

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และแปลผล สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการบริการทันตกรรมจำแนกตามเชื้อชาติ

ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ส่วนที่ 4: ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามเชื้อชาติ

ส่วนที่ 5: ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละเชื้อชาติ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ และรายได้

5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ และรายได้

5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ และรายได้

ส่วนที่ 6: ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ

เชื้อชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	245	68.06
ต่างชาติ	115	31.94
รวม	360	100.00

หมายเหตุ : ต่างชาติได้แก่ อเมริกัน 40 ราย ญี่ปุ่น 9 ราย ออสเตรเลีย 8 ราย สวิสเซอร์แลนด์ อังกฤษ เชื้อชาติละ 7 ราย
 ดัตช์ เยอรมัน ฝรั่งเศส เคนนาดา เชื้อชาติละ 4 ราย เกาหลี จีน อิตาลี เชื้อชาติละ 3 ราย มองโกเลีย นิวซีแลนด์
 เชื้อชาติละ 2 ราย สวีเดน รัสเซีย กัวเตมาลา โครเอเชีย นอร์เวย์ เนปาล อหรับ เชื้อชาติละ 1 ราย

จากตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเชื้อชาติเป็นชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 68.06 และเป็นชาวต่างชาติคิดเป็นร้อยละ 31.94

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและเพศ

เพศ	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	93	37.96	71	61.74	165	45.83
หญิง	152	62.04	44	38.26	195	54.17
รวม	245	100.00	115	100.00	360	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.17 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.83

ชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.04 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.96 ส่วนชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.74 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 38.26

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติและอายุ

อายุ	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
11-20 ปี	22	8.98	6	5.22	28	7.78
21-30 ปี	44	17.96	10	8.70	54	15.00
31-40 ปี	72	29.39	25	21.74	97	26.94
41-50 ปี	67	27.35	19	16.52	86	23.89
51-60 ปี	30	12.24	23	20.00	53	14.72
มากกว่า 60 ปี	10	4.08	32	27.83	42	11.67
รวม	245	100.00	115	100.00	360	100.00

จากตาราง 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.94 รองลงมาได้แก่ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.89 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.72 อายุ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.67 และอายุ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.78

ชาวไทยส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.39 รองลงมาได้แก่ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.35 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.96 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.24 อายุ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.98 และอายุ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.08

และชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.83 รองลงมาได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.74 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.52 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.70 และอายุ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.22

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติและระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	13	5.31	2	1.74	15	4.17
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท.	30	12.24	15	13.04	45	12.50
อนุปริญญา/ปวส.	17	6.94	15	13.04	32	8.89
ปริญญาตรี	141	57.55	46	40.00	187	51.94
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	44	17.96	37	32.17	81	22.50
รวม	245	100.00	115	100.00	360	100.00

จากตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.94 รองลงมาได้แก่ปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 22.50 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 12.50 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.89 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 4.17

ชาวไทยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.55 รองลงมาได้แก่ปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 17.96 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 12.24 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.94 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 5.31

และชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาได้แก่ ปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 32.17 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท. และอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 1.74

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติและอาชีพ

อาชีพ	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	31	12.65	9	7.83	40	11.11
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	22	8.98	5	4.35	27	7.50
พนักงานรัฐ/บริษัท/ ร้านค้า	83	33.88	15	13.04	98	27.22
ข้าราชการ	7	2.86	7	6.09	14	3.89
ธุรกิจส่วนตัว/เอกชน	73	29.80	22	19.13	95	26.39
ครู/อาจารย์	2	0.82	10	8.70	12	3.33
อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ สถาปนิก	16	6.53	13	11.30	29	8.06
อื่นๆ	11	4.49	34	29.57	45	12.50
รวม	245	100.00	115	100.00	360	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ เกษียณ 17 ราย ช่างเทคนิค 4 ราย นักวิทยาศาสตร์ 3 ราย พยาบาล 3 ราย นักจิตอายุรเวท 2 ราย นักบำบัดโรค 2 ราย เกษตรกร 2 ราย นักการตลาด 4 ราย มัคคุเทศก์อิสระ 3 ราย นักบวช 2 ราย รับจ้าง 3 ราย

จากตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐ/บริษัท/ร้านค้าคิดเป็นร้อยละ 27.22 รองลงมาได้แก่ธุรกิจส่วนตัว/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.39 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 12.50 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.11 อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ สถาปนิก คิดเป็นร้อยละ 8.06 พ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 3.89 และครู/อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 3.33

ชาวไทยส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐ/บริษัท/ร้านค้าคิดเป็นร้อยละ 33.88 รองลงมาได้แก่ธุรกิจส่วนตัว/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.80 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.65 พ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 8.98 อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ สถาปนิก คิดเป็นร้อยละ 6.53 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.49 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.86 และครู/อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 0.82

และชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 29.57 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 19.13 พนักงานรัฐ/บริษัท/ร้านค้าคิดเป็นร้อยละ 13.04 อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ สถาปนิก คิดเป็นร้อยละ 11.30 ครู/อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 8.70 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.83 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 6.09 และพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 4.35

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	49	20.00	8	6.96	57	15.83
10,001-30,000 บาท	81	33.06	17	14.78	98	27.22
30,001-50,000บาท	48	19.59	34	29.57	82	22.78
50,001-70,000บาท	29	11.84	15	13.04	44	12.23
มากกว่า 70,000 บาท	38	15.51	41	35.65	79	21.94
รวม	245	100.00	115	100.00	360	100.00

จากตาราง 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.22 รองลงมา 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.78 มากกว่า 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.94 ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.83 และ 50,001-70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.23

ชาวไทยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.06 รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้ 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.59 มากกว่า 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.51 และ 50,001-70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.84

และชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.65 รองลงมา 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.57 รายได้ 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.78 รายได้ 50,001-70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.04 และต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.96

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติและภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	ไทย	ต่างชาติ	รวม
-----------	-----	----------	-----

	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เชียงใหม่	178	72.65	78	67.83	256	71.11
อื่นๆ	67	27.35	37	32.17	104	28.89
รวม	245	100.00	115	100.00	360	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ เชียงราย 10 ราย แพร่ แม่ฮ่องสอน กรุงเทพฯ อย่างละ 4 ราย ชุมพรตากนครปฐมนนทบุรี
นราธิวาสพะเยาพัทลุงพิษณุโลกสุโขทัย อย่างละ 1 ราย น่าน 2 ราย ลำปาง 7 ราย ลำพูน 15 ราย หลวงพระบาง 2
ราย สวิสเซอร์แลนด์ 7 ราย อเมริกา 20 ราย ญี่ปุ่น 9 ราย ออสเตรเลีย 8 ราย อิตาลี 3 ราย

จากตาราง 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 71.11 และจังหวัดอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 28.89

ชาวไทยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 72.65 และจังหวัดอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 27.35

และชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 67.83 และจังหวัดอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 32.17

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการบริการทันตกรรมจำแนกตามเชื้อชาติ

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติและตามการรับบริการ
บริการก่อนการมาที่แผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ก่อนการมารับบริการที่ทันตกรรมโรงพยาบาล เชียงใหม่รามเคยได้รับการบริการทันตกรรม จากที่ใดมาก่อน	เชื้อชาติ		รวม
	ไทย	ต่างชาติ	
	N=245	N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	39	9	48
	15.92	7.83	13.33
รพ.มหาราช (สวนดอก)	5	1	6
	2.04	0.87	1.67
คลินิกเอกชน	139	88	227
	56.73	76.52	63.06
ยังไม่เคยรับบริการเลย	62	17	79
	25.31	14.78	21.94
รวม	245	115	360
	100.00	100.00	100.00

จากตาราง 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ก่อนการมารับบริการที่ทันตกรรม
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เคยได้รับการบริการทันตกรรมจากคลินิกเอกชนคิดเป็นร้อยละ 63.06
รองลงมายังไม่เคยรับบริการทันตกรรมเลย คิดเป็นร้อยละ 21.94 คณะทันตแพทย์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 13.33 และรพ.มหาราช (สวนดอก) คิดเป็นร้อยละ 1.67

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย เคยได้รับการบริการทันตกรรมจากคลินิกเอกชนคิดเป็นร้อย
ละ 56.73 รองลงมายังไม่เคยรับบริการทันตกรรมเลย คิดเป็นร้อยละ 25.31 คณะทันตแพทย์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 15.92 และรพ.มหาราชคิดเป็นร้อยละ 2.04

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ เคยได้รับการบริการทันตกรรมจากคลินิกเอกชน คิดเป็น
ร้อยละ 76.52 รองลงมายังไม่เคยรับบริการทันตกรรมเลย คิดเป็นร้อยละ 14.78 คณะทันตแพทย์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 7.83 และรพ.มหาราชคิดเป็นร้อยละ 0.87

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และการเปลี่ยนสถานที่
หรือคลินิกบริการทันตกรรม

เคยเปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกบริการทันตกรรม มาแล้วกี่แห่ง	เชื้อชาติ		รวม
	ไทย N=183	ต่างชาติ N=98	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
1 แห่ง	60	18	78
	32.78	18.37	27.75
2-3 แห่ง	88	51	139
	48.09	52.04	49.47
มากกว่า 3 แห่ง	35	29	64
	19.13	29.59	22.78
รวม	183	98	281
	100.00	100.00	100.00

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเคยเปลี่ยนสถานที่บริการทันตกรรม 281 (ไทย 183 รายและต่างชาติ 98 ราย) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 360 ราย (ไทย 245 รายและต่างชาติ 115 ราย)

จากตาราง 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกบริการทันตกรรมมาแล้ว 2-3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 49.47 รองลงมา 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.76 และมากกว่า 3 แห่งคิดเป็นร้อยละ 22.78

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยเคยเปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกบริการทันตกรรม 2-3 แห่งคิดเป็นร้อยละ 48.09 รองลงมา 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.79 และมากกว่า 3 แห่งคิดเป็นร้อยละ 19.13

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ เคยเปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกบริการทันตกรรม 2-3 แห่งคิดเป็นร้อยละ 52.04 รองลงมา มากกว่า 3 แห่งคิดเป็นร้อยละ 29.59 และ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ

18.37

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และสาเหตุที่ทำให้เปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกทันตกรรม

สาเหตุที่ทำให้เปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกทันตกรรม	เชื้อชาติ		รวม N=281
	ไทย N=183	ต่างชาติ N=98	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
มีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน	33 18.03	15 15.31	48 17.08
ไม่พอใจความล่าช้าของการบริการ	31 16.94	15 15.31	46 16.37
คลินิกไม่มีชื่อเสียงที่ดี	6 3.28	-	6 2.14
ไม่พอใจทันตแพทย์	12 6.56	10 10.20	22 7.83
ไม่พอใจพนักงานให้บริการ	23 12.57	6 6.12	29 10.32
ไม่มีการรับรองคุณภาพมาตรฐานต่างๆ	17 9.29	98 100.00	17 6.05
มีบริการไม่ครบหรือไม่มีตามที่ต้องการ	27 14.75	7 7.14	34 12.10
ญาติ/เพื่อนแนะนำให้เปลี่ยน	28 15.30	11 11.22	43 15.30
ทันตแพทย์นำเชื้อถือ	33 18.03	7 7.14	28 9.96
ค่ารักษาบริการเหมาะสม	31 16.94	7 7.14	35 12.46

ตาราง 4.10(ต่อ)

สาเหตุที่ทำให้เปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกทันตกรรม	เชื้อชาติ	รวม
--	-----------	-----

	ไทย	ต่างชาติ	N=281
	N=183	N=98	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
เบิกประกันได้	18	1	19
	9.84	1.02	6.76
บรรยากาศทั่วไปดึงดูดนำใช้บริการ	23	7	30
	12.64	7.14	10.68
ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	59	29	88
	32.42	29.59	31.32
อื่นๆ	23	16	39
	12.57	16.33	13.88

