

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของปณิภา คลินิก ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ การมีคลินิกเสริมความงามที่ใช้บริการเป็นประจำ เหตุผลเข้ารับบริการคลินิกเสริมความงาม ประเภทการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม ช่วงวันในการมารับบริการ ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ แหล่งที่ทำให้รู้จักคลินิกเสริมความงาม ลักษณะการชำระเงิน รูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง (ตารางที่ 1-15)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของปณิภา คลินิก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ตารางที่ 16-22)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของปณิภา คลินิก จำแนกตามเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 23-36)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43	21.50
หญิง	157	78.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.50 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	19	9.50
21 - 25 ปี	47	23.50
26 - 30 ปี	66	33.00
31 - 35 ปี	40	20.00
36 - 40 ปี	13	6.50
41 - 45 ปี	8	4.00
46 - 50 ปี	4	2.00
51 ปีขึ้นไป	3	1.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26 - 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ อายุ 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 อายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.50 อายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.50 อายุ 41 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.00 อายุ 46 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.00 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	159	79.50
สมรส	36	18.00
หย่า/หม้าย / แยกทาง	5	2.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 79.50 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 18.00 และหย่า/หม้าย / แยกทาง คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	10	5.00
5,001 – 10,000 บาท	18	9.00
10,001 – 15,000 บาท	38	19.00
15,001 – 20,000 บาท	35	17.50
20,001-25,000 บาท	51	25.50
25,001-30,000 บาท	9	4.50
30,001-35,000 บาท	3	1.50
35,001-40,000 บาท	5	2.50
40,001 บาทขึ้นไป	31	15.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 20,001-25,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.00 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.50 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.50 5,001 – 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 9.00

ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.00 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.50 35,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.50 และ 30,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า หรือ กำลังศึกษาอยู่	2	1.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ต่ำกว่า หรือ กำลังศึกษาอยู่	5	2.50
ปวส/อนุปริญญา หรือเทียบเท่า หรือ กำลังศึกษาอยู่	19	9.50
ปริญญาตรี หรือ กำลังศึกษาอยู่	112	56.00
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า หรือ กำลังศึกษาอยู่	62	31.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือ กำลังศึกษาอยู่ คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ ปริญญาโท หรือ สูงกว่า หรือ กำลังศึกษาอยู่ คิดเป็นร้อยละ 31.00 ปวส/อนุปริญญา หรือเทียบเท่า หรือ กำลังศึกษาอยู่ คิดเป็นร้อยละ 9.50 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ต่ำกว่า หรือ กำลังศึกษาอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.50 และมัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า หรือ กำลังศึกษาอยู่ คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน – นักศึกษา	34	17.00
ข้าราชการ	21	10.50
เจ้าของกิจการ / ประกอบอาชีพอิสระ	67	33.50
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	35	17.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	1.00
พนักงานบริษัทเอกชน	31	15.50
อื่นๆ โปรดระบุ	10	5.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ประกอบอาชีพอิสระ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ พ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 17.50 นักเรียน – นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.00 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 10.50 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และพนักงานรัฐวิสาหกิจคิด เป็นร้อยละ1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีคลินิกเสริมความงามที่ใช้บริการเป็นประจำ

การมีคลินิกเสริมความงามที่ใช้บริการเป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
มี	93	46.50
ไม่มี	107	53.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีคลินิกเสริมความงามที่ใช้บริการเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 53.50 และมีคลินิกเสริมความงามที่ใช้บริการเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 46.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลเข้ารับบริการคลินิกเสริมความงาม

เหตุผลเข้ารับบริการคลินิกเสริมความงาม	จำนวน	ร้อยละ
รักษาโรค (สิว ฝ้า กระ จุดด่างดำ หรือปัญหาโรคผิวหนัง)	124	62.00
เสริม/ปรับปรุง /แก้ไข ในเรื่องผิวหนัง ผิวพรรณ	138	69.00
เสริมบุคลิกภาพ	20	10.00
ปรึกษาปัญหาทางด้านเส้นผม	18	9.00
ปรึกษาปัญหาทางด้านสัดส่วน	17	8.50
ตามเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก ไป	22	11.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ n = 200

ทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่ให้เหตุผล คือ เสริม/ปรับปรุง /แก้ไข ในเรื่องผิวหนัง ผิวพรรณ

จากตารางที่ 8 พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการคลินิกเสริมความงาม คือ เข้าเสริม/ปรับปรุง /แก้ไข ในเรื่องผิวหนัง ผิวพรรณ คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาคือ รักษาโรค (สิว ฝ้า กระ จุดด่างดำ หรือปัญหาโรคผิวหนัง) คิดเป็นร้อยละ 62.00 ตามเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก ไป คิดเป็นร้อยละ 11.00 เสริมบุคลิกภาพ คิดเป็นร้อยละ 10.00 ปรึกษาปัญหาทางด้านเส้นผม คิดเป็นร้อยละ 9.00 และปรึกษาปัญหาทางด้านสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการให้บริการคลินิกเสริมความงาม

