

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

APPROACH TO SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF ATOM CLINIC IN MUANG DISTRICT, KHON KAEN PROVINCE

เพ็ญพรรณ ชัยวัฒนาโรจน์¹

อมรรวรรณ รังกุล²

เกษม นันทชัย³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยประยุกต์ใช้แนวคิดคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน โดยวัดความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ออกมาเป็นรายข้อและทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลโดยการทดสอบแบบจับคู่ (Paired Samples T-test) ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 22 ข้อ ส่วนการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 19 ข้อ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย 3 ข้อ ลูกค้าประเมินคุณภาพการบริการที่ความคาดหวังมีระดับสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้ 5 ข้อ แสดงว่าลูกค้ามีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความมั่นใจ ความสนใจ และสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จากผลการศึกษาดังกล่าวได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 จุดจอดรถ เดินสบาย โครงการที่ 2 มุมเกียรติยศ โครงการที่ 3 ดูแลใกล้ชิด ใส่ใจคุณภาพ และโครงการที่ 4 พนักงานดาวเด่น Lovely Star

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความคาดหวัง การรับรู้

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the expectation and perception of service quality of Atom Clinic, 2) to suggest an approach to develop the service quality of Atom Clinic in Muang district, Khon Kaen province. The questionnaire of Parasuraman et al. (1988) concept called "SERVQUAL" which separated the quality of service into 5 aspects (22 items) was used with 300 samples. The t - test analysis was used for the measuring the differences between the expectation and perception. The results showed that for the expectations in service quality customers rated "strongly agree" for all 22 items and for the perceptions customers rated "strongly agree" for 19 items and "Agree" for 3 items. The mean of expectations was higher than the mean of e perception in service quality for 5 items which mean the customers were not satisfied in assurance, empathy, and tangibles. Thus following these research finding an approach to develop the service quality of Atom Clinic was suggested by propose 4 projects: "Car Parking" "Certificate Corner", "Love & Care", and "Lovely Star".

Keywords: Service Quality, Expectation & perception

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000 E-mail: cpenpan@hotmail.com

² อาจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000

บทนำ

คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของกิจการบริการ ธุรกิจบริการจะอยู่รอดได้นั้นจำเป็นต้องมีคุณภาพการให้บริการที่ดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจเมื่อได้รับการบริการ ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง อันนำมาซึ่งตัวเงินหรือผลกำไรที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอด [1] การศึกษาคูณภาพการให้บริการเป็นการศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีและการรับรู้เมื่อมาใช้บริการจริง ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้นั้น การรับรู้ต้องมีค่ามากกว่าความคาดหวัง [2] หัวข้อในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการที่นิยมนำมาใช้กันมาก ได้แก่ เครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) [3] ซึ่งแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านความใส่ใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ทั้งนี้แนวทางหนึ่งของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันนั้น คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

อะตอม คลินิก สาขาขอนแก่น เป็นให้บริการด้านผิวพรรณและความงาม มีนโยบายด้านการบริการ คือ รักษามาตรฐานในการให้บริการเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า เป็นสร้างการให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ เพื่อรักษาลูกค้าเดิม และเมื่อลูกค้าเดิมพึงพอใจทำให้มีการบอกต่อให้ลูกค้าใหม่มาใช้บริการ จากการให้บริการของอะตอม คลินิก สาขาขอนแก่น ตั้งแต่เดือนกันยายน 2558 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2559 ที่ผ่านมา พบปัญหาที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ โดยลูกค้าได้เสนอแนะผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น รวมทั้งแสดงความคิดเห็นกับเจ้าของสาขาและพนักงาน ในด้านสถานที่จอดรถ พนักงานเชียร์ขายคร่ำครวญมากเกินไป บริการล่าช้า ต้องรอคิวนาน พนักงานแสดงออกทางสีหน้าไม่เต็มใจบริการ ได้รับการไม่ตรงตามเวลาที่นัด และมาใช้บริการแล้วไม่ได้พบหมอตตามนัด จากปัญหาดังกล่าวอะตอม คลินิก สาขาขอนแก่น ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประชากร คือ ลูกค้าทั้งหมดของอะตอมคลินิก สาขาขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 985 คน ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane [4] ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลจำนวน 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม มี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ การใช้บริการสถาบันเสริมความงามอื่นร่วมด้วย และเหตุผลที่ใช้บริการสถาบันเสริมความงามอื่นร่วมด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประยุกต์ใช้ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ที่เรียกว่า SERVQUAL มาใช้เป็นกรอบในการตั้งคำถามคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านความใส่ใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำนวน 22 ข้อ ใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ คือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบักของข้อคำถาม ในส่วนของความคาดหวังมีค่าเท่ากับ 0.83 และในส่วนของกรรับรู้เท่ากับ 0.86

สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

นำผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มาเปรียบเทียบกับหัวข้อที่ลูกค้าพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยพิจารณาช่องว่าง (Quality Gap) ที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการบริการโดยใช้สถิติทดสอบที่แบบจับคู่ (Paired Samples t-test) และนำผลการวิเคราะห์คำนวณแบบการทดสอบทางเดียว (One-tailed test) โดยมีเกณฑ์ [5] คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความคาดหวัง \leq ระดับการรับรู้ = พึงพอใจ

ระดับความคาดหวัง $>$ ระดับการรับรู้ = ไม่พึงพอใจ

หลังจากนั้นนำช่องว่าง (Quality Gap) มาเรียงตามลำดับจากหัวข้อที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดไปยังหัวข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจตามลำดับ หลังจากนั้นนำหัวข้อที่มีคุณภาพการบริการที่ไม่ดี หรือลูกค้าไม่พึงพอใจ (การรับรู้ไม่เป็นไปตามความคาดหวังที่จะได้รับบริการ) มาทำการปรับปรุงแก้ไขเรียงตามลำดับ โดยปรับปรุงหัวข้อที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดก่อน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพมีการกระจายตัวใกล้เคียงกัน ได้แก่ คำขาย / ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยใช้บริการ 3 อันดับแรก คือ รักษาสิ่ว และรอยสิ่ว จุดต่างดำ ลดรอยหมองคล้ำ ฝ้าลึก กระสิ่ว จุดต่างดำ และผิวหน้าเปล่งประกายมีออรา ส่วนใหญ่ใช้บริการสถาบันเสริมความงามอื่นร่วมด้วย โดยใช้บริการกับวุฒิสักดิ์คลินิกมากที่สุด เนื่องจากเชื่อมั่นในการรักษา และค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการเหมาะสม

ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าอะตอม คลินิก อ้อมเมือง จังหวัดขอนแก่นโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman et al (1988) [3] ตามเกณฑ์คุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านความใส่ใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำนวน 22 ข้อ พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 22 ข้อ ส่วนการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 19 ข้อ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย 3 ข้อ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอะตอม คลินิก อ้อมเมือง จังหวัดขอนแก่น

ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าอะตอม คลินิก อ้อมเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการบริการจำนวน 5 ข้อ ที่มีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ โดยมีการรับรู้ไม่เป็นไปตามความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นหัวข้อที่ควรนำมาปรับปรุง ได้แก่ 1) อะตอม คลินิก มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนลูกค้า 2) แพทย์ที่ทำการตรวจรักษาได้รับวุฒิบัตรเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญสาขา ผิวพรรณและความงาม 3) แพทย์และพนักงานแสดงถึงความเข้าใจและเอาใจใส่ในการบริการ 4) มีการจัดเวลาให้บริการตามความสะดวกของลูกค้าแต่ละราย และ 5) แพทย์และพนักงานให้บริการตามเวลาที่แจ้งหรือนัดหมาย ในขณะที่หัวข้อที่ลูกค้าอะตอม คลินิก มีความพึงพอใจ 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) แพทย์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผิวพรรณและความงาม วิธีการรักษา และการปฏิบัติตัวได้อย่างละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน 2) แพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านผิวพรรณและความงามสามารถ ตรวจวินิจฉัย และเสนอโปรแกรมรักษาได้อย่างถูกต้อง 3) พนักงานตอบสนองต่อคำร้องจากความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว 4) แพทย์และพนักงานให้บริการตรงตามเวลาเปิด-ปิดที่กำหนดไว้ และ 5) แพทย์และพนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ดังตารางที่ 1)

หลังจากนั้นนำผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้ายอะตอม คลินิก อ้อมเมือง จังหวัดขอนแก่น ปัญหาที่พบเมื่อมาใช้บริการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มาระดมสมองร่วมกับผู้บริหารและพนักงานอะตอม คลินิก สาขาขอนแก่น ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอะตอม คลินิก อ้อมเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 จอดสะดวก เดินสบาย โครงการที่ 2 มุมเกียรติยศ โครงการที่ 3 ดูแลใกล้ชิด ใส่ใจดูญาติ และโครงการที่ 4 พนักงานดาวเด่น Lovely Star

สรุป

จากผลการศึกษาได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอะตอม คลินิก อ้อมเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 จอดสะดวก เดินสบาย โครงการที่ 2 มุมเกียรติยศ โครงการที่ 3 ดูแลใกล้ชิด ใส่ใจดูญาติ และโครงการที่ 4 พนักงานดาวเด่น Lovely Star โดยใช้งบประมาณทั้งสิ้น 48,700 บาท (ตารางที่ 2)

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณเจ้าของอะตอม คลินิก สาขาขอนแก่น ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลและอนุญาตให้ใช้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- [1] พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2552). บริการให้ตรงใจ ใคร ๆ ก็กลับมา = Customer superservice. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ.: แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- [2] สมิต สัจฉกร. (2554). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ = Excellence Service. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ.: สายธาร.
- [3] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [4] Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row.
- [5] ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). *รอย! ด้วยคุณภาพการบริการที่เหนือชั้น*. กรุงเทพฯ : ชบาพับลิชชิงเวิร์กส.

