุดของผู้รับบริการได้ ดังนั้นควรรักษาระดับมาตรฐานการบริการไว้ นอกจากนี้ยังควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ และพร้อมให้บริการ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้บริการทำศัลยกรรมตกแต่งและความงาม ในโรงพยาบาลอย่างมากมาย และการมีรางวัลการันตีในการให้บริการของโรงพยาบาลจะเป็นสิ่ง ที่จูงใจให้ผู้รับบริการมาเลือกใช้บริการของ โรงพยาบาล ดังนั้นควรจะให้ความสำคัญและคำนึงถึง ปัจจัยเหล่านี้เป็นอันดับแรก

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเก็บข้อมูลศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยสร้างแบบสอบถามแบบปลายเปิด ในหัวข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ถึงข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำและมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. ควรเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในเรื่องคุณภาพการให้บริการ/ ความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ สร้างความพึงพอใจและตอบสนอง ความต้องการผู้รับบริการ

## บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2559 ก). *สถิตินักท่องเที่ยว ปี 2558*. วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤศจิกายน 2559, เข้าถึงได้จาก <http://tourism2.tourism.go.th/home/listcontent/11/221/276>
- กรมการท่องเที่ยว. (2559 ข). *สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ*. วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤศจิกายน 2559, เข้าถึงได้จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/222/91>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). *รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก [http://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=397](http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=397)
- คุณชลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุนหนันท์. (2548). *การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- กุ่มภ์ พิริยะจิตตะ. (2556). *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลในมุมมองการรับรองคุณภาพและความพึงพอใจของโรงพยาบาลรามาริบัติ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จารุวรรณ ขำประเสริฐ. (2550). *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยนอก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จารุวรรณ ปฐมชนพงศ์. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับการศัลยกรรมเสริมจมูกของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชลธิศ สินรัชตานันท์. (2556). *ศัลยกรรม*. เข้าถึงได้จาก <http://www.never-age.com/428-1-ศัลยกรรม%20จ่ายแพง%20แต่ยังได้ของเก่า.html>
- ชาติชาย รัตนามัทธนะ. (2557). *ศัลยกรรมความงาม*. เข้าถึงได้จาก <http://www.aiglemag.com/home/plastic-surgery>
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2559). *นักท่องเที่ยวจีนยังแกร่ง แม้เศรษฐกิจจีนชะลอตัว*. เข้าถึงได้จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/1936>
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

- นิตา ภู่อารณ์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง*.  
 วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บริษัท ทริปเปิด วิ บรอดคาสท์ (ผู้ผลิต). (2559, 13 กุมภาพันธ์). *ไทยรัฐนิวส์โชว์* [รายการโทรทัศน์].  
 กรุงเทพฯ: ไทยรัฐทีวี ช่อง 32. เข้าถึงได้จาก <http://www.thairath.co.th/clip/39813>
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: การพิมพ์.
- ปราณี ชีระราษฎร์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล  
 อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
 สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พรทิพย์ วรรกิจโกคาทร. (2529). *การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
 ธรรมศาสตร์.
- พิณทิพ ทศนา. (2556). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล  
 พระปกเกล้า อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
 สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รดาณัฐ เคนศักดิ์ตระกูล. (2553). *ความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการบริการในการซ่อมบำรุง  
 อากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยานของบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด*. วิทยานิพนธ์  
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย  
 เซนต์จอห์น.
- โรงพยาบาลยันฮี. (2559 ก). *เกี่ยวกับเรา*. เข้าถึงได้จาก [http://th.yanhee.net/About\\_Us/TH/1](http://th.yanhee.net/About_Us/TH/1)
- โรงพยาบาลยันฮี. (2559 ข). *ศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม*. เข้าถึงได้จาก [http://th.yanhee.net/Special\\_Center\\_Details/TH/1/5](http://th.yanhee.net/Special_Center_Details/TH/1/5)
- ศิริภัทร์ บุญมี. (2555). *เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง  
 และ โรงพยาบาลลำลูกกา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
 การจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). *คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัด  
 ปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,  
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้หญิง*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