ประเภทการให้บริการคลินิกเสริมความงาม	จำนวน	ร้อยละ
ทรีตเมนต์ AHA	123	61.50
ไฮออนโต	124	62.00
โฟโน	107	53.50
Mark สี	73	36.50
Mark โยเกริร์ต	34	17.00
Mark ตา	28	14.00
Mark Collagen	41	20.50
Mark ทองคำ	29	14.50
นวดหน้า	54	27.00
กรอผิว	26	13.00
Liposoft	31	15.50
RPL	56	28.00
RF	42	21.00
Tripolla	36	18.00
Derma wave	42	21.00
Refresh Oxy Jet	38	19.00
Face Lift	68	34.00
Meso Fat	24	12.00
Meso Hair	12	6.00
Warm Detox	2	1.00
Laser Hair Remover	5	2.50
Carboxy	35	17.50
เมโสเทอร์ราปี	60	30.00
Filler	40	20.00

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม

ประเภทการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม	จำนวน	ร้อยละ
Botox	36	18.00
รักษาสิว ฝ้า กระ	79	39.50
ลดริ้วรอยแห่งวัย (ตีนกา)	20	10.00
แก้ปัญหาโรคผิวหนัง เช่น ผด ผื่น	32	16.00
ยกกระชับใบหน้า	56	28.00
ลดริ้วรอยจากจุดต่างดำรอยสิ่ว รอยแผลเป็น	59	29.50
บำรุงผิวพรรณ	29	14.50
บำรุงเส้นผม	3	1.50
กำจัดขนถาวร	6	3.00
ลดกระชับสัดส่วนร่างกาย	8	4.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ n = 200

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ส่วนใหญ่มักเลือกใช้บริการ ทรีตเมนต์ AHA

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนใหญ่มักเลือกใช้บริการ ไอออนโต และ โฟโน

จากตารางที่ 9 พบว่า ประเภทบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้ คือ ไอออนโต คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ ทรีตเมนต์ AHA คิดเป็นร้อยละ 61.50 โฟโน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รักษาสิว ฝ้า กระ คิดเป็นร้อยละ 39.50 Mark สิว คิดเป็นร้อยละ 36.50 Face Lift คิดเป็นร้อยละ 34.00 เมโสเทอร์ราปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ลดริ้วรอยจากจุดต่างดำ รอยสิ่ว รอยแผลเป็น คิดเป็นร้อยละ 29.50 RPL และยกกระชับใบหน้า คิดเป็นร้อยละ 28.00 นวดหน้า คิดเป็นร้อยละ 27.00 RF และ Derma wave คิดเป็นร้อยละ 21.00 Mark Collagen คิดเป็นร้อยละ 20.50 Filler คิดเป็นร้อยละ 20.00 Refresh Oxy Jet คิดเป็นร้อยละ 19.00 Tripolla และ Botox คิดเป็นร้อยละ 18.00 Carboxy คิดเป็นร้อยละ 17.50 Mark โยเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 17.00 แก้ปัญหา โรคผิวหนัง เช่น ผด ผื่น คิดเป็นร้อยละ 16.00 Liposoft คิดเป็นร้อยละ 15.50 Mark ทองคำ และ บำรุงผิวพรรณ คิดเป็นร้อยละ 14.50 Mark ตา คิดเป็นร้อยละ 14.00 กรอผิว คิดเป็นร้อยละ 13.00 Meso Fat คิดเป็นร้อยละ 12.00 ลดริ้วรอยแห่งวัย (ตีนกา) คิดเป็นร้อยละ 10.00 Meso Hair คิดเป็นร้อยละ 6.00 ลดกระชับสัดส่วนร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 4.00 กำจัดขนถาวร คิดเป็นร้อยละ 3.00

Laser Hair Remover คิดเป็นร้อยละ 2.50 บำรุงเส้นผม คิดเป็นร้อยละ 1.50 และ Warm Detox คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงวันในการมารับบริการ

ช่วงวันในการมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์ – ศุกร์	55	27.50
เสาร์ – อาทิตย์	64	32.00
ไม่แน่นอน	81	40.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงวันที่ไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ เสาร์ – อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 32.00 และ จันทร์ – ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการมาใช้บริการ