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 281 ราย

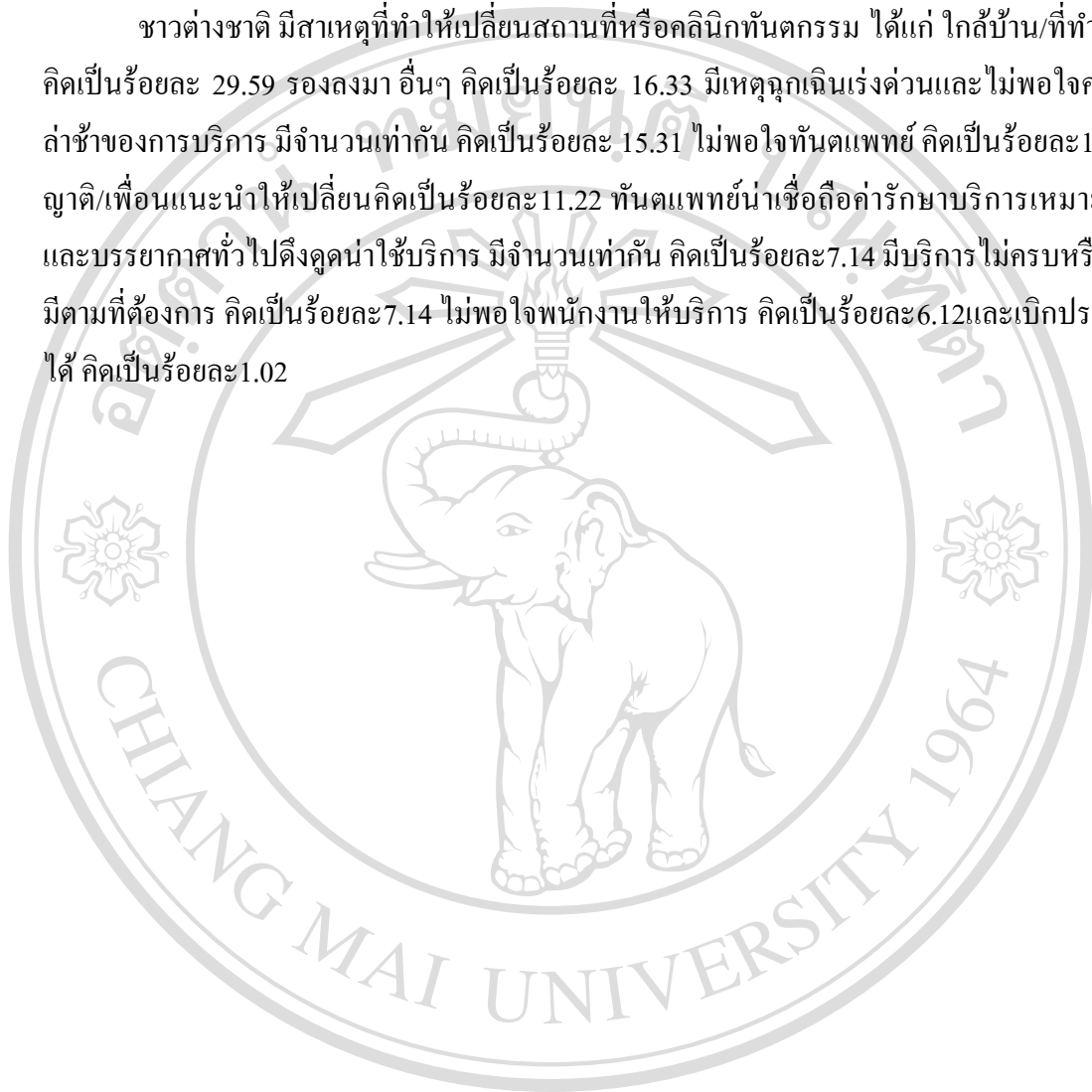
อื่นๆ ได้แก่ ย้ายถิ่นฐาน 20 ราย ปิดกิจการ 9 ราย ความชำนาญเฉพาะทางของคลินิก 10 ราย

จากตาราง 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสาเหตุที่ทำให้เปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกทันตกรรม ได้แก่ ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 31.32 รองลงมาได้แก่ มีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนคิดเป็นร้อยละ 17.08 ไม่พอใจความล่าช้าของการบริการ คิดเป็นร้อยละ 16.37 ญาติ/เพื่อนแนะนำให้เปลี่ยน คิดเป็นร้อยละ 15.03 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 13.88 ค่ารักษาบริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 12.46 มีบริการไม่ครบหรือไม่มีตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 12.10 บรรยากาศทั่วไปดึงดูดนำใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.68 ไม่พอใจพนักงานให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.32 ทันตแพทย์นำเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 9.96 ไม่พอใจทันตแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 7.83 เบิกประกันได้ คิดเป็นร้อยละ 6.76 ไม่มีการรับรองคุณภาพมาตรฐานต่างๆ 6.05 และคลินิกไม่มีชื่อเสียงที่ดี คิดเป็นร้อยละ 2.14

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีสาเหตุที่ทำให้เปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกทันตกรรม ได้แก่ ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 32.42 รองลงมา มีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน และทันตแพทย์นำเชื่อถือ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.03 ญาติ/เพื่อนแนะนำให้เปลี่ยนคิดเป็นร้อยละ 15.30 ไม่พอใจความล่าช้าของการบริการ และ ค่ารักษาบริการเหมาะสม มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.94 มีบริการไม่ครบหรือไม่มีตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 14.75 บรรยากาศทั่วไปดึงดูดนำใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 12.64 ไม่พอใจพนักงานให้บริการ และอื่นๆ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.57 เบิกประกันได้

คิดเป็นร้อยละ 9.84 ไม่มีการรับรองคุณภาพมาตรฐานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 9.29 ไม่พอใจทันตแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 6.56 และคลินิกไม่มีชื่อเสียงที่ดี คิดเป็นร้อยละ 3.28

ชาวต่างชาติ มีสาเหตุที่ทำให้เปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกทันตกรรม ได้แก่ ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 29.59 รองลงมา อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 16.33 มีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนและไม่พอใจความล่าช้าของการบริการ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.31 ไม่พอใจทันตแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 10.20ญาติ/เพื่อนแนะนำให้เปลี่ยนคิดเป็นร้อยละ 11.22 ทันตแพทย์นำเชื่อถือค่าบริการที่เหมาะสมและบรรยากาศทั่วไปดึงดูดน่าใช้บริการ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.14 มีบริการไม่ครบหรือไม่ทำตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 7.14 ไม่พอใจพนักงานให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 6.12 และเบิกประกันได้ คิดเป็นร้อยละ 1.02



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และความรู้สึกรับกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับ ก่อนย้ายมาใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ความรู้สึกรับกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับ ก่อนย้ายมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	เชื้อชาติ		รวม N=281
	ไทย N=183	ต่างชาติ N=98	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
พอใจมาก	43	39	82
	23.50	39.80	29.18
รู้สึกสบาย/เฉยๆ	118	45	163
	64.48	45.92	58.01
ไม่พอใจเลย	22	14	36
	12.02	14.29	12.81
รวม	183	98	281
	100.00	100.00	100.00

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 281 คน

จากตาราง 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกรับกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับ ก่อนย้ายมาใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่ รู้สึกสบายๆ หรือเฉยๆคิดเป็นร้อยละ 58.01 รองลงมาได้แก่ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 29.18และไม่พอใจเลย คิดเป็นร้อยละ 12.81

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยรู้สึกสบาย/เฉยๆกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับ ก่อนย้ายมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม คิดเป็นร้อยละ 64.48 รองลงมา รู้สึกพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 23.50และรู้สึกไม่พอใจเลย คิดเป็นร้อยละ 12.02

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ รู้สึกสบาย/เฉยๆกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับ ก่อนย้ายมาใช้บริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม คิดเป็นร้อยละ 45.92 รองลงมา รู้สึกพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 39.80และรู้สึกไม่พอใจเลย คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และเวลาที่สะดวก มา
รับบริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

เวลาที่ท่านสะดวก มารับบริการทันตกรรม	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
09:00-12:00 น.	76	46	122
	20.61	36.97	33.89
13:00-16:30 น.	107	51	158
	28.26	36.32	43.89
17:00-20:00 น.	70	10	80
	23.99	11.50	22.22

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 360 ราย

จากตาราง 4.12 พบว่าเวลาที่สะดวก มารับบริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ของ
ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ 13:00-16:30 น. คิดเป็นร้อยละ 43.89 รองลงมา 09:00-12:00 น.คิดเป็น
ร้อยละ 33.89 และ 17:00-20:00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.22

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มารับบริการเวลา 13.00-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 28.26
รองลงมาเวลา 09.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.61 และเวลา 17.00-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.99

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มารับบริการเวลา 09.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.97
รองลงมาเวลา 13.00-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 36.32 และเวลา 17.00-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 11.50

ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และวันไหนของสัปดาห์ที่สะดวกทำนัดเพื่อรับบริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

วันไหนของสัปดาห์ที่สะดวกทำนัด เพื่อรับบริการทันตกรรม	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์	122	74	195
	27.61	47.70	54.17
เสาร์-อาทิตย์ หรือ วันหยุดราชการ	126	40	165
	33.41	22.30	45.83

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 360 ราย

จากตาราง 4.13 พบว่าวันที่สะดวกทำนัด เพื่อรับบริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้แก่ จันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 54.17 และเสาร์-อาทิตย์ หรือ วันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 45.83

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย สะดวกทำนัดเพื่อรับบริการทันตกรรม วันเสาร์-อาทิตย์ หรือ วันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 33.41 รองลงมา วันจันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 27.61

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ สะดวกทำนัดเพื่อรับบริการทันตกรรมวันจันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมาวันเสาร์-อาทิตย์ หรือ วันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 22.30

ตาราง 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และผู้รับผิดชอบจ่ายค่าบริการทันตกรรม

ผู้รับผิดชอบจ่ายค่าบริการทันตกรรม	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ตนเอง/สมาชิกในครอบครัว	157	85	242
	64.08	73.91	67.2
เบิกได้จากสวัสดิการต่างๆ	65	13	78
	26.53	11.30	21.68
นายจ้างหรือบริษัท	9	3	12
	3.67	2.61	3.33
ประกันสังคม	13	3	16
	5.31	2.61	4.44
บริษัทประกันสุขภาพ	1	11	12
	0.41	9.57	3.33
รวม	245	115	360
	100.00	100.00	100.00

จากตาราง 4.14 พบว่าผู้รับผิดชอบจ่ายค่าบริการทันตกรรม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ได้แก่ ท่านเอง/สมาชิกในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 67.22 รองลงมา ได้แก่ เบิกได้จากสวัสดิการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 21.67 ประกันสังคมคิดเป็นร้อยละ 4.44 นายจ้างหรือบริษัท และบริษัทประกันสุขภาพ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่าบริการทันตกรรมคือ ตนเอง/สมาชิกในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 64.08 รองลงมา เบิกได้จากสวัสดิการต่างๆคิดเป็นร้อยละ 26.53 ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 5.31 นายจ้างหรือบริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.67 และบริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 0.41

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาบริการทันตกรรมคือ ตนเอง/สมาชิกในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 73.91 รองลงมา เบิกได้จากสวัสดิการต่างๆคิดเป็นร้อยละ 11.30 บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 9.57 นายจ้างหรือบริษัท และประกันสังคม มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.61

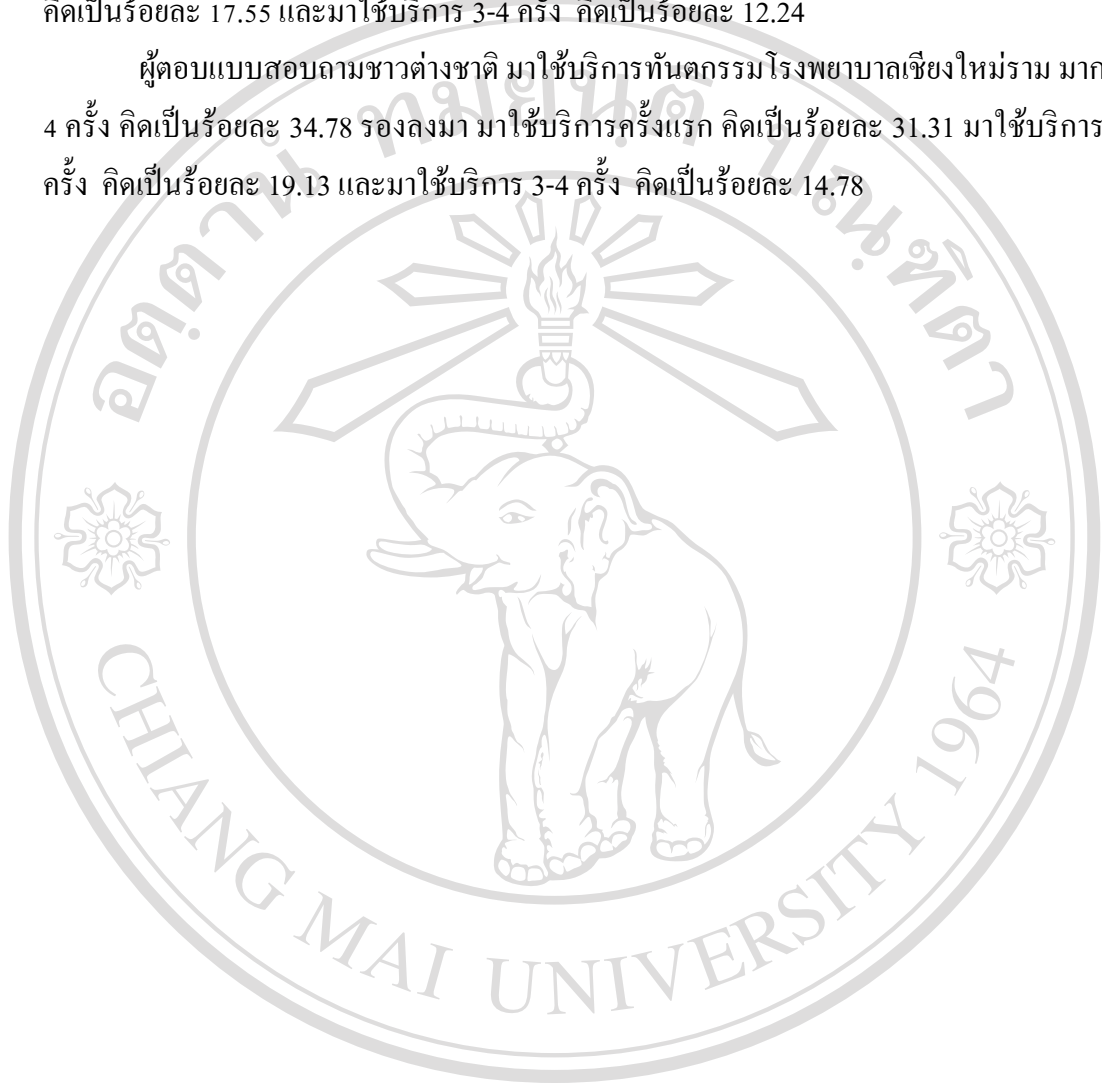
ตาราง 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และจำนวนครั้งของการมาใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

มาใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม บ่อยแค่ไหน	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ครั้งแรก	49	36	85
	20.01	31.31	23.60
1-2 ครั้ง	43	22	65
	17.55	19.13	18.06
3-4 ครั้ง	30	17	47
	12.24	14.78	13.06
มากกว่า 4 ครั้ง	123	40	163
	50.20	34.78	45.28
รวม	245	115	360
	100.00	100.00	100.00

จากตาราง 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.28 รองลงมาเคยใช้ครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 23.61 เคยใช้บริการมาแล้ว 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.06 และเคยใช้บริการมาแล้ว 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.06

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มาใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมา มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 20.01 มาใช้บริการ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.55 และมาใช้บริการ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.24

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มาใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.78 รองลงมา มาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 31.31 มาใช้บริการ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.13 และมาใช้บริการ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.78



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และปัจจัยที่พิจารณาในการเลือกใช้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ปัจจัยที่พิจารณาในการเลือกใช้บริการทันตกรรม ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
เป็นเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน	27	16	43
	11.02	13.91	11.94
ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	75	21	96
	30.61	18.26	26.67
มีชื่อเสียง	81	46	127
	33.06	40.00	35.28
มีทันตแพทย์เฉพาะทาง	115	42	157
	46.94	36.52	43.61
ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานต่างๆ	95	18	113
	38.78	15.65	31.39
มีญาติพี่น้องทำงานที่นี่	13	8	21
	5.31	6.96	5.83
มีบริการครบวงจร	77	23	100
	31.56	20.00	27.86
ญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำ	26	32	58
	10.61	27.83	16.11
ทันตแพทย์น่าเชื่อถือ	123	36	159
	50.20	31.30	44.17
ค่ารักษาบริการเหมาะสม	26	20	46
	10.61	17.39	12.78

ตาราง 4.16(ต่อ)

ปัจจัยที่พิจารณาในการเลือกใช้บริการทันตกรรม ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
เบิกประกันได้	48	9	57
	19.59	7.83	15.83
สถานที่สวยงามน่าใช้บริการ	39	6	45
	15.92	5.22	12.50
คู่มือปลอดคอกัย	129	29	158
	52.65	25.22	43.89
ต้อนรับอบอุ่นด้วยความสุภาพ	96	25	121
	39.18	21.74	33.61
สื่อสารตอบสนองได้ดีตามความต้องการ	39	25	64
	15.92	21.74	17.78
อื่นๆ	12	9	21
	4.90	7.83	5.83

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ได้รับความแนะนำจากสำนักงานสถานกงสุล 12 ราย อายกมาลองใช้บริการ 3 ราย มีที่
จอดรถสะดวก 3 ราย ได้รับคำแนะนำจากโรงพยาบาลลานนา 1 ราย เป็นพนักงานของโรงพยาบาล 2 ราย

จากตาราง 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยที่พิจารณาในการเลือกใช้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่ ทันตแพทย์น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 44.17 รองลงมา คู่มือปลอดคอกัย คิดเป็นร้อยละ 43.89 มีทันตแพทย์เฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 43.61 มีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 35.28 ต้อนรับอบอุ่นด้วยความสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 33.61 ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 31.39 มีบริการครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 27.78 ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 26.67 สื่อสารตอบสนองได้ดีตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 17.78 ญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำมา คิดเป็นร้อยละ 16.11 เบิกประกันได้ คิดเป็นร้อยละ 15.83 ค่ารักษาบริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 12.78 สถานที่สวยงามน่าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 12.50 เป็นเหตุ

ถูกเงินเร่งด่วน คิดเป็นร้อยละ 11.94 มีญาติพี่น้องทำงานที่นี่ และอื่นๆ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.83

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีปัจจัยที่พิจารณาในการเลือกใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่ ความสะดวกปลอดภัยคิดเป็นร้อยละ 52.65 รองลงมา ทันตแพทย์น่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ 50.20 มีทันตแพทย์เฉพาะทางคิดเป็นร้อยละ 46.94 ต้อนรับอบอุ่นด้วยความสุภาพคิดเป็นร้อยละ 39.18 ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 38.78 มีชื่อเสียงคิดเป็นร้อยละ 33.06 มีบริการครบวงจรคิดเป็นร้อยละ 31.56 ใกล้เคียงบ้าน/ที่ทำงานคิดเป็นร้อยละ 30.61 เบิกประกันได้คิดเป็นร้อยละ 19.59 สถานที่สวยงามน่าใช้บริการสื่อสารตอบสนองได้ดีตามความต้องการคิดเป็นร้อยละ 15.92 เป็นเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนคิดเป็นร้อยละ 11.02 ญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำมาค่ารักษาบริการเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 10.61 มีญาติพี่น้องทำงานที่นี่คิดเป็นร้อยละ 5.31 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.90

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีปัจจัยที่พิจารณาในการเลือกใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่ มีชื่อเสียงคิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา มีทันตแพทย์เฉพาะทางคิดเป็นร้อยละ 36.52 มีทันตแพทย์น่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ 31.30 ญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำมาคิดเป็นร้อยละ 27.83 ความสะดวกปลอดภัยคิดเป็นร้อยละ 25.22 ต้อนรับอบอุ่นด้วยความสุภาพและสื่อสารตอบสนองได้ดีตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 21.74 มีบริการครบวงจรคิดเป็นร้อยละ 20.00 ใกล้เคียงบ้าน/ที่ทำงานคิดเป็นร้อยละ 18.26 ค่ารักษาบริการเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 17.39 ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 15.65 เป็นเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนคิดเป็นร้อยละ 13.91 เบิกประกันได้และอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.83 มีญาติพี่น้องทำงานที่นี่คิดเป็นร้อยละ 6.96 และสถานที่สวยงามน่าใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 5.22

ตาราง 4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และบริการทันตกรรมที่ได้รับจากทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

บริการทันตกรรมที่ได้รับบริการจาก ทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ปรึกษาปัญหาช่องปาก/ฟัน	89	43	132
	36.33	37.39	36.67
ตรวจและเอกซเรย์	87	46	133
	35.51	40.00	36.94
ฟันปลอม/ใส่ฟัน	21	8	29
	8.57	6.96	8.06
ครอบฟัน/สะพานฟัน	35	22	57
	14.29	19.13	15.83
อุดฟัน	128	48	176
	52.24	41.74	48.89
รักษารากฟัน	50	20	70
	20.41	17.39	19.44
ถอนฟัน	70	16	86
	28.57	13.91	23.89
จัดฟัน	26	2	28
	10.61	1.74	7.78
ขูดหินปูน/ขัดฟัน	164	62	226
	66.94	53.91	62.78
ผ่าตัดเหงือก/รักษารากฟัน	10	3	13
	4.08	2.61	3.61

ตาราง 4.17(ต่อ)

บริการทันตกรรมที่ได้รับบริการจาก ทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ฟอกฟันขาว	8	9	17
	3.27	7.83	4.72
ใส่ฟันรากเทียม	9	2	11
	3.67	1.74	3.06
อื่นๆ	4	3	7
	1.63	2.61	1.94

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 360 ราย

อื่นๆหมายถึง เคลือบฟลูออไรด์ 7 ราย

จากตาราง 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับบริการจากทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่ ขูดหินปูน/ขัดฟัน คิดเป็นร้อยละ 62.78 รองลงมาได้แก่ อุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 48.89 ตรวจและเอกซเรย์ คิดเป็นร้อยละ 36.94 ปรึกษาปัญหาช่องปาก/ฟัน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ถอนฟัน คิดเป็นร้อยละ 23.89 รักษารากฟัน คิดเป็นร้อยละ 19.44 ครอบฟัน/สะพานฟัน คิดเป็นร้อยละ 15.83 ฟันปลอม/ใส่ฟันคิดเป็นร้อยละ 8.06 จัดฟัน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ฟอกฟันขาว คิดเป็นร้อยละ 4.72 ผ่าตัดเหงือก/รักษาปริทันต์ คิดเป็นร้อยละ 3.61 ใส่ฟันรากเทียม คิดเป็นร้อยละ 3.06 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.94

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ได้รับบริการทันตกรรม ขูดหินปูน/ขัดฟันคิดเป็นร้อยละ 66.94 รองลงมา อุดฟันคิดเป็นร้อยละ 52.24 ปรึกษาปัญหาช่องปาก/ฟันคิดเป็นร้อยละ 36.33 ตรวจและเอกซเรย์คิดเป็นร้อยละ 35.51 ถอนฟันคิดเป็นร้อยละ 28.57 รักษารากฟันคิดเป็นร้อยละ 20.41 ครอบฟัน/สะพานฟันคิดเป็นร้อยละ 15.83 ฟันปลอม/ใส่ฟันคิดเป็นร้อยละ 8.06 จัดฟันคิดเป็นร้อยละ 7.78 ฟอกฟันขาวคิดเป็นร้อยละ 4.72 ผ่าตัดเหงือก/รักษาปริทันต์คิดเป็นร้อยละ 3.61 ใส่ฟันรากเทียม คิดเป็นร้อยละ 3.06 และอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 1.94

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ ได้รับบริการทันตกรรม ขูดหินปูน/ขัดฟันคิดเป็นร้อยละ 53.91 รองลงมา อุดฟันคิดเป็นร้อยละ 41.74 ตรวจและเอกซเรย์คิดเป็นร้อยละ 40.00 ปรึกษาปัญหาช่องปาก/ฟันคิดเป็นร้อยละ 37.39 ครอบฟัน/สะพานฟันคิดเป็นร้อยละ 19.13 รักษาโรคฟันคิดเป็นร้อยละ 17.39 ถอนฟันคิดเป็นร้อยละ 13.91 ฟอกฟันขาวคิดเป็นร้อยละ 7.83 ฟันปลอม/ใส่ฟันคิดเป็นร้อยละ 6.96 ผ่าตัดเหงือก/รักษาปริทันต์ และอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.61 จัดฟัน และใส่ฟันรากเทียมมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 1.74

ตาราง 4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติ และความรู้สึกกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับจากโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
ความรู้สึกกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้าย	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
พอใจมาก	187	96	283
	76.33	83.48	78.61
รู้สึกเฉยๆ	56	17	73
	22.85	14.78	20.28
ไม่พอใจเลย	2	2	4
	0.82	1.74	1.11
รวม	245	115	360
	100.00	100.00	100.00

จากตาราง 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับจากโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.61 รองลงมา ได้แก่ รู้สึกสบายๆ หรือเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 20.28 และ ไม่พอใจเลย คิดเป็นร้อยละ 1.11

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีความรู้สึกกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับจากโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.33 รองลงมา รู้สึกเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 22.85 และไม่พอใจเลยคิดเป็นร้อยละ 0.82

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีความรู้สึกกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับจากโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.48 รองลงมา รู้สึกเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 14.78 และไม่พอใจเลยคิดเป็นร้อยละ 1.74

ตาราง 4.19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ และแหล่งที่ทำให้รู้จัก/ทราบข้อมูลแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

แหล่งที่รู้จัก/ทราบข้อมูลแผนกทันตกรรมของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	เชื้อชาติ		รวม N=360
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำ	132 53.88	62 53.91	194 53.89
โฆษณาตามวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์	7 2.86	-	7 1.94
มีชื่อเสียงมานานแล้ว	99 40.41	38 33.04	137 38.06
สถานกงสุล/ที่ปรึกษาต่างๆ	4 1.63	16 13.91	20 5.56
อินเทอร์เน็ตเว็บไซต์	27 11.02	9 7.83	36 10.00
จากบุคลากรของโรงพยาบาลฯ	71 28.98	23 20.00	94 26.11
อื่นๆ	21 8.57	5 4.35	26 7.22