ตารางที่ 1 ค่าความต่างจากความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าต่อม คลินิก (Gap)

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	ความแตกต่าง (Gap)	t-test	Sig. (1-tailed)	แปลผล
ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ						
แพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านชีวพรรณและความงามสามารถตรวจวินิจฉัย และเสนอโปรแกรมรักษาได้อย่างถูกต้อง	4.42	4.52	-0.10 (E < P)	-1.84	0.03*	พึงพอใจ
แพทย์และพนักงานมีความรู้ความชำนาญที่เพียงพอในการตอบคำถามด้านชีวพรรณและความงาม	4.27	4.29	-0.02 (E = P)	-0.33	0.37	พึงพอใจ
แพทย์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับชีวพรรณและความงาม วิธีการรักษา และการปฏิบัติตัวอย่างละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน	4.33	4.56	-0.23 (E < P)	-4.89	0.00*	พึงพอใจ
แพทย์และพนักงานมีอัธยาศัยดีและให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.29	4.33	-0.04 (E = P)	-0.76	0.22	พึงพอใจ
การสนองตอบลูกค้า						
แพทย์และพนักงานแจ้งท่านว่าจะให้บริการเมื่อใด	4.37	4.32	0.05 (E = P)	0.79	0.17	พึงพอใจ
พนักงานมีความเต็มใจให้บริการและช่วยเหลือลูกค้า	4.37	4.35	0.02 (E = P)	0.36	0.36	พึงพอใจ
มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนการบริการ	4.30	4.31	-0.02 (E = P)	-0.32	0.37	พึงพอใจ
พนักงานตอบสนองต่อคำร้องจากความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.22	4.30	-0.08 (E = P)	-1.52	0.07	พึงพอใจ
ความมั่นใจ						
แพทย์ที่ทำการตรวจรักษาได้รับวุฒิปริญญาตรีเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญสาขาชีวพรรณและความงาม	4.50	4.33	0.17 (E > P)	3.41	0.00*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานให้คำแนะนำอย่างจริงจัง และสามารถนำไปปฏิบัติได้	4.22	4.23	-0.01 (E = P)	-0.23	0.41	พึงพอใจ
มีการเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องและเป็นความลับ	4.27	4.25	0.02 (E = P)	0.34	0.37	พึงพอใจ
แพทย์และพนักงานให้บริการตามเวลาที่แจ้งหรือนัดหมายไว้	4.29	4.19	0.10 (E > P)	1.84	0.03*	ไม่พึงพอใจ
แพทย์และพนักงานให้บริการตรงตามเวลาเปิด-ปิดที่กำหนดไว้	4.22	4.30	-0.08 (E < P)	-1.52	0.01*	พึงพอใจ

ตารางที่ 1 ค่าความต่างจากความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าอะตอม คลินิก (Gap) (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	ความแตกต่าง (Gap)	t-test	Sig. (1-tailed)	แปลผล
ความใส่ใจ						
แพทย์และพนักงานให้ความสำคัญกับปัญหาด้านผิวพรรณและความงามของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด	4.27	4.29	-0.02 (E = P)	-0.32	0.37	พึงพอใจ
แพทย์และพนักงานแสดงถึงความเข้าใจและเอาใจใส่ในการบริการ	4.36	4.24	0.13 (E > P)	2.52	0.01*	ไม่พึงพอใจ
แพทย์และพนักงานให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.28	4.32	-0.04 (E = P)	-0.67	0.25	พึงพอใจ
แพทย์และพนักงานเปิดโอกาสให้ซักถามและเข้าใจถึงความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า	4.26	4.25	0.01 (E = P)	0.29	0.38	พึงพอใจ
มีการจัดเวลาให้บริการตามความสะดวกของลูกค้าแต่ละราย	4.30	4.18	0.12 (E > P)	2.19	0.02*	ไม่พึงพอใจ
สิ่งที่สามารถจับต้องได้						
เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ให้บริการมีมาตรฐานทันสมัย	4.38	4.33	0.05 (E = P)	0.78	0.17	พึงพอใจ
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและสังเกตเห็นได้ง่าย	4.30	4.27	0.03	0.41	0.31	พึงพอใจ
แพทย์และพนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.26	4.34	-0.08	-1.56	0.06	พึงพอใจ
อะตอม คลินิก มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนลูกค้า	4.29	3.57	0.71	10.69	0.00*	ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอะตอม คลินิก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	เดือน						งบประมาณ (บาท)
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
โครงการที่ 1 จอดสะดวก เดินสบาย							13,700
โครงการที่ 2 มุมเกียร์ดี							2,000
โครงการที่ 3 ดูแลใกล้ชิด ใส่ใจดูญาติ							24,000
โครงการที่ 4 พนักงานดาวเด่น Lovely Star							9,000
รวมงบประมาณ							48,700