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
10.00 - 12.00 น.	15	7.50
12.01 -14.00 น.	16	8.00
14.01 – 16.00 น.	27	13.50
16.01 – 18.00 น.	29	14.50
18.01 – 20.00 น.	28	14.00
ไม่แน่นอน	85	42.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในเวลาที่ไม่แน่นอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ เวลา 16.01 – 18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.50 เวลา 18.01 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.00 เวลา 14.01 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 13.50 เวลา 12.01 -14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8.00 และเวลา 10.00 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ทำให้รู้จักคลินิกเสริมความงาม

แหล่งที่ทำให้รู้จักคลินิกเสริมความงาม	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายโฆษณา	33	16.50
เพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำ	102	51.00
นิตยสาร	9	4.50
อินเทอร์เน็ต	11	5.50
แผ่นพับ/ใบปลิว	6	3.00
การตกแต่งหน้าคลินิก	25	12.50
อื่นๆ	14	7.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักคลินิกเสริมความงามโดยเพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ ป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 16.50 การตกแต่งหน้าคลินิก คิดเป็นร้อยละ 12.50 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.00 อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 5.50 นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 4.50 และแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการชำระเงิน

ลักษณะการชำระเงิน	จำนวน	ร้อยละ
เงินสด	112	56.00
บัตรเครดิต	88	44.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 56.00 และชำระเป็นบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

รูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเป็นครั้ง	82	41.00
จ่ายเป็นคอร์ด	118	59.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยการจ่ายเป็นคอร์ด คิดเป็นร้อยละ 59.00 และจ่ายเป็นครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500 บาท	40	20.00
501 - 1,000 บาท	80	40.00
1,001 - 1,500 บาท	37	18.50
1,501 - 2,000 บาท	10	5.00
2,001 - 2,500 บาท	10	5.00
2,501 - 3,000 บาท	2	1.00
3,000 บาทขึ้นไป	21	10.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 1,001 - 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.50 3,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.50 1,501 - 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.00 2,001 - 2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ 2,501 - 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของคลินิก

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภาพลักษณ์คลินิกดูเป็นมิตร	74 (37.00)	100 (50.00)	23 (11.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	4.22 (มาก)	2
ภาพลักษณ์คลินิกดูมีความเชี่ยวชาญ	55 (27.50)	126 (63.00)	19 (9.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)	3
ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ)	60 (30.00)	76 (38.00)	64 (32.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)	8
คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	49 (24.50)	125 (62.50)	26 (13.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12 (มาก)	4
ผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง	28 (14.00)	78 (39.00)	94 (47.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.67 (มาก)	11
ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ	45 (22.50)	70 (35.00)	81 (40.50)	4 (2.00)	0 (0.00)	3.78 (มาก)	10
เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ ลูกค้ามีความสะอาดปลอดภัย	56 (28.00)	69 (34.50)	75 (37.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	9
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น	49 (24.50)	113 (56.50)	38 (19.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (มาก)	6

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความปลอดภัยในตัว เวชภัณฑ์ (ยา) และ ผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่แพ้ ง่าย	51 (25.50)	117 (58.50)	32 (16.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	5
ความหลากหลายของ บริการ เช่น ทริทเมนต์ ลดริ้วรอย นิด โบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น	114 (57.00)	78 (39.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)	1
ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ	42 (21.00)	123 (61.50)	35 (17.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03 (มาก)	7
มีผลิตภัณฑ์บำรุงผิว ประเภทต่างๆ จำหน่าย	16 (8.00)	77 (38.50)	59 (29.50)	48 (24.00)	0 (0.00)	3.30 (ปานกลาง)	12
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.98 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของบริการ เช่น ทริทเมนต์ ลดริ้วรอย นิด โบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ภาพลักษณ์คลินิกคูเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์คลินิกคูมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่แพ้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ชื่อเสียงของ

บุคลากรทางการแพทย์ (หมอ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการลูกค้ามีความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ	27 (13.50)	90 (45.00)	82 (41.00)	1 (0.05)	0 (0.00)	3.71 (มาก)	5
ราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆมีความเหมาะสม	24 (12.00)	81 (40.50)	71 (35.50)	24 (12.00)	0 (0.00)	3.52 (มาก)	7
ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์	32 (16.00)	65 (32.50)	84 (42.00)	19 (9.50)	0 (0.00)	3.55 (มาก)	6
การแจ้งราคาค่ารักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการใช้บริการ	4 (2.00)	48 (24.00)	104 (52.00)	4 (2.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)	4
ราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ	21 (10.50)	47 (23.50)	110 (55.00)	22 (11.00)	0 (0.00)	3.33 (ปานกลาง)	8
ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน	58 (29.00)	115 (57.50)	27 (13.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 (มาก)	3
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	73 (36.50)	96 (48.00)	28 (14.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	1