- ส่งเสริมและพัฒนาวิจัย สำนักงานบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *อิทธิพลของความนิยมความสมบูรณ์แบบต่อเจตคติในการทำศัลยกรรมเสริมความงาม*. เข้าถึงได้จาก [http://www.research.chula.ac.th/web/cu\\_online/2555/vol\\_19\\_01.html](http://www.research.chula.ac.th/web/cu_online/2555/vol_19_01.html)
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.). (2558). *ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศไทยไตรมาสที่ 4 ปี 2558*. เข้าถึงได้จาก [http://www.thailandtourismcouncil.org/imgadmins/confidence\\_file/TCT\\_confidence\\_file\\_th\\_2016-01-12\\_18-02-22.pdf](http://www.thailandtourismcouncil.org/imgadmins/confidence_file/TCT_confidence_file_th_2016-01-12_18-02-22.pdf)
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์.
- สมาคมศัลยแพทย์ตกแต่งเสริมสวยแห่งประเทศไทย. (2555). *หลักการทั่วไป*. เข้าถึงได้จาก <http://www.surgery.or.th/surgeon.php>
- สมาคมศัลยแพทย์ตกแต่งเสริมสวยแห่งประเทศไทย. (2557). *ความรู้เรื่องศัลยกรรม*. เข้าถึงได้จาก <http://www.surgery.or.th/knowledge.php>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *การท่องเที่ยว: สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ พ.ศ. 2552-2558*. วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤศจิกายน 2559, เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>
- ศุภัญญา โภคา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. *คุณภาพและความงาม*. (2559). *ศัลยกรรมเสริมความงามได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.extrabeaute.com/admin/2015/10/02/15>
- สุนีย์ โพธิ์เจริญ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแพทย์รังสิต*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุรศักดิ์ เมืองสมบัติ. (2557). *ศัลยกรรมกับความงาม*. เข้าถึงได้จาก [http://www.si.mahidol.ac.th/sidoctor/e-pl/admin/article\\_files/305\\_1.pdf](http://www.si.mahidol.ac.th/sidoctor/e-pl/admin/article_files/305_1.pdf)
- สุวิมล ค่าย้อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี*. อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหวก.

- เสาวลักษณ์ นนทวงษ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกหน่วยงานอายุรกรรม โรงพยาบาลบี.แคร์ เมดิคอลเซ็นเตอร์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *กลยุทธ์การตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อานนท์ จรวิเศษ. (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ สาขาทาก*. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee response. *Journal of Marketing*, 54, 69-82. doi: 10.2307/1251871
- Gronroos, C. (1990 a). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research* 20(1), 3-17. doi: 10.1016/0148-2963(90)90037-E
- Gronroos, C. (1990 b). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hill, N., & Alexander, J. (2000). *Handbook of customer satisfaction and loyalty measurement*. Burlington: Gower.
- Kotler, P. (2006). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Lim, P. C., & Tang, N. K. H. (2000). A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 13(7), 290-299. doi: 10.1108/09526860010378735
- McColl-Kennedy, J. R. (2003). *Introduction to services; Services marketing: A managerial approach*. Brisbane, Australia: John Wiley and Sons.
- Meesalaa, A., & Paul, J. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals. *Journal of Retailing and Consumer Services*. doi: 10.1016/j.jretconser.2016. 10.011
- Mowen, J. C., & Minor, M. (1998). *Consumer behavior* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Panchapakesan, P., Rajendran, C., & Lokachari, P. S. (2010). *Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals: Perspectives of patients and their attendants*. doi: 10.1108/14635771011089746

- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, *49*, 41-50.  
doi: 10.2307/1251430
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, *64*, 12-40.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). *The concept of access: definition and relationship to consumer satisfaction*. doi: 10.1097/00005650-198102000-00001
- Robbins, S. P., Millett, B., & Waters-Marsh, T. (2004). *Organizational behavior* (4th ed.). Australia: Pearson Education.
- Rose, R. C., & Kumar, N. (2007). Blockade for career advancement in Japanese Organization Abroad: The case of Malaysian Subsidiaries. *American Journal of Applied Sciences* *4*(1), 8-13.
- Spechler, J. W. (1988). *When America does it right: Case studies in service quality*. Norcross, GA: Institute of Industrial Engineer.
- Zarei, A., Arab, M., Froushani, A. R., Rashidian1, A., & Tabatabaei, S. M. G. (2012). Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. *BMC Health Services Research*. doi: 10.1186/1472-6963-12-31



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขออนุญาตเก็บแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๖๒๒๓/ว ๐๓๕๔

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๓๐ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานนิพนธ์  
เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลยันฮี

ตามที่ นางสาวรวีวัลย์ นาคแสงจันทร์ รหัสนิสิต ๕๗๗๑๐๓๖๗ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๖ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงาน  
นิพนธ์ในหัวข้อ “คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี” โดยมี ดร.อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงาน  
นิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลและขอสัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูล  
ประกอบการทำงานนิพนธ์ดังกล่าว

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตของวิทยาลัยฯ เก็บรวบรวมข้อมูลโดย  
การแจกแบบสอบถามเพื่อการศึกษาแก่ผู้ถือหนังสือ คือ นางสาวรวีวัลย์ นาคแสงจันทร์ นิสิตหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก รุ่นที่ ๖ ศูนย์บางแสน เบอร์ติดต่อ ๐๙๙ - ๔๑๙๖๒๙๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนิ เมธิโยธิน)  
รองคณบดีฝ่ายวิจัย ปฏิบัติการแทน  
คณบดีวิทยาลัยพณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์  
โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔  
โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๑๒

ภาคผนวก ข  
หนังสือรับรองการแปลเอกสาร



**See World Holiday Co., Ltd.**

1182 / 144 Soi Wachirathamsatit 57, Bangjak, Prakanong, Bangkok 10260  
TEL 081-640-7412 / 081-374-8495 / 0-2746-4164 Fax : 0-2746-2589

### หนังสือรับรองการแปลเอกสาร

15 มีนาคม 2559

เรียนท่านผู้เกี่ยวข้อง :

เอกสารฉบับนี้ทำขึ้นเพื่อรับรองว่า เอกสารแบบสอบถาม ไทยเป็นจีน ได้รับการแปล และ ตรวจสอบคำแปลไทยเป็นจีน โดยนักแปลผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท ซี เวิลด์ ฮอลิเดย์ จำกัด ทั้งนี้บริษัท ซี เวิลด์ ฮอลิเดย์ จำกัด เป็น บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และการแปลเอกสาร

สำหรับการบริการแปลเอกสาร ทางเรามีทีมงาน ในการแปลหลายภาษา ไม่ว่าจะเป็น ภาษาอังกฤษ, ภาษาไทย, ภาษาจีน, และภาษาญี่ปุ่น โดยมีอาชีพที่จบการศึกษาจากหลายสาขาด้วยกัน อาทิเช่น ด้านวิศวกรรม, ด้านการเงิน, ด้านภาษา รวมทั้ง ด้านกฎหมาย และด้านอื่นๆ

หากต้องการสอบถามเพิ่มเติม สามารถติดต่อเราได้ตามที่อยู่ด้านล่างนี้

ด้วยความเคารพอย่างสูง,

โอบาส วงศ์สันติสุข

ผู้จัดการทั่วไป

บริษัท ซี เวิลด์ ฮอลิเดย์ จำกัด

1182/144 ซอย วชิรธรรมสาธิต 57 แขวงบางจาก

เขตพระโขนง กทม. 10260

โทร: 0813748495

แฟกซ์: 027462589

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามภาษาไทย



## วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เลขที่แบบสอบถาม.....

Graduate School of

Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข

อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

### แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งและความงามที่มีผลต่อ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัดคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี โดยเป็นส่วนหนึ่งของงานนิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจโลก ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านเพื่อโปรดตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลต่อการบริการที่ท่านจะได้รับจากโรงพยาบาลยันฮี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้ด้วย

#### แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงามในโรงพยาบาลยันฮี

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี





## ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงามในโรงพยาบาลย่นฮี

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลย่นฮีในด้านต่าง ๆ แล้วทำเครื่องหมาย  ลงใน  ระดับคุณภาพบริการของท่านที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

คุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงามในโรงพยาบาล	ระดับคุณภาพบริการ				
	สูง ที่สุด (5)	สูง (4)	ปาน กลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำ ที่สุด (1)
<b>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>					
1.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ และสวยงาม					
1.2 ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เช่น ทำเลที่ตั้งที่ดีมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ, การบริการขนส่งที่หลากหลายสะดวกต่อการ เดินทางทั้งรถแท็กซี่ รถเมย์ ฯลฯ					
1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและ เพียงพอ					
1.4 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกาย สุภาพ สะอาด และเรียบร้อย					
1.5 เอกสาร แบบฟอร์ม และป้ายบอกรายละเอียด ต่างๆอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
<b>2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>					
2.1 แพทย์/ พยาบาลให้บริการในการทำศัลยกรรม ด้วยความถูกต้อง ถูกหลักวิชาการ					
2.2 แพทย์สามารถให้บริการทำศัลยกรรมได้ตรง ตามต้องการของผู้รับบริการ					
2.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพ และ พร้อมให้บริการ					

คุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงามในโรงพยาบาล	ระดับคุณภาพบริการ				
	สูง ที่สุด (5)	สูง (4)	ปาน กลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำ ที่สุด (1)
2.4 การรักษาเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เป็นอย่างดี					
2.5 การรักษาข้อมูลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี					
<b>3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
3.1 ความรวดเร็วในการได้รับบริการ					
3.2 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง เพียงพอ					
3.3 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความ กระตือรือร้น					
3.4 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่ จะช่วยเหลือ					
3.5 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าให้กับผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที					
<b>4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</b>					
4.1 แพทย์มีการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ เช่น มีแพทย์ที่มีประสบการณ์ และผ่านการอบรม เฉพาะด้านในการทำศัลยกรรม ฯลฯ					
4.2 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพอ่อนโยน และเป็นมิตร					
4.3 แพทย์/ พยาบาลให้บริการในการทำศัลยกรรม อย่างมีมาตรฐาน					
4.4 โรงพยาบาลมีการติดตามผลหลังจากที่ ให้บริการ					
4.5 ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับบริการ					

คุณภาพบริการของศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง และความงามในโรงพยาบาล	ระดับคุณภาพบริการ				
	สูง ที่สุด (5)	สูง (4)	ปาน กลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำ ที่สุด (1)
<b>5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ</b>					
5.1 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และให้ความเป็น กันเองกับผู้รับบริการ					
5.2 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค และให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5.3 เจ้าหน้าที่มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการ ทำศัลยกรรม/ วิธีการปฏิบัติหลังการเข้ารับบริการ					
5.4 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจ ใส่ในการให้บริการ					
5.5 เวลาเปิด – ปิดของการให้บริการที่เหมาะสม					