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 360 ราย

อื่นๆ แผ่นพับของโรงพยาบาล 10 ราย จากโรงพยาบาลลานนา 1 ราย ทราบด้วยตัวเอง เพราะคิดว่าน่าจะให้บริการ 5 ราย จากบริษัทตนเอง 10 ราย

จากตาราง 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จัก/ทราบข้อมูลแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จากญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 53.89 รองลงมาได้แก่ มีชื่อเสียงมานานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 38.06 จากบุคลากรของโรงพยาบาลฯ คิดเป็นร้อยละ 26.11 อินเทอร์เน็ตเว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 10.00 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.22 สถานกงสุล/ที่ปรึกษาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 5.56 และโฆษณาตามวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 1.94

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย รู้จัก/ทราบข้อมูลแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จากญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำคิดเป็นร้อยละ 53.88 รองลงมา มีชื่อเสียงมานานแล้วคิดเป็นร้อยละ 40.41 จากบุคลากรของโรงพยาบาลฯ คิดเป็นร้อยละ 28.98 อินเทอร์เน็ตเว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 11.02 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.57 โฆษณาตามวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 2.86 และสถานกงสุล/ที่ปรึกษาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 1.63

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ รู้จัก/ทราบข้อมูลแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จากญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำคิดเป็นร้อยละ 53.91 รองลงมา มีชื่อเสียงมานานแล้วคิดเป็นร้อยละ 33.04 จากบุคลากรของโรงพยาบาลฯ คิดเป็นร้อยละ 20.00 สถานกงสุล/ที่ปรึกษาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 13.91 อินเทอร์เน็ตเว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 7.83 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.35

ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ตาราง 4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่า ไว้วางใจ	167	175	18	-	-	4.41	1
	46.39	48.61	5.00	-	-	มากที่สุด	
การบูรณาการรักษาก่อนหรือให้ การรักษาแบบองค์รวม	117	206	37	-	-	4.22	6
	32.50	57.22	10.28	-	-	มากที่สุด	
ความหลากหลายของการ ให้บริการทันตกรรม	139	189	31	1	-	4.29	3
	38.61	52.50	8.61	0.28	-	มากที่สุด	
บริการตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาทางทันต กรรม	144	175	41	-	-	4.29	3
	40.00	48.61	11.39	-	-	มากที่สุด	
การให้คำปรึกษาและการ วางแผนการรักษาที่ เหมาะสม	171	145	43	1	-	4.35	2
	47.50	40.28	11.94	0.28	-	มากที่สุด	

ตาราง 4.20(ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
บริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์. ตรวจชิ้นเนื้อ ตัวอย่าง	124	177	55	3	1	4.17	9
	34.44	49.17	15.28	0.83	0.28	มาก	
การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา	136	159	56	9	-	4.17	9
	37.78	44.17	15.56	2.50	-	มาก	
คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุ ทันตกรรม	128	189	43	-	-	4.24	5
	35.56	52.50	11.94	-	-	มากที่สุด	
การดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตาม ผลหลังรักษา	127	174	55	3	1	4.18	8
	35.28	48.33	15.28	0.83	0.28	มาก	
การควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรค และการรักษา	112	182	65	1	-	4.13	11
	31.11	50.56	18.06	0.28	-	มาก	
การบริการออกไปรับรอง แพทย์	134	167	57	1	1	4.20	7
	37.22	46.39	15.83	0.28	0.28	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						4.24	
						มากที่สุด	

จากตาราง 4.20พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตวิทยาลัยส่วนประสม
ทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24ซึ่งในปัจจัยย่อย พบว่า ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่า
ไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.41) รองลงมา ได้แก่ การให้คำปรึกษาและการวางแผน
แผนการรักษาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความหลากหลายของการ

ให้บริการทันตกรรม และบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) การบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) การบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) การดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลังรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) บริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่าง และการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและการรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความเหมาะสมของอัตรา	60	181	104	14	1	3.79	3
ค่ารักษาทันตกรรม	16.67	50.28	28.89	3.89	0.28	มาก	
อัตราค่าบริการแลป	64	164	124	7	1	3.79	3
ทันตกรรม	17.78	45.56	34.44	1.94	0.28	มาก	
ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์	67	163	121	9	-	3.80	2
การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อ ตัวอย่าง	18.61	45.28	33.61	2.50	-	มาก	
ค่ายา และวัสดุทางทันต	62	160	123	15	-	3.75	5
กรรมอื่นๆ	17.22	44.44	34.17	4.17	-	มาก	
ความถูกต้องของการคิด	76	180	96	8	-	3.90	1
ค่าบริการ	21.11	50.00	26.67	2.22	-	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81	มาก

จากตาราง 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในปัจจัยย่อย พบว่าความถูกต้องของการคิดค่าบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ได้แก่ ตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษาทันตกรรมและอัตราค่าบริการแลปทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตาราง 4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ

ด้านสถานที่และการจัด จำหน่ายบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ทำเลที่ตั้งสถานบริการ สะดวกต่อการเดินทางมา รับบริการ	142	174	36	8	-	4.25	1
	39.44	48.33	10.00	2.22	-	มากที่สุด	
ที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง	72	121	99	43	25	3.48	6
	20.00	33.61	27.50	11.94	6.94	มาก	
ป้ายบอกทิศทางและ ตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน	84	178	86	12	-	3.93	3
	23.33	49.44	23.89	3.33	-	มาก	
ความเหมาะสมของเวลาทำ การคลินิก เพื่อการบริการ ทันตกรรม	117	193	44	6	-	4.17	2
	32.50	53.61	12.22	1.67	-	มาก	
ได้รับความสะดวกในการ ส่งต่อการรักษาระหว่าง คลินิกในเครือฯ	85	179	83	12	1	3.93	3
	23.61	49.72	23.06	3.33	0.28	มาก	
การเข้าร่วมเครือข่าย รักษาพยาบาลกับบริษัท ประกัน สวัสดิการต่างๆ	83	173	89	15	-	3.90	5
	23.06	48.06	24.72	4.17	-	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.94	
						มาก	

จากตารางที่ 4.22พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94ซึ่งในปัจจัยย่อย พบว่าทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับ

การบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย4.25) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.17) ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.93) การเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกันสวัสดิการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และที่จอตลอดเหมาะสมพอเพียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
การแนะนำผ่านทางเพื่อน/ คนรู้จักที่เคยได้รับการ รักษาบริการ	99	173	81	4	3	4.00	1
	27.50	48.06	22.50	1.11	0.83	มาก	
การประชาสัมพันธ์ผ่าน วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปร ซัวร์	42	156	134	22	6	3.57	4
	11.67	43.33	37.22	6.11	1.67	มาก	
การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่าน ทางเว็บไซต์	45	162	125	22	6	3.61	3
	12.50	45.00	34.72	6.11	1.67	มาก	
การแนะนำจากทันตแพทย์/ บุคลากรอื่นๆ	82	164	104	7	3	3.88	2
	22.78	45.56	28.89	1.94	0.83	มาก	
การติดต่อทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	40	138	145	25	12	3.47	6
	11.11	38.33	40.28	6.94	3.33	มาก	
การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางกิจกรรมใน ชุมชนต่างๆ	35	129	149	36	11	3.39	8
	9.72	35.83	41.39	10.00	3.06	ปานกลาง	
การแนะนำการบริการทัน ตกรรมผ่านทางสื่อวีดิ ทัศน์	38	131	148	32	11	3.43	7
	10.56	36.39	41.11	8.89	3.06	มาก	
การแจ้งและการแนะนำ ผ่าน Call Center	52	131	129	34	14	3.48	5
	14.44	36.39	35.83	9.44	3.89	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60 มาก	

จากตาราง 4.23พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60ซึ่งในปัจจัยย่อย พบว่าการแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.00) รองลงมา ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.88) การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) การแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) การแนะนำการบริการทันตกรรมผ่านทางสื่อวีดิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43)และการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางกิจกรรมในชุมชนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์)

ด้านบุคลากรและ พนักงาน(ทันตแพทย์)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม	189	150	21	-	-	4.47	1
	52.50	41.67	5.83	-	-	มากที่สุด	
ใส่ใจ/รับฟังและคำนึง ประโยชน์ผู้รับบริการเป็น สำคัญ	165	161	31	3	-	4.36	5
	45.83	44.72	8.61	0.83	-	มากที่สุด	
ความรู้ ความชำนาญใน การตรวจวินิจฉัยโรคทัน ตกรรม	186	139	34	1	-	4.42	2
	51.67	38.61	9.44	0.28	-	มากที่สุด	
ให้บริการโดยคำนึงถึง การป้องกันและรักษา สุขภาพช่องปาก/ฟัน	182	149	27	2	-	4.42	2
	50.56	41.39	7.50	0.56	-	มากที่สุด	
ในด้านการรักษาโรคทาง ทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหา หลักของท่าน	174	151	33	2	-	4.38	4
	48.33	41.94	9.17	0.56	-	มากที่สุด	
ความสามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่าง เหมาะสม	156	161	39	4	-	4.30	6
	43.33	44.72	10.83	1.11	-	มากที่สุด	
ค่าเฉลี่ยรวม						4.39 มากที่สุด	

จากตาราง 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งในปัจจัยย่อย พบว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ได้แก่ ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) และความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตาราง 4.25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม)

ด้านบุคลากรและพนักงาน(พยาบาล - เจ้าหน้าที่ทันตกรรม)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
กระตือรือร้น ดูแลด้วย อัธยาศัยไมตรี	190	143	25	2	-	4.45	1
	52.78	39.72	6.94	0.56	-	มากที่สุด	
บุคลิกภาพ และแต่งกาย เหมาะสม	181	138	36	5	-	4.38	2
	50.28	38.33	10.00	1.39	-	มากที่สุด	
สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจา สุภาพเข้าใจง่าย	177	138	42	3	-	4.36	4
	49.17	38.33	11.67	0.83	-	มากที่สุด	
บริการด้วยใจและความ เสมอภาค	174	151	33	2	-	4.38	2
	48.33	41.94	9.17	0.56	-	มากที่สุด	
คำนึงถึงความแตกต่างทาง วัฒนธรรม	151	166	42	1	-	4.30	5
	41.94	46.11	11.67	0.28	-	มากที่สุด	
ค่าเฉลี่ยรวม						4.37 มากที่สุด	

จากตาราง 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตวิทยาลัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37ซึ่งในปัจจัยย่อย พบว่า กระจือหรือรีน คุณแลด้วยอัยหस्थ्यไมตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.45) รองลงมา ได้แก่บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมและบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.36) และคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตาราง 4.26ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตวิทยาลัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน

ด้านบุคลากรและพนักงาน	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทันตแพทย์	4.39 มากที่สุด
พยาบาล –เจ้าหน้าที่ทันตกรรม	4.37 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38 มากที่สุด

จากตาราง 4.26พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.38)ซึ่งในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39)และมีความพึงพอใจต่อ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตาราง 4.27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความสะอาดของ เครื่องมือและอุปกรณ์ทาง ทันตกรรม	170	155	32	3	-	4.37	1
	47.22	43.06	8.89	0.83	-	มากที่สุด	
ระบบถ่ายเทอากาศและ พื้นที่ให้บริการ	138	174	46	2	-	4.24	2
	38.33	48.33	12.78	0.56	-	มากที่สุด	
สื่อเอกสาร วิดีทัศน์ให้ ความรู้ด้านการบริการทัน ตกรรม	96	159	91	12	2	3.93	4
	26.67	44.17	25.28	3.33	0.56	มาก	
สถานที่ได้รับการตกแต่ง เรียบร้อย เหมาะแก่การ บริการ	114	162	67	17	-	4.04	3
	31.67	45.00	18.61	4.72	-	มาก	
แสดงรายการคำรักษา โดยประมาณ ไร้ชัดเจน	96	155	80	22	7	3.86	5
	26.67	43.06	22.22	6.11	1.94	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09 มาก	

จากตาราง 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตส่วน
ทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในปัจจัยย่อย พบว่าความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันต
กรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่
ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะ
แก่การบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) สื่อเอกสาร วิดีทัศน์ให้ความรู้ด้านการ

บริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และแสดงรายการคำรักษาโดยประมาณ
ไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตาราง 4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับ การตรวจรักษาทันตกรรม ตามระยะ	146	156	54	3	1	4.23	2
	40.56	43.33	15.00	0.83	0.28	มากที่สุด	
ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกใน การเข้ารับบริการ	162	154	39	5	-	4.31	1
	45.00	42.78	10.83	1.39	-	มากที่สุด	
การได้รับการบริการอย่าง ทันทั่วทั้งที่	124	166	66	3	1	4.14	3
	34.44	46.11	18.33	0.83	0.28	มาก	
ระยะเวลาการรับการตรวจ รักษาเหมาะสม	97	184	71	8	-	4.03	7
	26.94	51.11	19.72	2.22	-	มาก	
การแจ้งผู้รับบริการทราบ กรณีกำหนดการรักษา ล่าช้าเกินคาดการณ์	92	169	89	10	-	3.95	9
	25.56	46.94	24.72	2.78	-	มาก	
ความชัดเจนของแผนการ รักษาและค่าใช้จ่าย โดยประมาณ	98	165	82	13	2	3.96	8
	27.22	45.83	22.78	3.61	0.56	มาก	
การมีส่วนร่วมของ ผู้รับบริการในการ ตัดสินใจและวางแผนการ	102	177	74	7	-	4.04	6
	28.33	49.17	20.56	1.94	-	มาก	