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ	69 (34.50)	104 (52.00)	26 (13.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.93 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 การแจ้งราคาค่ารักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน
ปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	107 (53.50)	65 (32.50)	27 (13.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	1
สถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	48 (24.00)	98 (49.00)	52 (26.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	5
ที่ตั้งของคลินิก หาง่ายมองเห็นได้ชัดเจน	36 (18.00)	66 (33.00)	90 (45.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	3.65 (มาก)	6
คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	77 (38.50)	101 (50.50)	22 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (มาก)	2
สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้	54 (27.00)	98 (49.00)	48 (24.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03 (มาก)	4
คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง	67 (33.55)	99 (49.50)	34 (17.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.08 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 สถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และที่ตั้งของคลินิก หาง่ายมองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ป้ายโฆษณาหน้าร้านโดดเด่น มีความน่าสนใจ	16 (8.00)	92 (46.00)	81 (40.50)	11 (5.00)	0 (0.00)	3.57 (มาก)	5
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ	23 (11.50)	97 (48.50)	79 (39.50)	1 (0.05)	0 (0.00)	3.71 (มาก)	2
การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ	32 (16.00)	90 (45.00)	64 (32.00)	14 (7.00)	0 (0.00)	3.70 (มาก)	3
การเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ	36 (18.00)	69 (34.50)	59 (29.50)	36 (18.00)	0 (0.00)	3.52 (มาก)	6
วิธีการแจ้งข่าวสารโปรโมชันพิเศษประจำเดือน ทัวถึง ชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์	88 (44.00)	96 (48.00)	16 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36 (มาก)	1
แผ่นพับ โบปลิวิ มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ	21 (10.50)	89 (44.50)	85 (42.50)	5 (2.50)	0 (0.00)	3.63 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.75 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ วิธีการแจ้งข่าวสารโปรโมชันพิเศษประจำเดือน ทัวถึง ชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 แผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ป้ายโฆษณาหน้าร้านโดดเด่น มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และการเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีจำนวนเพียงพอ	40 (20.00)	97 (48.50)	40 (20.00)	23 (11.50)	0 (0.00)	3.77 (มาก)	11
พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัย ไมตรีดี	84 (42.00)	99 (49.50)	16 (8.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.33 (มาก)	5
พนักงานมีความรู้ใน บริการ สามารถแนะนำ และตอบคำถามได้อย่าง ชัดเจน	63 (31.50)	90 (45.00)	34 (17.00)	13 (6.50)	0 (0.00)	4.02 (มาก)	9
มารยาทในการให้บริการ ของพนักงาน	62 (31.00)	103 (51.50)	34 (17.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	8
ชุดเครื่องแบบพนักงานมี ความน่าเชื่อถือ	89 (44.50)	87 (43.50)	23 (11.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.32 (มาก)	6
ความสามารถของ พนักงานในการให้ คำแนะนำผลิตภัณฑ์ และ บริการต่างๆ	48 (24.00)	109 (54.50)	29 (14.50)	14 (7.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	10
ความเป็นมืออาชีพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์	53 (26.50)	82 (41.00)	31 (15.50)	34 (17.00)	0 (0.00)	3.77 (มาก)	12
การปฏิบัติงานของ พนักงานมีความเป็น มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง	37 (18.50)	72 (36.00)	91 (45.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.73 (มาก)	13

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานบริการ ประทับใจ	65 (32.50)	106 (53.00)	21 (10.50)	8 (4.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)	7
สภาพอนามัยของ พนักงาน	86 (43.00)	108 (54.00)	6 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (มาก)	2
แพทย์มีความรู้ความ ชำนาญในการ ปฏิบัติงาน	90 (45.00)	88 (44.00)	22 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34 (มาก)	4
แพทย์มีความเป็น กันเอง ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี	112 (56.00)	73 (36.50)	15 (7.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (มาก)	1
แพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำ อย่างเพียงพอ	101 (50.50)	74 (37.00)	24 (12.00)	5 (0.50)	0 (0.00)	4.37 (มาก)	3
การติดตามดูแลของ แพทย์และพนักงาน หลังจากมาใช้บริการ	46 (23.00)	51 (25.50)	47 (23.50)	56 (28.00)	0 (0.00)	3.44 (ปานกลาง)	14
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ สภาพอนามัยของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 แพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัย ไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ชุดเครื่องแบบ

พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 พนักงานบริการประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มารยาทในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 พนักงานมีจำนวนเพียงพอ และความ เป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลาที่ใช้ในการ ให้บริการเหมาะสมกับ บริการที่ได้รับ	68 (34.00)	102 (51.00)	30 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	2
บริการโทรแจ้งเตือน เมื่อถึงกำหนด ระยะเวลาการนัด	16 (8.00)	60 (30.00)	106 (53.00)	18 (9.00)	0 (0.00)	3.37 (ปานกลาง)	10
ระยะเวลาในการรอรับ บริการของลูกค้า	43 (21.50)	87 (43.50)	62 (31.00)	4 (2.00)	0 (0.00)	3.82 (มาก)	9
การให้บริการเท่าเทียม กันสำหรับลูกค้าแต่ละ ราย	40 (20.00)	92 (46.00)	67 (33.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	3.86 (มาก)	7
การติดต่อสอบถาม ข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวกรวดเร็ว เข้าใจ ง่าย	37 (18.50)	77 (38.50)	86 (43.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75 (มาก)	8

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกชั้นตอน	54 (27.00)	114 (57.00)	26 (13.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	5
คุณภาพของการให้บริการ	56 (28.00)	113 (56.50)	31 (15.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12 (มาก)	4
ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม	81 (40.50)	96 (48.00)	23 (11.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)	1
ความรวดเร็วและถูกต้องในการคิดเงิน	71 (35.50)	116 (58.00)	13 (6.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)	1
ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติและบันทึกการรับบริการ	53 (26.50)	97 (48.50)	50 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02 (มาก)	6
สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน	56 (28.00)	117 (58.50)	27 (13.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.99 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงิน และความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 สามารถรับ

คำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกชั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึกการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะอาดภายในคลินิก	66 (33.00)	110 (55.00)	24 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)	4
สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบ	59 (29.50)	73 (36.50)	68 (34.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	6
มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ	81 (40.50)	96 (48.00)	23 (11.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)	3
มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์	54 (27.00)	61 (30.50)	85 (42.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)	7
การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม	58 (29.00)	120 (60.00)	20 (10.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.17 (มาก)	5
ป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้เด่นชัด	35 (17.50)	74 (37.00)	86 (43.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	3.70 (มาก)	9