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีนในโรงพยาบาลยันฮี

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลยันฮีในด้านต่าง ๆ แล้วทำเครื่องหมาย ✓  
ลงใน  ระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อความพึงพอใจของโรงพยาบาล และ  
กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ในโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>					
1.1 โรงพยาบาลมีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศ ที่ดี เช่น อากาศถ่ายเทสะดวก เสียงรบกวนน้อย ไม่แออัด คับแคบ ฯลฯ					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ในโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.2 บริเวณโดยรอบของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมปลอดภัย เช่น ตัวอาคาร เสา แอร์ ที่นั่ง หลอดไฟ ฯลฯ ไม่ชำรุดหรือเสียหาย					
1.3 โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ดี เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ลิฟต์ โทรทัศน์ แก้วน้ำ ฯลฯ อย่างเพียงพอ					
1.4 โรงพยาบาลมีอาคาร และห้องให้บริการทางการแพทย์ในการทำศัลยกรรมตกแต่งความงามสำหรับรองรับผู้รับบริการที่เพียงพอ					
<b>2. ด้านคุณภาพของบุคลากร</b>					
2.1 แพทย์/ พยาบาลที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการทำศัลยกรรม					
2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับหน้าที่					
2.3 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการในการทำศัลยกรรมตกแต่งความงามในโรงพยาบาล					
2.4 พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจ และซื่อสัตย์สุจริต					
<b>3. ด้านกระบวนการของการรักษา</b>					
3.1 แพทย์มีการแจ้งวิธีการทำศัลยกรรมให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะให้บริการ					
3.2 แพทย์สามารถระบุระยะเวลาในการทำศัลยกรรมที่ชัดเจนได้					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ในโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 แพทย์มีคำแนะนำทางการแพทย์ต่อผู้รับบริการ หลังจากการทำศัลยกรรม					
3.4 แพทย์สามารถอธิบายข้อสงสัยเกี่ยวกับการ ทำศัลยกรรมได้					
<b>4. ด้านกระบวนการของการจัดการ</b>					
4.1 กระบวนการก่อนเข้ารับบริการ มีกระบวนการ และขั้นตอนที่รวดเร็ว และง่าย					
4.2 กระบวนการหลังการเข้ารับบริการ มีกระบวนการ และขั้นตอนที่รวดเร็ว และง่าย					
4.3 ความสะดวกในการเข้ารับบริการการ ทำศัลยกรรม					
4.4 เจ้าหน้าที่มีคำแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบ และ ขั้นตอนต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เช่น การทำบัตร การชำระเงิน ฯลฯ					
<b>5. ด้านมาตรการความปลอดภัย</b>					
5.1 แพทย์/ พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่มีการดูแลสุขอนามัย เช่น สวมถุงมือ สวมผ้าปิดปาก					
5.2 โรงพยาบาลมีมาตรการของความปลอดภัยในด้าน ความสะดวกสบาย เช่น ราวจับทางเดิน ทางลาด สำหรับรถเข็น ฯลฯ					
5.3 โรงพยาบาลมีระบบรักษาความปลอดภัยใน บริเวณรอบ ๆ เช่น กว๊องวงจรปิด ปรก. ฯลฯ					
5.4 โรงพยาบาลมีเครื่องมือป้องกันภาวะฉุกเฉิน เช่น เครื่องตรวจจับควัน ถังดับเพลิง ระบบฉีดน้ำ เครื่อง แจ้งสัญญาณไฟไหม้ ฯลฯ รวมถึงทางออกฉุกเฉิน					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ในโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>6. ด้านภาพลักษณ์</b>					
6.1 โรงพยาบาลเป็นศูนย์กลางที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย					
6.2 โรงพยาบาลให้บริการที่ดีเลิศสำหรับท่าน และมีการปรับปรุงการให้บริการ					
6.3 โรงพยาบาลมีชื่อเสียงทางด้านการทำ ศัลยกรรมตกแต่งและความงาม					
6.4 โรงพยาบาลให้บริการทำศัลยกรรมอย่างครบวงจร					
<b>7. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>					
7.1 โรงพยาบาลให้บริการทำศัลยกรรมที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
7.2 โรงพยาบาลมีการให้บริการทางการแพทย์ในการทำศัลยกรรมในราคาที่เหมาะสม					
7.3 โรงพยาบาลมีหลักคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการทำศัลยกรรมแก่ผู้รับบริการ					
7.4 โรงพยาบาลแสดงความรับผิดชอบต่อหากเกิดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ					
<b>8. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
8.1 เป็นหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับจากสากล ด้วยรางวัลการันตีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ Top 10 People's Choice Awards Thailand 2016, Hospital Quality Award 2014 ฯลฯ					
8.2 โรงพยาบาลมีการเก็บค่าใช้จ่ายในการทำศัลยกรรมแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องตามที่ได้แจ้งไว้					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวจีน ในโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8.3 โรงพยาบาลมีระบบการทำงานและการบริหารจัดการที่ดีและน่าเชื่อถือ เช่น โรงพยาบาลมีขั้นตอนและการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ISO และ JCI ฯลฯ					
8.4 โรงพยาบาลให้บริการตามที่นัดและตรงเวลา					