รักษา							
-------	--	--	--	--	--	--	--

ตาราง 4.28 (ต่อ)

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ระบบการบันทึกประวัติ การรักษาที่เหมาะสม	114 31.67	162 45.00	77 21.39	7 1.94	- -	4.06 มาก	5
ความสะดวกของ กระบวนการชำระเงิน	127 35.28	152 42.22	71 19.72	6 1.67	4 1.11	4.09 มาก	4
ระยะเวลาการรักษาและ ใบสั่งยา	97 26.94	151 41.94	100 27.78	9 2.50	3 0.83	3.92 มาก	10
ค่าเฉลี่ยรวม						4.07 มาก	

จากตาราง 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในปัจจัยย่อย พบว่าระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนาจความสะดวกในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) การได้รับการบริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนการรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ระยะเวลาการรักษาเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความชัดเจนของแผนการรักษาและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) การแจ้งผู้รับบริการทราบ กรณีกำหนดการรักษาล่าช้าเกินคาดการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และระยะเวลาการรักษาและใบสั่งยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตาราง 4.29 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	4.24	2
	มากที่สุด	
ด้านราคา	3.81	6
	มาก	
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ	3.94	5
	มาก	
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.60	7
	มาก	
ด้านบุคลากรและพนักงาน	4.38	1
	มากที่สุด	
ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	4.09	3
	มาก	
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.07	4
	มาก	

จากตาราง 4.29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.81) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ส่วนที่ 4: ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามเชื้อชาติ

ตาราง 4.30 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามเชื้อชาติ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.40 มากที่สุด	4.43 มากที่สุด
การบูรณาการรักษาก่อนหรือให้การรักษาร่วมกัน	4.16 มาก	4.35 มากที่สุด
ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม	4.29 มากที่สุด	4.30 มากที่สุด
บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม	4.27 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด
การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม	4.31 มากที่สุด	4.43 มากที่สุด
บริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์, ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่าง	4.13 มาก	4.25 มากที่สุด
การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา	4.21 มากที่สุด	4.10 มาก
คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรม	4.24 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด
การดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผล หลังรักษา	4.16 มาก	4.20 มาก

ตาราง 4.30(ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การควบคุมอาคารข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและ การรักษา	4.07 มาก	4.24 มากที่สุด
การบริการออกไปรับรองแพทย์	4.17 มาก	4.27 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด

จากตาราง 4.30พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทาง
ทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด ได้แก่ ชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.28)และชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก
ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย 4.40)
รองลงมา ได้แก่ การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.31)และความ
หลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.29)

ชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ และการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ได้แก่ การบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษา
แบบองค์รวม(ค่าเฉลี่ย 4.35) และบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย
4.33)

ตาราง 4.31 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาจำแนกตามเชื้อชาติ

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	3.64	4.11
	มาก	มาก
อัตราค่าบริการแลกเปลี่ยน	3.67	4.04
	มาก	มาก
ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง	3.68	4.05
	มาก	มาก
ค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ	3.63	3.99
	มาก	มาก
ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	3.82	4.06
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	4.05
	มาก	มาก

จากตาราง 4.31 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา ได้แก่ ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.68) และอัตราค่าบริการแลกเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ได้แก่ ความ

ถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย4.06) และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อ ตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตาราง 4.32 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการจำแนกตามเชื้อชาติ

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับ การบริการ	4.17 มาก	4.43 มากที่สุด
ที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง	3.36 มาก	3.74 มาก
ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน	3.89 มาก	4.02 มาก
ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการ ทันตกรรม	4.12 มาก	4.27 มากที่สุด
ได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิก ในเครือฯ	3.98 มาก	3.83 มาก
การเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ	3.91 มาก	3.88 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 มาก	4.03 มาก

จากตาราง 4.32 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และชาวไทย(ค่าเฉลี่ย 3.90)

ในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.12) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ(ค่าเฉลี่ย 3.98)

ชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.02)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

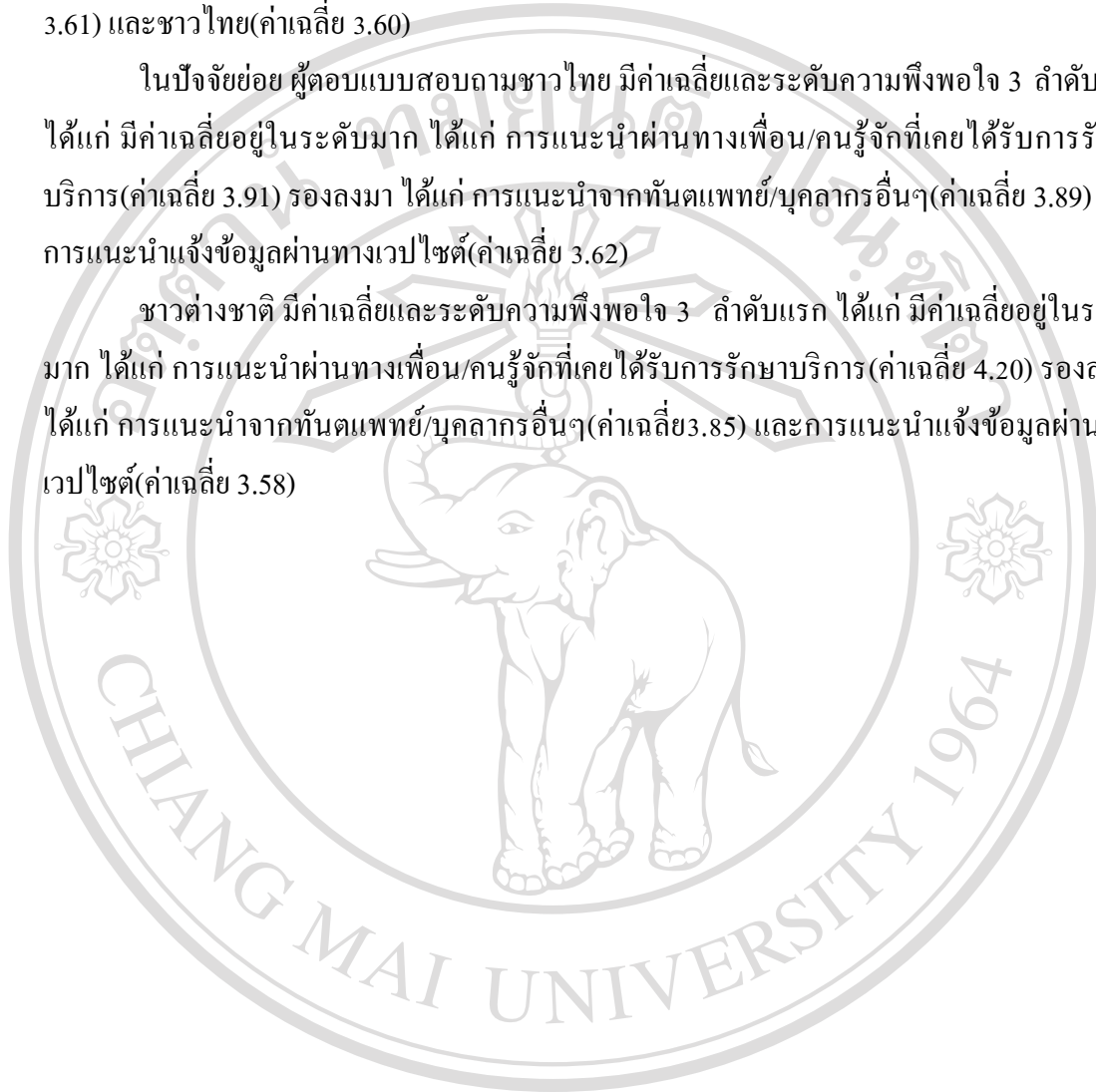
ตาราง 4.33 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเชื้อชาติ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษา บริการ	3.91 มาก	4.20 มาก
การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์	3.57 มาก	3.57 มาก
การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์	3.62 มาก	3.58 มาก
การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ	3.89 มาก	3.85 มาก
การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.44 มาก	3.53 มาก
การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางกิจกรรมในชุมชนต่างๆ	3.42 มาก	3.34 ปานกลาง
การแนะนำการบริการทันตกรรมผ่านทางสื่อวีดิทัศน์	3.46 มาก	3.35 ปานกลาง
การแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center	3.48 มาก	3.49 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 มาก	3.61 มาก

จากตาราง 4.33พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และชาวไทย(ค่าเฉลี่ย 3.60)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา ได้แก่ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย 3.89) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.62)

ชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ได้แก่ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.85) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.58)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 4.34 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามเชื้อชาติ

ด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์)	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล
เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม	4.45	4.50
	มากที่สุด	มากที่สุด
ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.36	4.36
	มากที่สุด	มากที่สุด
ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม	4.41	4.43
	มากที่สุด	มากที่สุด
ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน	4.40	4.45
	มากที่สุด	มากที่สุด
ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน	4.34	4.47
	มากที่สุด	มากที่สุด
ความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.29	4.34
	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	4.42
	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.34 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา ได้แก่ ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.41) และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่ ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน(ค่าเฉลี่ย 4.47) และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตาราง 4.35 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) จำแนกตามเชื้อชาติ

ด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล -เจ้าหน้าที่ทันตกรรม)	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล
กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.45	4.44
	มากที่สุด	มากที่สุด
บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม	4.39	4.35
	มากที่สุด	มากที่สุด
สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย	4.42	4.22
	มากที่สุด	มากที่สุด
บริการด้วยใจและความเสมอภาค	4.40	4.33
	มากที่สุด	มากที่สุด
คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม	4.31	4.28
	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39	4.32
	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.35 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.39) และชาวต่างชาติ(ค่าเฉลี่ย 4.32)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระจตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา ได้แก่ สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 4.42) และบริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.40)

ชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระจตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.35) และบริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตาราง 4.36 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงานจำแนกตามเชื้อชาติ

ด้านบุคลากรและพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทัศนแพทย์	4.37 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด
พยาบาล –เจ้าหน้าที่ทันตกรรม	4.39 มากที่สุด	4.32 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด

จากตาราง 4.36 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.38) และชาวต่างชาติ(ค่าเฉลี่ย 4.37)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทัศนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.37)รองลงมา ได้แก่ พยาบาลเจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ตาราง 4.37 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามเชื้อชาติ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล
ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม	4.39	4.32
	มากที่สุด	มากที่สุด
ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ	4.24	4.26
	มากที่สุด	มากที่สุด
สื่อเอกสาร วัสดุที่สนับให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม	3.95	3.90
	มาก	มาก
สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ	4.09	3.92
	มาก	มาก
แสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณไว้ชัดเจน	3.93	3.71
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12	4.02
	มาก	มาก

จากตาราง 4.37 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

(ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ได้แก่ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ได้แก่ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตาราง 4.38ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเชื้อชาติ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ	4.27 มากที่สุด	4.15 มาก
ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.34 มากที่สุด	4.25 มากที่สุด
การได้รับการบริการอย่างทันทั่วทั้งที่	4.10 มาก	4.21 มากที่สุด
ระยะเวลาการรับการตรวจรักษาเหมาะสม	4.00 มาก	4.09 มาก
การแจ้งผู้รับบริการทราบ กรณีกำหนดการรักษาล่าช้าเกินคาดการณ์	3.95 มาก	3.97 มาก
ความชัดเจนของแผนการรักษาและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ	3.93 มาก	4.01 มาก
การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ในการตัดสินใจและวางแผนการรักษา	4.04 มาก	4.03 มาก

ตาราง 4.38(ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม	4.13 มาก	3.92 มาก
ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน	4.10 มาก	4.07 มาก
ระยะเวลารอรับยาและใบสั่งยา	3.90 มาก	3.96 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	4.06
	มาก	มาก

จากตาราง 4.38 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชาวไทย (ค่าเฉลี่ย 4.08) และชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ได้แก่ ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ได้แก่ การได้รับการบริการอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตาราง 4.39 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตามเชื้อชาติ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ	
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม	4.22	4.28
	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านราคา	3.69	4.05
	มาก	มาก
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ	3.90	4.03
	มาก	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.60	3.61
	มาก	มาก
ด้านบุคลากรและพนักงาน	4.38	4.37
	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	4.12	4.02
	มาก	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.08	4.06
	มาก	มาก

จากตาราง 4.39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.69) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ชาวต่างชาติ มีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.37) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.06) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.05)ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย4.02) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย4.03) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.61)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 5: ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละเชื้อชาติ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนก
ทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ และรายได้