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ	43 (21.50)	76 (38.00)	81 (40.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	8
การบริการน้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ	109 (54.50)	86 (43.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (มากที่สุด)	1
บรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น	113 (56.50)	66 (33.00)	19 (9.50)	1 (0.50)	1 (0.50)	4.45 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.11 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ความสะดวกภายในคลินิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 การตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของคลินิก
คลินิก จำแนกตามเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภาพลักษณ์คลินิกดูเป็นมิตร	3.93 (มาก)	4.31 (มาก)
ภาพลักษณ์คลินิกดูมีความเชี่ยวชาญ	3.98 (มาก)	4.24 (มาก)
ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ)	3.79 (มาก)	4.03 (มาก)
คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)
ผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง	3.51 (มาก)	3.71 (มาก)
ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมา ให้บริการ	3.53 (มาก)	3.85 (มาก)
เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการลูกค้ามีความสะอาด ปลอดภัย	3.67 (มาก)	3.97 (มาก)
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็น ผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)
ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่ แพงง่าย	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความหลากหลายของบริการ เช่น ทริทเมนท์ ลครีวลอย นิด โบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น	4.47 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)
มีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆจำหน่าย	3.09 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความหลากหลายของบริการ เช่น ทริทเมนท์ ลครีวลอย นิด โบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่แพ้ภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ภาพลักษณ์คลินิกมีความเชี่ยวชาญ และคลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ภาพลักษณ์คลินิกดูเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการลูกค้ามีความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของบริการ เช่น ทรีทเมนท์ ลดริ้วรอย ฉีดโบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ภาพลักษณ์คลินิกคูเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์คลินิกคูมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่แพ้ภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ ถูกค้ำมีความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)
ราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม	3.33 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์	3.26 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
การแจ้งราคาการรักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการใช้บริการ	3.70 (มาก)	4.01 (มาก)
ราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ	3.19 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	3.95 (มาก)	4.26 (มาก)
ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ และการแจ้งราคาค่ารักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 รองลงมาคือ ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 การแจ้งราคาค่ารักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.16 (มาก)	4.45 (มาก)
สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	3.77 (มาก)	4.01 (มาก)
ที่ตั้งของคลินิก ง่าย มองเห็นได้ชัดเจน	3.42 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	4.09 (มาก)	4.32 (มาก)
สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้	3.79 (มาก)	4.10 (มาก)
คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.90 (มาก)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และคลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของคลินิก ง่าย มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และที่ตั้งของคลินิก หาง่าย มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายโฆษณาหน้าร้านโดดเด่น มีความน่าสนใจ	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)
การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ	3.56 (มาก)	3.74 (มาก)
การเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ	3.33 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
วิธีในการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นพิเศษประจำเดือน ทัวถึงชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์	4.56 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
แผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิธีในการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันพิเศษประจำเดือน ทัวถึง ชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ และแผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และการให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายโฆษณาหน้าร้านโดดเด่น มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และการเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ วิธีในการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันพิเศษประจำเดือน ทัวถึง ชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาคือ การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 แผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ป้ายโฆษณาหน้าร้านโดดเด่น มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และการเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอ	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัย ไมตรีดี	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)
มารยาทในการให้บริการของพนักงาน	3.86 (มาก)	4.20 (มาก)
ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)
ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)
ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์	3.49 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
การปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานบริการประทับใจ	3.81 (มาก)	4.23 (มาก)
สุขภาพอนามัยของพนักงาน	4.37 (มาก)	4.41 (มาก)
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.16 (มาก)	4.39 (มาก)
แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี	4.35 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ	4.16 (มาก)	4.43 (มาก)
การติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้ บริการ	3.00 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สุขภาพอนามัยของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอธิบายดี ไม่ตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และแพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มารยาทในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 พนักงานบริการประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 พนักงานมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และการติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ สุขภาพอนามัยของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 พนักงานบริการประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มารยาทในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พนักงานมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 การปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และการติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)
บริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการนัด	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า	3.49 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย	3.60 (มาก)	3.92 (มาก)
การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย	3.51 (มาก)	3.82 (มาก)
ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงิน	4.26 (มาก)	4.30 (มาก)
ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึก การรับบริการ	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)
สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
ความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกขั้นตอน	3.86 (มาก)	4.14 (มาก)
คุณภาพของการให้บริการ	3.95 (มาก)	4.17 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม	4.09 (มาก)	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และสามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึกการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และบริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึกการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้าและการให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการ
 ลี้งนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดภายในคลินิก	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)
สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ	3.70 (มาก)	4.03 (มาก)
มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ	4.05 (มาก)	4.36 (มาก)
มีสื่อต่างๆให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรศัพท์	3.60 (มาก)	3.91 (มาก)
การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย (n =43)	หญิง (n =157)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อน้ำคลินิกเห็นได้เด่นชัด	3.44 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
การตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)
การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
บรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น	4.33 (มาก)	4.48 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ ความสะอาดภายในคลินิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 การตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และมีสื่อต่างๆให้ความเพลิดเพลิน ขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายชื่อน้ำคลินิกเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ความสะอาดภายในคลินิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 การตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และป้ายชื่อน้ำคลินิกเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n =28)	10,001- 15,000 บาท (n =38)	15,001- 20,000 บาท (n =35)	20,001- 25,000 บาท (n =51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n =48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภาพลักษณ์คลินิกดูเป็นมิตร	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)
ภาพลักษณ์คลินิกดูมีความเชี่ยวชาญ	4.36 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	3.88 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ)	4.04 (มาก)	3.53 (มาก)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)
คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)	4.38 (มาก)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n =28)	10,001- 15,000 บาท (n =38)	15,001- 20,000 บาท (n =35)	20,001- 25,000 บาท (n =51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n =48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มี ชื่อเสียง	3.86 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)
ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ	4.04 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.31 (มาก)
เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมา ให้บริการลูกค้ามีความสะอาด ปลอดภัย	3.96 (มาก)	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)	3.55 (มาก)	4.46 (มาก)
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ คลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็น ผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น	4.11 (มาก)	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	3.78 (มาก)	4.35 (มาก)
ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ไม่แพ้ ง่าย	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	4.38 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ เช่น ทรีทเมนท์ สตรีวलय ฉีด โบ๊ทอก มาร์คหน้า เป็นต้น	4.79 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.47 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)
มีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภท ต่างๆจำหน่าย	3.43 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	4.38 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 ฟังพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของบริการ เช่น ทริทเมนท์ ลดริ้วรอย ฉีดโบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ภาพลักษณ์คลินิกมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ภาพลักษณ์คลินิกดูเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่แพ้ภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ) และความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการลูกค้ามีความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 ฟังพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของบริการ เช่น ทริทเมนท์ ลดริ้วรอย ฉีดโบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ภาพลักษณ์คลินิกดูเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์คลินิกมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่แพ้ภัย และความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการลูกค้ามีความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ) และความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และมีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความหลากหลายของบริการ เช่น ทริทเมนท์ลดริ้วรอย นิดโบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์คลินิกดูมีความเชี่ยวชาญ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ภาพลักษณ์คลินิกดูเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่แพ้ภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการถูกค้ำมีความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความหลากหลายของบริการ เช่น ทริทเมนท์ลดริ้วรอย นิดโบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่แพ้ภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ภาพลักษณ์คลินิกดูเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ภาพลักษณ์คลินิกดูมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการถูกค้ำมีความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง และความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และมีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆ จำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.38