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามภาษาจีน





## 东方大学商学院

调查问卷号码 .....

Graduate School of

Commerce Burapha University

169 号，隆哈邦聖路，善属乡  
蒙县，春武里府

### 调查问卷

**事项：中国消费者，接受Yanhee医院的整形手术与美容中心的服务的客户满意度**

### 说明

此调查问卷之制作是为了测量在Yanhee医院接受服务的中国客户的服务品质及满意度，其中一部分是企业管理硕士课程，世界企业管理学系的论文，研究者因此希望您能填写调查问卷，您所填写的资料将被保密，及对于您在Yanhee医院所接受的服务没有影响，研究者在此感谢您之合作于填写此调查问卷

### 调查问卷分成3 部分

第1 部分，填写调查问卷人的一般资料

第2 部分，Yanhee医院整形手术与美容中心的服务品质

第3 部分，在Yanhee医院接受服务的中国客户的满意度



## 第2部分，Yanhee医院整形手术与美容中心的服务品质

**说明** 请考虑Yanhee医院各方面的服务品质，并做✓记号于□合适的品质等级，及请作全部的题目

医院里整形手术与美容中心的服务品质	服务品质等级				
	最高	高	中等	低	最低
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1. 具体的服务情形</b>					
1.1 服务场地整齐清洁，美丽					
1.2 交通方便情形，例如容易前往的地址，有各类的交通工具服务例如，计程车，公车等等					
1.3 有现代及足够的设备，仪器					
1.4 医生/护士/工作人员穿着整齐，清洁					
1.5 文件，表格及说明牌处于准备好可使用的状态					
<b>2. 可信任程度</b>					
2.1 医生/护士，以正确，符合学术的手术技术给予服务					
2.2 医生能提供符合接受服务者要求的手术服务					
2.3 医学方面的仪器，设备具有品质，及处于准备好可使用的状态					
2.4 对接受服务者有守时间的服务					
2.5 能很好的保守接受服务者的个人质料					

医院里整形手术与美容中心 的服务品质	服务品质等级				
	最高	高	中等	低	最低
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>3. 对接受服务者的反应</b>					
3.1 服务的快速					
3.2 有足够的医生/ 护士/ 工作人员以提供服务					
3.3 护士/ 工作人员有热诚的服务					
3.4 医生/ 护士/ 工作人员的真诚帮助					
3.5 护士/ 工作人员能为接受服务者解决临时紧急的问题					
<b>4. 给予接受服务者的信心</b>					
4.1 医生给予服务上的信心，例如医生有经验及经过专业手术的训练等等					
4.2 医生/ 护士/ 工作人员以有礼及友善的服务					
4.3 医生/ 护士以符合标准的手术技术来服务					
4.4 医院在提供服务以后，并有跟踪服务结果					
4.5 在接受服务时，您感到安全					
<b>5. 对于接受服务者的了解及体贴</b>					
5.1 护士/ 工作人员对接受服务者有礼貌及亲切					
5.2 护士/ 工作人员对接受服务者，以平等的服务及帮助，而没有区别的招待					