5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทัน
ตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ และรายได้

ตาราง 4.40 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสม
ทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตาม
อายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี	21-30 ปี	31-40ปี	41-50 ปี	>50ปี
	N=22	N=44	N=72	N=67	N=40
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.59	4.36	4.35	4.45	4.38
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
การบูรณาการรักษา หรือให้การ รักษาแบบองค์รวม	4.32	4.02	4.15	4.16	4.25
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด
ความหลากหลายของการ ให้บริการทันตกรรม	4.55	4.25	4.19	4.27	4.40
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการ รักษาทางทันตกรรม	4.36	4.16	4.24	4.27	4.38
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
การให้คำปรึกษาและการวาง แผนการรักษาที่เหมาะสม	4.50	4.25	4.24	4.30	4.45
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
บริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์, ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่าง	4.32	4.02	4.07	4.18	4.15
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วย ในการรักษา	4.59	3.98	4.22	4.27	4.13
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันต กรรม	4.32	4.14	4.26	4.27	4.25
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ตาราง4.40(ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=22	21-30 ปี N=44	31-40ปี N=72	41-50 ปี N=67	>50ปี N=40
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึก ปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลัง รักษา	4.32	4.00	4.13	4.28	4.13
	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
การควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและ การรักษา	4.32	3.86	4.07	4.10	4.10
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
การบริการออกไปรับรองแพทย์	4.32	4.07	4.17	4.21	4.13
	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	4.10	4.19	4.25	4.25
	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.40พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทาง
ทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ในระดับมากที่สุด ได้แก่อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41) อายุมากกว่า 50 ปีและอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ย
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่อายุ 31-40 ปี(ค่าเฉลี่ย 4.19) และอายุ 21-30
ปี (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ในปีจ้ยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึง
พอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจและ
การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย4.59) รองลงมา ได้แก่ความ
หลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.55) และการให้คำปรึกษาและการวางแผนการ
รักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.50)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.36) รองลงมา ได้แก่ความหลากหลาย

ของการให้บริการทันตกรรมและการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.16)

อายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.35) รองลงมา ได้แก่ คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.26) บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม และการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24)

อายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย4.45) รองลงมา ได้แก่การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลังรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.28)

อายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย4.45) รองลงมา ได้แก่ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40)ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ และบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ตาราง 4.41 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาจำแนกตามอายุ

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี	21-30 ปี	31-40ปี	41-50 ปี	>50ปี
	N=22	N=44	N=72	N=67	N=40
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษา	3.77	3.52	3.53	3.69	3.83
ทัศนกรรม	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
อัตราค่าบริการแลปทัศนกรรม	3.91	3.55	3.61	3.67	3.75
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง	3.86	3.59	3.57	3.76	3.75
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่ายา และวัสดุทางทัศนกรรม	3.86	3.64	3.50	3.64	3.73
อื่นๆ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	4.00	3.73	3.78	3.84	3.90
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	3.60	3.60	3.72	3.79
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.41 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.88) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.79) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.72) อายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าบริการแลปทัศนกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.91) ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และค่ายา และวัสดุทางทัศนกรรมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย3.73) รองลงมา ได้แก่ค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.64) และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.59)

อายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย3.78) รองลงมา ได้แก่อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย3.61) และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.57)

อายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย3.84) รองลงมา ได้แก่ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย3.76) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.69)

อายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย3.90) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย3.83)อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตาราง 4.42 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการจำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=22	21-30 ปี N=44	31-40ปี N=72	41-50 ปี N=67	>50ปี N=40
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อ การเดินทางมารับการบริการ	4.32 มากที่สุด	4.09 มาก	3.99 มาก	4.25 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด
ที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง	3.91 มาก	3.18 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.75 มาก
ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่ง คลินิกที่ชัดเจน	4.41 มากที่สุด	3.82 มาก	3.78 มาก	3.82 มาก	3.98 มาก
ความเหมาะสมของเวลาทำการ คลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม	4.23 มากที่สุด	4.11 มาก	3.99 มาก	4.13 มาก	4.30 มากที่สุด
ได้รับความสะดวกในการส่งต่อ การรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ	4.23 มากที่สุด	3.84 มาก	3.90 มาก	3.96 มาก	4.18 มาก
การเข้าร่วมเครือข่าย รักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ	4.14 มาก	3.82 มาก	3.92 มาก	3.85 มาก	3.98 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 มากที่สุด	3.81 มาก	3.78 มาก	3.89 มาก	4.09 มาก

จากตาราง 4.42 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.09) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.81) และอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย4.41) รองลงมา ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.32)ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.11) รองลงมา ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.09) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือข่าย(ค่าเฉลี่ย 3.84)

อายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ และความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย3.99) รองลงมา ได้แก่การเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ(ค่าเฉลี่ย3.92) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

อายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย4.25) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

อายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.35) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน และการเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตาราง 4.43 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี	21-30 ปี	31-40ปี	41-50 ปี	>50ปี
	N=22	N=44	N=72	N=67	N=40
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับการรักษาบริการ	4.05	4.02	3.86	3.78	4.03
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อ สิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์	3.68	3.50	3.60	3.52	3.63
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บ ไซด์	3.86	3.57	3.68	3.48	3.65
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การแนะนำจากทันตแพทย์/ บุคลากรอื่นๆ	4.23	3.84	3.76	3.87	4.00
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.86	3.34	3.25	3.55	3.48
	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทาง กิจกรรมในชุมชนต่างๆ	3.73	3.30	3.31	3.43	3.55
	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
การแนะนำการบริการทันตกรรม ผ่านทางสื่อวีดิทัศน์	3.68	3.36	3.43	3.42	3.58
	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
การแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center	3.86	3.36	3.36	3.51	3.55
	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87	3.54	3.53	3.57	3.68
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.43พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.87) อายุมากกว่า 50 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.68) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.57) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) และอายุ 31-40 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.53)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย4.23) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.05)การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย4.02) รองลงมา ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.84) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.57)

อายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย3.86) รองลงมา ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย3.76) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.68)

อายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย3.87) รองลงมา ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย3.78) และการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(ค่าเฉลี่ย 3.55)

อายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย4.03) รองลงมา ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00)และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตาราง 4.44 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์)	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=22	21-30 ปี N=44	31-40ปี N=72	41-50 ปี N=67	>50ปี N=40
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ใน สาขาวิชาทันตกรรม	4.50	4.50	4.38	4.43	4.55
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.45	4.39	4.22	4.34	4.53
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ความรู้ ความชำนาญในการตรวจ วินิจฉัยโรคทันตกรรม	4.41	4.39	4.38	4.39	4.53
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกัน และรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน	4.50	4.41	4.33	4.40	4.48
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ในด้านการรักษาโรคทางทันต กรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน	4.36	4.36	4.22	4.34	4.50
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.27	4.23	4.25	4.27	4.45
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42	4.38	4.30	4.36	4.50
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.44 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.50) อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.42) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.38) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่ ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.41)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่ ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ได้แก่ ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.25)

อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ได้แก่ ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.39)

อายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา ได้แก่ ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตาราง 4.45 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล - เจ้าหน้าที่ทันตกรรม)	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=22	21-30 ปี N=44	31-40ปี N=72	41-50 ปี N=67	>50ปี N=40
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัย ไมตรี	4.55 มากที่สุด	4.43 มากที่สุด	4.36 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด
บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม	4.55 มากที่สุด	4.32 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด
สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพ เข้าใจง่าย	4.64 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	4.48 มากที่สุด
บริการด้วยใจและความเสมอภาค	4.59 มากที่สุด	4.34 มากที่สุด	4.36 มากที่สุด	4.39 มากที่สุด	4.48 มากที่สุด
คำนึงถึงความแตกต่างทาง วัฒนธรรม	4.32 มากที่สุด	4.27 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด	4.30 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53	4.36	4.33	4.38	4.49
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.45 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.53) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.49) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.38) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.36) และอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา ได้แก่ บริการด้วยใจและความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.59) กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาจากสภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย4.45) รองลงมาได้แก่ กระทู้หรือรันทูแลด้วยอخصยาชัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย 4.43) และบริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.34)

อายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระทู้หรือรันทูแลด้วยอخصยาชัยไมตรีบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.36) รองลงมา ได้แก่บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาจากสภาพเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.28)

อายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระทู้หรือรันทูแลด้วยอخصยาชัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย4.45) รองลงมา ได้แก่สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาจากสภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) และบริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.39)

อายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระทู้หรือรันทูแลด้วยอخصยาชัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย4.58) รองลงมา ได้แก่บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.50)สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาจากสภาพเข้าใจง่ายและบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ตาราง 4.46 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี	21-30 ปี	31-40ปี	41-50 ปี	>50ปี
	N=22	N=44	N=72	N=67	N=40
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ทัศนแพทย์	4.42	4.38	4.30	4.36	4.50
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
พยาบาล –เจ้าหน้าที่ทันตกรรม	4.53	4.36	4.33	4.38	4.49
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.48	4.37	4.32	4.37	4.50
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.46 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.50) อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.48) อายุ 41-50 ปี และอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ได้แก่ ทัศนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทัศนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.36)

อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ได้แก่ ทัศนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ได้แก่ ทัศนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

อายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทัศนแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตาราง 4.47 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=22	21-30 ปี N=44	31-40ปี N=72	41-50 ปี N=67	>50ปี N=40
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะอาดของเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางทันตกรรม	4.55	4.32	4.44	4.31	4.40
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ ให้บริการ	4.68	4.07	4.19	4.24	4.25
	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
สื่อเอกสาร วิดีทัศน์ให้ความรู้ด้าน การบริการทันตกรรม	4.41	3.75	3.89	3.99	3.95
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ	4.50	3.91	4.06	4.12	4.08
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
แสดงรายการค่ารักษา โดยประมาณ ไว้ชัดเจน	4.45	3.75	3.89	3.84	4.10
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	3.96	4.09	4.10	4.16
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.47 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.10) อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.09) และอายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.55) และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.32) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

อายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.44) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

อายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.31) รองลงมา ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

อายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.40) รองลงมา ได้แก่ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณไว้ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตาราง 4.48 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=22	21-30 ปี N=44	31-40ปี N=72	41-50 ปี N=67	>50ปี N=40
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ	4.27 มากที่สุด	4.14 มาก	4.22 มากที่สุด	4.36 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด
ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.27 มากที่สุด	4.16 มาก	4.32 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด
การได้รับการบริการอย่างทันท่วงที	4.27 มากที่สุด	4.02 มาก	3.93 มาก	4.19 มาก	4.25 มากที่สุด
ระยะเวลาการรับการตรวจรักษาเหมาะสม	4.14 มาก	3.91 มาก	3.83 มาก	4.12 มาก	4.13 มาก
การแจ้งผู้รับบริการทราบ กรณีกำหนดการรักษาล่าช้าเกินคาดการณ์	4.14 มาก	3.95 มาก	3.86 มาก	3.93 มาก	4.03 มาก
ความชัดเจนของแผนการรักษาและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ	4.18 มาก	3.98 มาก	3.82 มาก	3.82 มาก	4.13 มาก
การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนการรักษา	4.23 มากที่สุด	4.05 มาก	3.88 มาก	4.07 มาก	4.20 มากที่สุด
ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม	4.41 มากที่สุด	4.09 มาก	4.08 มาก	4.04 มาก	4.25 มากที่สุด
ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน	4.18 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	4.28 มากที่สุด
ระยะเวลารอรับยาและใบสั่งยา	4.14 มาก	3.86 มาก	3.76 มาก	3.93 มาก	4.00 มาก

ตาราง 4.48(ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=22	21-30 ปี N=44	31-40ปี N=72	41-50 ปี N=67	>50ปี N=40
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	4.02	3.97	4.10	4.21
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด

จากตาราง 4.48พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22) อายุมากกว่า 50 ปี(ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่อายุ 41-50 (ค่าเฉลี่ย 4.10) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ อายุ 31-40 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.97)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.41)รองลงมา ได้แก่ ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ และการได้รับการบริการอย่างทันท่วงทีมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.27) และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนการรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.23)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.16) รองลงมา ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.14) และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.09)

อายุ 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.32) รองลงมา ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

อายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.42) รองลงมา ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การได้รับการบริการอย่างทันท่วงที(ค่าเฉลี่ย 4.19)

อายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.35)และความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.28)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.49 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี	21-30 ปี	31-40ปี	41-50 ปี	>50ปี
	N=22	N=44	N=72	N=67	N=40
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทัน ตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	4.41	4.10	4.19	4.25	4.25
	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านราคา	3.88	3.60	3.60	3.72	3.79
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย บริการ	4.20	3.81	3.78	3.89	4.09
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.87	3.54	3.53	3.57	3.68
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านบุคลากรและพนักงาน	4.48	4.37	4.32	4.37	4.50
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอทาง กายภาพ	4.52	3.96	4.09	4.10	4.16
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.22	4.02	3.97	4.10	4.21
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด