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ภาพลักษณ์คลินิกคูเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และภาพลักษณ์คลินิกมีความเชี่ยวชาญ และความหลากหลายของบริการ เช่น ทริทเม้นท์ ลดริ้วรอย ฉีดโบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการลูกค้ามีความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ไม่แพ้ภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆ จำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n =28)	10,001- 15,000 บาท (n =38)	15,001- 20,000 บาท (n =35)	20,001- 25,000 บาท (n =51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n =48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)
ราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม	3.49 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)
ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์	3.46 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)
การแจ้งราคาค่ารักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการใช้บริการ	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.65 (มาก)	4.25 (มาก)
ราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ	3.32 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)
สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	4.48 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 การแจ้งราคาการรักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 ฟังพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ และราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 การแจ้งราคาการรักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 รองลงมาคือ ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน และสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 การแจ้งราคาการรักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสนใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสนใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน และราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมาคือ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 การแจ้งราคาค่ารักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสนใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ ราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสนใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสนใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ การแจ้งราคาค่ารักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ราคาค่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ /การจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n =28)	10,001- 15,000 บาท (n =38)	15,001- 20,000 บาท (n =35)	20,001- 25,000 บาท (n =51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n =48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.43 (มาก)	4.16 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)
สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	4.03 (มาก)	3.76 (มาก)	4.31 (มาก)
ที่ตั้งของคลินิก ง่าย มองเห็นได้ชัดเจน	3.21 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.31 (มาก)
คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)
คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง	4.36 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	3.84 (มาก)	4.40 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.01 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)	4.47 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 ฟังพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของคลินิก หาง่าย มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และ คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัยพร้อมทั้ง คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และสามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของคลินิก หาง่าย มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และที่ตั้งของคลินิก หาง่าย มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 สถานที่จอดรถกว้างขวาง

เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และสามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งของคลินิก หาง่าย มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมาคือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และคลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคา คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ และที่ตั้งของคลินิก หาง่าย มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n =28)	10,001- 15,000 บาท (n =38)	15,001- 20,000 บาท (n =35)	20,001- 25,000 บาท (n =51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n =48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายโฆษณาหน้าร้านโดดเด่น มีความน่าสนใจ	3.50 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)
การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)	3.51 (มาก)	4.15 (มาก)
การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ	3.36 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.55 (มาก)	4.25 (มาก)
การเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ	3.32 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)
วิธีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันพิเศษประจำเดือน ทัวถึง ชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์	4.14 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)
แผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ	3.54 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ วิธีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันพิเศษประจำเดือน ทัวถึง ชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แผ่นพับ

ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และป้ายโฆษณาหน้าร้าน โดคเด่น มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 ฟังพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และการเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก ได้แก่ วิธีในการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันพิเศษประจำเดือน ทัวถึงชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และการโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 รองลงมาคือ การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ป้ายโฆษณาหน้าร้าน โดคเด่น มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และการเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ วิธีในการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันพิเศษประจำเดือน ทัวถึงชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ป้ายโฆษณาหน้าร้าน โดคเด่น มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และแผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ วิธีในการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นพิเศษประจำเดือน ทัวถึง ชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และการโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ และแผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายโฆษณาหน้าร้านโดดเด่น มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และการเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ วิธีในการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นพิเศษประจำเดือน ทัวถึง ชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ การเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และป้ายโฆษณาหน้าร้านโดดเด่น มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n=28)	10,001- 15,000 บาท (n=38)	15,001- 20,000 บาท (n=35)	20,001- 25,000 บาท (n=51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n=48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอ	4.21 (มาก)	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)
พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัย ไมตรีดี	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำและตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน	4.18 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.59 (มาก)	4.44 (มาก)
มารยาทในการให้บริการของ พนักงาน	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)	4.26 (มาก)	3.80 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความ น่าเชื่อถือ	4.50 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)
ความสามารถของพนักงานใน การให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ และ บริการต่างๆ	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	4.35 (มาก)
ความเป็นมืออาชีพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน และ แพทย์	3.75 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	4.58 (มากที่สุด)
การปฏิบัติงานของพนักงานมี ความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุก ครั้ง	3.96 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)
พนักงานบริการประทับใจ	4.21 (มาก)	3.92 (มาก)	4.23 (มาก)	3.76 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n=28)	10,001- 15,000 บาท (n=38)	15,001- 20,000 บาท (n=35)	20,001- 25,000 บาท (n=51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n=48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพอนามัยของพนักงาน	4.64 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)	4.33 (มาก)	4.40 (มาก)
แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.50 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.46 (มาก)	4.06 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)
แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อธิบายดี	4.46 (มาก)	4.42 (มาก)	4.37 (มาก)	4.37 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)
แพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ	4.43 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)
การติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้บริการ	3.54 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สภาพอนามัยของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ แพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอธิบายดี ไม่ตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 พนักงานมีจำนวนเพียงพอ และพนักงานบริการประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถ

แนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มารยาทในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 การปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และการติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 สุขภาพอนามัยของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 แพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 พนักงานบริการประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มารยาทในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 พนักงานมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และการติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ สุขภาพอนามัยของพนักงาน และแพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มารยาทในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรีดี และพนักงานบริการประทับใจ พร้อมทั้งแพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ชุดเครื่องแบบพนักงานมี

ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำและตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 พนักงานมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 สุขภาพอนามัยของพนักงาน และแพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอธิบายดี ไม่ตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มารยาทในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 พนักงานบริการประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และพนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์ และการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และการติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 รองลงมาคือ แพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอธิบายดี ไม่ตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 มารยาทในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 พนักงานบริการประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ สุขภาพอนามัยของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 การติดตามดูแลของแพทย์และพนักงานหลังจากมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และพนักงานมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n =28)	10,001- 15,000 บาท (n =38)	15,001- 20,000 บาท (n =35)	20,001- 25,000 บาท (n =51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n =48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.38 (มาก)
บริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึง กำหนดระยะเวลาการนัด	3.39 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
ระยะเวลาในการรอรับบริการของ ลูกค้า	4.18 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	4.31 (มาก)
การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับ ลูกค้าแต่ละราย	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.97 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.31 (มาก)
การติดต่อสอบถามข้อมูลทาง โทรศัพท์ สะดวกรวดเร็ว เข้าใจ ง่าย	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.35 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n =28)	10,001- 15,000 บาท (n =38)	15,001- 20,000 บาท (n =35)	20,001- 25,000 บาท (n =51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n =48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็ว และถูกต้องในการ คิดเงิน	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.37 (มาก)	4.22 (มาก)	4.42 (มาก)
ความรวดเร็วและถูกต้องในการ ค้นหาประวัติ และบันทึกการรับ บริการ	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	4.48 (มาก)
สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน	4.07 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.46 (มาก)
ความเอาใจใส่ในการให้บริการของ บุคลากรทุกขั้นตอน	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
คุณภาพของการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.80 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
ความสามารถในการปรับแต่ง บริการให้เข้ากับความต้องการของ ลูกค้าอย่างเหมาะสม	4.07 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	4.38 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คุณภาพของการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน และความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึกการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย และความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 ฟังพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึกการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ฟังพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.14 ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึกการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือ ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึกการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รองลงมาคือ การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย และระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และบริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.38

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึกการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า และการให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และบริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n =28)	10,001- 15,000 บาท (n =38)	15,001- 20,000 บาท (n =35)	20,001- 25,000 บาท (n =51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n =48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดภายในคลินิก	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.04 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
สิ่งแวดล้อมที่ถูกรอบคลินิก สะอาด เรียบร้อยและเป็นระเบียบ	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)	3.57 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.06 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอ รับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์	4.14 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.42 (มาก)
การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.26 (มาก)	3.90 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพจําแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการนำเสนอทาง กายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 (n =28)	10,001- 15,000 บาท (n =38)	15,001- 20,000 บาท (n =35)	20,001- 25,000 บาท (n =51)	25,001 บาท ขึ้นไป (n =48)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้ เด่นชัด	3.82 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)
การตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ	3.82 (มาก)	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)	3.53 (มาก)	4.31 (มาก)
การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะ รอรับบริการ	4.39 (มาก)	4.74 (มาก)	4.40 (มาก)	4.49 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
บรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น	4.39 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.39 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.86 (มาก)	4.49 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ และบรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 มีสื่อต่างๆให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ความสะอาดภายในคลินิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้เด่นชัด และการตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และบรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ความสะอาดภายในคลินิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีสื่อต่างๆให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และการตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ความสะอาดภายในคลินิก และมีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ พร้อมทั้งบรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 การตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีสื่อต่างๆให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอ

รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ บรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ความสะอาดภายในคลินิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และการตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาดภายในคลินิกและมีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ บรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และการตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ การตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้เด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27