医院里整形手术与美容中心 的服务品质	服务品质等级				
	最高	高	中等	低	最低
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5.3 工作人员会对做手术/ 接受服务后的 办理方法, 给予细节上介绍					
5.4 医生/ 护士/ 工作人员细心及体贴 于服务					
5.5 有合适的开始-结束服务时间					

### 第3部分, 在Yanhee医院接受服务的中国客户的满意度

**说明** 请考虑Yanhee医院各方面的服务品质, 并做✓记号  
于□合适的品质等级, 及请作全部的题目

在医院里接受服务的中国客 户的满意度	满意度等级				
	最高	高	中 等	低	最 低
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1. 基本设施方面</b>					
1.1 医院有好的环境及气氛, 例如空气 流通, 噪音少, 不拥挤等等					
1.2 医院周围环境适合即安全, 例如建 筑物本身, 冷气, 梁, 座位, 灯管等等					
1.3 医院有好及足够的方便设施, 例如 座位, 厕所, 电梯, 电视, 玻璃杯等等					
1.4 医院有足够的楼房及房间, 以提供 美容整形手术的医学服务					

在医院里接受服务的中国客 户的满意度	满意度等级				
	最 高 (5)	高 (4)	中 等 (3)	低 (2)	最 低 (1)
<b>2. 工作人员方面</b>					
2.1 手术方面的专业医生/护士					
2.2 有适合于其工作能力的工作人员					
2.3 医生/护士/工作人员对于医院里的 美容整形手术有好的观感及态度					
2.4 护士/工作人员有真诚及诚实的态度					
<b>3. 医治程序方面</b>					
3.1 在接受服务之前，医生会先通知有关 手术方法					
3.2 医生能明确的说明手术所需的时间					
3.3 在做手术之后，医生会给予接受服 务者做指导					
3.4 医生能够为做手术的疑问给予解答					
<b>4. 处理程序方面</b>					
4.1 接受服务前的程序，有快速及简单 的程序					
4.2 接受服务后的程序，有快速及简单 的程序					
4.3 接受手术服务的方便					
4.4 工作人员会介绍有关医院各种规定 及程序，例如做登记，付款方法等等					
<b>5. 安全方面的措施</b>					
5.1 医生/护士/工作人员的卫生看护， 例如戴手套，戴口罩					

在医院里接受服务的中国客 户的满意度	满意度等级				
	最 高 (5)	高 (4)	中 等 (3)	低 (2)	最 低 (1)
5.2 医院有方便舒适上的安全措施，例如走道扶手栏杆，轮椅斜坡等等					
5.3 医院周围有保卫安全系统，例如闭路电视，警卫等等					
5.4 医院有预防紧急情况设备，例如烟雾探测器，灭火器，喷水系统，通知火警仪器等等，包括紧急出口					
<b>6. 形象方面</b>					
6.1 本医院是泰国拥有最多专业医生的手术中心					
6.2 医院给予您最好的服务，及有持续的改进					
6.3 医院有好名声有关美容整形手术					
6.4 医院有一站式的手术服务					
<b>7. 对社会的责任</b>					
7.1 医院给予接受服务者合适的手术服务					
7.2 医院给予接受服务者合适价格的手术服务					
7.3 医院对于接受服务者的手术服务具有道德，及职业道德					
7.4 若医院在提供服务时发生错误，医院会表示负责					

在医院里接受服务的中国客 户的满意度	满意度等级				
	最 高 (5)	高 (4)	中 等 (3)	低 (2)	最 低 (1)
<b>8. 可信任方面</b>					
8.1 是可信任的私人单位及得到国际上的承认，以及得到许多奖项的保证，例如 Top 10 People's Choice Awards Thailand 2016 , Hospital Quality Award 2014					
8.2 医院有正确的手术收费依所通知接受服务者					
8.3 医院有好及可信任的工作系统及管理系统，例如医院有依照ISO及JCI等国际标准的管理程序					
8.4 医院依照所约定时间给予服务及准时给予服务					

制作者在此感谢您的体贴合作