จากตาราง 4.49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีอายุ 11-20 ปี มีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.87)

อายุ 21-30 ปี มีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.37)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.10)ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย3.96) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย3.81) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.60) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.54)

อายุ 31-40 ปีมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.32)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.19) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย4.09) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย3.97) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย3.78) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.60) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.53)

อายุ 41-50 ปีมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.38) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย4.12) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.08) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย3.90) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.69) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.60)

อายุมากกว่า 50 ปีมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.50) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.25) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.16) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย4.09) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.79) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.68)

ตาราง 4.50 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามรายได้

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.47	4.35	4.40	4.55	4.37
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
การบูรณาการการรักษา หรือให้การ รักษาแบบองค์รวม	4.10	4.07	4.21	4.34	4.26
	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ความหลากหลายของการ ให้บริการทันตกรรม	4.33	4.23	4.25	4.48	4.29
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการ รักษาทางทันตกรรม	4.33	4.16	4.33	4.41	4.21
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
การให้คำปรึกษาและการวางแผน แผนการรักษาที่เหมาะสม	4.37	4.22	4.38	4.41	4.28
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
บริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์, ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่าง	4.12	4.05	4.25	4.10	4.18
	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วย ในการรักษา	4.37	4.10	4.35	4.03	4.21
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันต กรรม	4.22	4.21	4.25	4.38	4.21
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ตาราง 4.50(ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึก ปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลัง รักษา	4.16	4.09	4.27	4.17	4.18
	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
การควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและ การรักษา	4.14	3.93	4.15	4.14	4.13
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การบริการออกไปรับรองแพทย์	4.16	4.10	4.31	4.17	4.18
	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	4.14	4.29	4.29	4.23
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.50พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ รายได้ 30,001-50,000บาทและรายได้ 50,001-70,000บาท
มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 4.25) รายได้ มากกว่า 70,000
บาท(ค่าเฉลี่ย 4.23) และรายได้ 10,001-30,000บาท(ค่าเฉลี่ย 4.14)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับ
ความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่า
ไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.47) รองลงมา การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสมและการใช้
เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)ความหลากหลายของการ
ให้บริการทันตกรรมและบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน
(ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.35) รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.23)และการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.22)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.40) รองลงมา ได้แก่การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.38) และการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.35)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.55) รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.48)บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรมและการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.37) รองลงมา ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.29) และการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตาราง 4.51 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาจำแนกตามรายได้

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	3.69	3.56	3.60	3.66	3.74
ทัศนคติ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
อัตราค่าบริการแลกเปลี่ยนทัศนคติ	3.73	3.58	3.65	3.69	3.79
ทัศนคติ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง	3.82	3.56	3.67	3.72	3.79
ทัศนคติ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่ายา และวัสดุทางทัศนคติอื่นๆ	3.73	3.56	3.54	3.62	3.74
ทัศนคติ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	3.90	3.62	3.88	3.97	3.79
ทัศนคติ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	3.57	3.67	3.73	3.81
ทัศนคติ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81) รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.78) รายได้ 50,001-70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.73) รายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.73) และรายได้ 10,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ได้แก่ ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง

(ค่าเฉลี่ย 3.82) อัตราค่าบริการแลปทันตกรรมและค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

รายได้ 10,001-30,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.58) ความเหมาะสมของอัตราการรักษาทันตกรรมค่าตรวจอื่น ๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่างและค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

รายได้ 30,001-50,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา ได้แก่ ค่าตรวจอื่น ๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.67) และอัตราค่าบริการแลปทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.65)

รายได้ 50,001-70,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา ได้แก่ ค่าตรวจอื่น ๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.72) และอัตราค่าบริการแลปทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.69)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการค่าตรวจอื่น ๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราการรักษาทันตกรรมและค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และอัตราค่าบริการแลปทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตาราง 4.52 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการจำแนกตามรายได้

ด้านสถานที่และ การจัดจำหน่ายบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อ การเดินทางมารับการบริการ	4.24	4.01	4.17	4.34	4.24
	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง	3.73	3.14	3.25	3.34	3.45
	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่ง คลินิกที่ชัดเจน	4.20	3.75	3.75	3.86	3.95
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ความเหมาะสมของเวลาทำการ คลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม	4.12	4.12	4.04	4.24	4.16
	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
ได้รับความสะดวกในการส่งต่อ การรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ	4.06	3.94	3.94	3.93	4.05
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การเข้าร่วมเครือข่าย รักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ	3.92	3.90	4.00	3.72	3.97
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	3.81	3.86	3.91	3.97
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.05) รายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.97) รายได้

50,001-70,000บาท(ค่าเฉลี่ย 3.91) รายได้ 30,001-50,000บาท(ค่าเฉลี่ย 3.86) และรายได้ 10,001-30,000บาท(ค่าเฉลี่ย 3.81)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการ สะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.24) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.20) และความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.12)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.12) รองลงมา ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ(ค่าเฉลี่ย 3.94)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย4.17) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สุวีดิการต่างๆ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย4.34) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษา ระหว่างคลินิกในเครือฯ(ค่าเฉลี่ย 3.93)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย4.24) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.16) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิก ในเครือฯ(ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตาราง 4.53 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับการรักษาบริการ	3.98	3.90	4.00	3.97	3.68
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อ สิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์	3.69	3.52	3.69	3.55	3.42
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเวป ไซต์	3.76	3.64	3.73	3.41	3.42
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การแนะนำจากทันตแพทย์/ บุคลากรอื่นๆ	4.08	3.70	3.96	4.14	3.76
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.73	3.31	3.44	3.52	3.32
	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง
การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทาง กิจกรรมในชุมชนต่างๆ	3.55	3.30	3.56	3.41	3.37
	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง
การแนะนำการบริการทันตกรรม ผ่านทางสื่อวีดิทัศน์	3.57	3.44	3.56	3.28	3.42
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center	3.76	3.40	3.42	3.38	3.50
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	3.53	3.67	3.58	3.49
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.53พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 3.77) รายได้ 30,001-50,000บาท(ค่าเฉลี่ย 3.67) รายได้ 50,001-70,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 3.58) รายได้ 10,001-30,000บาท(ค่าเฉลี่ย 3.53)และรายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำจากทันตแพทย์/ บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย4.08) รองลงมา ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษา บริการ(ค่าเฉลี่ย3.98)การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์และการแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Centerมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย3.90) รองลงมา ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.70) และการ แนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.64)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย4.00) รองลงมา ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย3.96) และการ แนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.73)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย4.14) รองลงมา ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย3.97) และการ ประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์(ค่าเฉลี่ย 3.55)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.76) รองลงมา ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย3.68) และการแจ้งและ การแนะนำผ่าน Call Center(ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตาราง 4.54 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามรายได้

ด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์)	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ใน สาขาวิชาทันตกรรม	4.41 มากที่สุด	4.47 มากที่สุด	4.46 มากที่สุด	4.48 มากที่สุด	4.47 มากที่สุด
ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.33 มากที่สุด	4.30 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด	4.39 มากที่สุด
ความรู้ ความชำนาญในการตรวจ วินิจฉัยโรคทันตกรรม	4.35 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.46 มากที่สุด	4.41 มากที่สุด	4.39 มากที่สุด
ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกัน และรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน	4.35 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	4.46 มากที่สุด	4.48 มากที่สุด	4.39 มากที่สุด
ในด้านการรักษาโรคทางทันต กรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน	4.20 มาก	4.37 มากที่สุด	4.38 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด	4.29 มากที่สุด
ความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.12 มาก	4.30 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.41 มากที่สุด	4.29 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด

จากตาราง 4.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ รายได้ 50,001-70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.54) รายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.42) รายได้ 10,001-30,000 บาท และรายได้ มากกว่า 70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.41) รองลงมา ได้แก่ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ(ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.47) รองลงมา ได้แก่ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.42) และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน(ค่าเฉลี่ย 4.40)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรมความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.46) รองลงมา ได้แก่ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ(ค่าเฉลี่ย 4.42)และในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน(ค่าเฉลี่ย 4.38)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.48) รองลงมา ได้แก่ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ และในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.47) รองลงมา ได้แก่ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรมและให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39)ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่านและความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตาราง 4.55 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) จำแนกตามรายได้

ด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล - เจ้าหน้าที่ทันตกรรม)	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัย ไมตรี	4.39 มากที่สุด	4.46 มากที่สุด	4.44 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด
บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม	4.45 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด	4.29 มากที่สุด	4.48 มากที่สุด	4.39 มากที่สุด
สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพ เข้าใจง่าย	4.49 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด	4.44 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด
บริการด้วยใจและความเสมอภาค	4.45 มากที่สุด	4.38 มากที่สุด	4.27 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด
คำนึงถึงความแตกต่างทาง วัฒนธรรม	4.20 มาก	4.32 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด	4.29 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40 มากที่สุด	4.38 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.38 มากที่สุด

จากตาราง 4.55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ รายได้ 50,001-70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.52) รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ 10,001-30,000 บาท และ รายได้ มากกว่า 70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ รายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจา

สุขภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย4.49) รองลงมา ได้แก่บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม และบริการด้วยใจ และความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.45) และกระทู้หรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.39)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระทู้หรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย4.46) รองลงมา ได้แก่บริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.38)บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุขภาพเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระทู้หรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรีและสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุขภาพเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย4.44) รองลงมา ได้แก่คำนี้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม(ค่าเฉลี่ย 4.33)บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.29)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระทู้หรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย4.59) รองลงมา ได้แก่บริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.55) และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุขภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.52)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย4.45) รองลงมา ได้แก่กระทู้หรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย 4.42)และบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตาราง 4.56 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทันตแพทย์	4.29	4.37	4.42	4.45	4.37
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
พยาบาล -เจ้าหน้าที่ทันตกรรม	4.40	4.38	4.35	4.52	4.38
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	4.38	4.39	4.49	4.38
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.56 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ 50,001-70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.49) รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.35) รายได้ 10,001-30,000 บาท และ รายได้ มากกว่า 70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และรายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

รายได้ 10,001-30,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

รายได้ 30,001-50,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.35)

รายได้ 50,001-70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.37)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.57 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะอาดของเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางทันตกรรม	4.43 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.48 มากที่สุด	4.16 มาก
ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ ให้บริการ	4.43 มากที่สุด	4.23 มากที่สุด	4.25 มากที่สุด	4.31 มากที่สุด	3.92 มาก
สื่อเอกสาร วัสดุทัศนศึกษา การบริการทันตกรรม	4.12 มาก	4.01 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก	3.68 มาก
สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ	4.31 มากที่สุด	4.16 มาก	4.02 มาก	4.00 มาก	3.82 มาก
แสดงรายการค่ารักษา โดยประมาณไว้ชัดเจน	4.24 มากที่สุด	3.88 มาก	3.90 มาก	3.79 มาก	3.79 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 มากที่สุด	4.14 มาก	4.10 มาก	4.10 มาก	3.87 มาก

จากตาราง 4.57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ 10,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.14) รายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และรายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม และระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย

4.43) รองลงมา ได้แก่สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.31) และแสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณไว้ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.24)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.16)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.25)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.02)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.16) รองลงมา ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย3.92)และสถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตาราง 4.58 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจ รักษาทันตกรรมตามระยะ	4.33 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด	4.08 มาก
ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวย ความสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.27 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.32 มากที่สุด
การได้รับการบริการอย่าง ทันทั่วทั้งที่	4.18 มาก	4.01 มาก	4.19 มาก	4.14 มาก	4.05 มาก
ระยะเวลาการรับการตรวจรักษา เหมาะสม	4.04 มาก	3.91 มาก	4.06 มาก	4.03 มาก	4.03 มาก
การแจ้งผู้รับบริการทราบ กรณี กำหนดการรักษาล่าช้าเกิน คาดการณ์	4.00 มาก	3.99 มาก	4.04 มาก	3.69 มาก	3.87 มาก
ความชัดเจนของแผนการรักษา และค่าใช้จ่ายโดยประมาณ	4.08 มาก	3.90 มาก	4.00 มาก	3.72 มาก	3.87 มาก
การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการใน การตัดสินใจและวางแผนการ รักษา	4.08 มาก	4.00 มาก	4.17 มาก	3.90 มาก	4.08 มาก
ระบบการบันทึกประวัติการรักษา ที่เหมาะสม	4.20 มาก	4.10 มาก	4.19 มาก	4.03 มาก	4.11 มาก
ความสะดวกของกระบวนการ ชำระเงิน	4.18 มาก	3.93 มาก	4.29 มากที่สุด	4.14 มาก	4.08 มาก

ตาราง 4.58(ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระยะเวลารอรับยาและใบสั่งยา	4.00	3.86	4.00	3.86	3.74
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	4.03	4.16	4.05	4.02
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.58พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ 30,001-50,000บาท(ค่าเฉลี่ย 4.16) รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 4.14) รายได้ 50,001-70,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 4.05) รายได้ 10,001-30,000บาท(ค่าเฉลี่ย 4.03)และรายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการ ตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย4.33) รองลงมา ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความ สะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.27) และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับ บริการ(ค่าเฉลี่ย4.35) รองลงมา ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.10)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ และ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.35)

รองลงมา ได้แก่ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.29) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่การได้รับการบริการอย่างทันท่วงทีและระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.52) รองลงมา ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ (ค่าเฉลี่ย 4.45)การได้รับการบริการอย่างทันท่วงทีและความสะดวกของกระบวนการชำระเงินมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.32) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.11)ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนการรักษาและความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.59 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=49	10,001- 30,000 N=81	30,001- 50,000 N=48	50,001- 70,000 N=29	>70,000 N=38
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	4.25	4.14	4.29	4.29	4.23
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านราคา	3.78	3.57	3.67	3.73	3.81
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ	4.05	3.81	3.86	3.91	3.97
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.77	3.53	3.67	3.58	3.49
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านบุคลากรและพนักงาน	4.35	4.38	4.39	4.49	4.38
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	4.31	4.14	4.10	4.10	3.87
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.14	4.03	4.16	4.05	4.02
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้าน

กระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.14) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย4.05) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.78) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.77)

รายได้ 10,001-30,000บาทมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.38)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.14) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย4.14) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.03) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย3.81) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.57) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.53)

รายได้ 30,001-50,000บาทมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.39) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.29) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย4.10) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย3.86) ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย3.67)

รายได้ 50,001-70,000บาทมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.49) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.29) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย4.10) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.05) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย3.91) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.73) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.58)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.38) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.23) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย3.87) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.02) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย3.97) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.81) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.49)

5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนก
ทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ และรายได้
ตาราง 4.60 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนก
ตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=6	21-30 ปี N=10	31-40ปี N=25	41-50 ปี N=19	>50ปี N=55
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.50 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.20 มาก	4.63 มากที่สุด	4.45 มากที่สุด
การบูรณาการรักษาก่อนหรือให้การ รักษาแบบองค์รวม	4.50 มากที่สุด	4.10 มาก	4.32 มากที่สุด	4.47 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด
ความหลากหลายของการ ให้บริการทันตกรรม	4.67 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.00 มาก	4.42 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด
บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการ รักษาทางทันตกรรม	4.17 มาก	4.20 มาก	4.24 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด
การให้คำปรึกษาและการวาง แผนการรักษาที่เหมาะสม	4.17 มาก	4.20 มาก	4.24 มากที่สุด	4.42 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด
บริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์, ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่าง	4.17 มาก	4.50 มากที่สุด	4.16 มาก	4.26 มากที่สุด	4.25 มากที่สุด
การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วย ในการรักษา	4.33 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	3.60 มาก	4.00 มาก	4.25 มากที่สุด

ตาราง 4.60(ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=6	21-30 ปี N=10	31-40ปี N=25	41-50 ปี N=19	>50ปี N=55
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรม	4.33 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	3.80 มาก	4.21 มากที่สุด	4.36 มากที่สุด
การดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลังรักษา	4.50 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.00 มาก	4.00 มาก	4.25 มากที่สุด
การควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและการรักษา	4.33 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	4.08 มาก	4.11 มาก	4.33 มากที่สุด
การบริการออกไปรับรองแพทย์	4.50 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	4.08 มาก	4.29 มากที่สุด	4.34 มากที่สุด

จากตาราง 4.60พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ โดยเฉลี่ย อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.40) อายุ 11-20 ปี(ค่าเฉลี่ย 4.38) อายุมากกว่า 50 ปี(ค่าเฉลี่ย 4.34)อายุ 41-50 ปี(ค่าเฉลี่ย 4.29)และอายุ 31-40 ปี(ค่าเฉลี่ย 4.08) ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 11-20 ปีพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.67) รองลงมา ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจการบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวมการดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลังรักษา และการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยใน

การรักษาคุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรมและการควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและการรักษามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

อายุ 21-30 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลังรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรมบริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์. ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา และการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรมและการควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและการรักษามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

อายุ 31-40 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวม(ค่าเฉลี่ย4.32) รองลงมา ได้แก่บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรมการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสมและการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย 4.20)

อายุ 41-50 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.63) รองลงมา ได้แก่การบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวม(ค่าเฉลี่ย 4.47)และความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.42)

อายุมากกว่า 50 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย4.58) รองลงมา ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย 4.45)และบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.40)

ตาราง 4.61 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านราคาจำแนกตามอายุ

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี	21-30 ปี	31-40ปี	41-50 ปี	>50ปี
	N=6	N=10	N=25	N=19	N=55
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษา	3.50	4.20	3.88	4.21	4.24
ทัศนกรรม	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด
อัตราค่าบริการแลปทัศนกรรม	3.50	4.20	3.76	4.16	4.16
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การ	3.67	4.20	3.76	4.05	4.20
วิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่ายา และวัสดุทางทัศนกรรม	3.83	4.20	3.52	4.05	4.16
อื่นๆ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	3.83	4.10	3.72	4.16	4.20
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	4.18	3.73	4.13	4.19
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ โดยเฉลี่ย อายุมากกว่า
50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.19) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.18) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย
3.73) และอายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 11-20 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึง
พอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่ายา และวัสดุทางทัศนกรรมอื่นๆ และ
ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา ได้แก่ ค่าตรวจอื่นๆ เช่น
เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษาทัศนกรรม
และอัตราค่าบริการแลปทัศนกรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

อายุ 21-30 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรมอัตราค่าบริการแล็ปทันตกรรมค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

อายุ 31-40 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าบริการแล็ปทันตกรรม และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

อายุ 41-50 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าบริการแล็ปทันตกรรม และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

อายุมากกว่า 50 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) อัตราค่าบริการแล็ปทันตกรรม และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตาราง 4.62 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการจำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=6	21-30 ปี N=10	31-40ปี N=25	41-50 ปี N=19	>50ปี N=55
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อ การเดินทางมารับการบริการ	4.17 มาก	4.40 มากที่สุด	4.44 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด	4.47 มากที่สุด
ที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง	3.67 มาก	3.70 มาก	3.40 มาก	3.63 มาก	3.95 มาก
ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่ง คลินิกที่ชัดเจน	4.17 มาก	4.30 มากที่สุด	3.92 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
ความเหมาะสมของเวลาทำการ คลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม	4.17 มาก	4.40 มากที่สุด	4.04 มาก	4.32 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด
ได้รับความสะดวกในการส่งต่อ การรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ	4.17 มาก	4.00 มาก	3.72 มาก	3.89 มาก	3.78 มาก
การเข้าร่วมเครือข่าย รักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ	3.83 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	3.84 มาก	3.91 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 มาก	4.13 มาก	3.89 มาก	4.01 มาก	4.08 มาก

จากตาราง 4.62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
ดังนี้ โดยเฉลี่ย อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08) อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย
4.03) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) และอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 11-20 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึง
พอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการ

เดินทางมารับการบริการป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจนความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.17) รองลงมา ได้แก่การเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ(ค่าเฉลี่ย3.83)และที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง(ค่าเฉลี่ย 3.67)

อายุ 21-30 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ และความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.40) รองลงมา ได้แก่ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.30)ได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือข่ายและการเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

อายุ 31-40 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.44) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.04) และป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 3.92)

อายุ 41-50 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.37) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.32)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.00)

อายุมากกว่า 50 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.35)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตาราง 4.63 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=6	21-30 ปี N=10	31-40ปี N=25	41-50 ปี N=19	>50ปี N=55
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับการรักษาบริการ	3.83	4.40	4.08	4.16	4.27
	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อ สิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์	3.33	4.20	3.24	3.68	3.60
	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บ ไซด์	3.67	4.10	3.24	3.58	3.64
	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
การแนะนำจากทันตแพทย์/ บุคลากรอื่นๆ	3.67	4.20	4.04	3.74	3.76
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.33	4.00	3.16	3.79	3.55
	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทาง กิจกรรมในชุมชนต่างๆ	3.67	4.00	2.80	3.37	3.42
	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
การแนะนำการบริการทันตกรรม ผ่านทางสื่อวีดิทัศน์	3.50	3.90	2.88	3.47	3.40
	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
การแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center	3.33	4.10	3.04	3.63	3.55
	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54	4.11	3.31	3.68	3.65
	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก

จากตาราง 4.63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ โดย

เฉลี่ย อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) อายุมากกว่า 50 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.65)อายุ 11-20 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.54) อายุ 41-50 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.68)และมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนี้อายุ 31-40 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.31)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 11-20 ปีพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย3.83) รองลงมา ได้แก่การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางกิจกรรมในชุมชนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย3.67)และการแนะนำการบริการทันตกรรมผ่านทางสื่อวีดิทัศน์(ค่าเฉลี่ย 3.50)

อายุ 21-30 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.40) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์ และการแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์และการแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Centerมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

อายุ 31-40 ปีพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.08) รองลงมา ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.04)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.24)

อายุ 41-50 ปีพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.16) รองลงมา ได้แก่การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(ค่าเฉลี่ย3.79)และการแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

อายุมากกว่า 50 ปีพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตาราง 4.64 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์)	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=6	21-30 ปี N=10	31-40ปี N=25	41-50 ปี N=19	>50ปี N=55
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ใน สาขาวิชาทันตกรรม	4.67	4.40	4.24	4.58	4.58
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.33	4.50	4.04	4.47	4.44
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ความรู้ ความชำนาญในการตรวจ วินิจฉัยโรคทันตกรรม	4.33	4.30	4.40	4.42	4.49
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกัน และรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน	4.50	4.50	4.40	4.47	4.45
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ในด้านการรักษาโรคทางทันต กรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน	4.67	4.50	4.44	4.58	4.42
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.17	4.20	4.08	4.42	4.47
	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.44	4.40	4.27	4.49	4.48
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากที่สุด ดังนี้ โดยเฉลี่ย อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.49) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.48) อายุ 11-20 ปี
(ค่าเฉลี่ย 4.44) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.40) และอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 11-20 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึง
พอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ใน
สาขาวิชาทันตกรรมและในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา ได้แก่ ให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญและความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

อายุ 21-30 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญให้บริการโดยคำนึงถึง การป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟันและในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหา หลักของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ใน สาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30)

อายุ 31-40 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ได้แก่ ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และให้บริการ โดยคำนึงถึง การป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเป็นผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.24)

อายุ 41-50 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรมและในด้านการรักษาโรค ทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา ได้แก่ ใส่ใจ/รับ ฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญและให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษา สุขภาพช่องปาก/ฟันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรค ทันตกรรมและความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42)

อายุมากกว่า 50 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา ได้แก่ ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.49) และความสามารถ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ตาราง 4.65 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) จำแนกตาม
อายุ

ด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล - เจ้าหน้าที่ทันตกรรม)	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=6	21-30 ปี N=10	31-40ปี N=25	41-50 ปี N=19	>50ปี N=55
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัย ไมตรี	4.67	4.60	4.20	4.42	4.51
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม	4.50	4.40	4.16	4.32	4.42
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพ เข้าใจง่าย	4.17	4.70	3.76	4.32	4.31
	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
บริการด้วยใจและความเสมอภาค	4.50	4.40	3.88	4.42	4.47
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
คำนึงถึงความแตกต่างทาง วัฒนธรรม	4.00	4.40	4.00	4.37	4.38
	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	4.50	4.00	4.37	4.42
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) โดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ โดยเฉลี่ย อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.50) อายุมากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย
4.42) อายุ 11-20 ปี อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ อายุ
31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 11-20 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึง
พอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี
(ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม และบริการด้วยใจและความเสมอ
ภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

อายุ 21-30 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย4.70) รองลงมา ได้แก่ กระทู้หรือร่น ดูแลด้วยอักษยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย 4.60)บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมบริการด้วยใจและความเสมอภาคและคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

อายุ 31-40 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระทู้หรือร่น ดูแลด้วยอักษยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย4.20) รองลงมา ได้แก่บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.16)และคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม(ค่าเฉลี่ย 4.00)

อายุ 41-50 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระทู้หรือร่น ดูแลด้วยอักษยาศัยไมตรี และบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.42) รองลงมา ได้แก่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม(ค่าเฉลี่ย 4.37) บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมและสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

อายุมากกว่า 50 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระทู้หรือร่น ดูแลด้วยอักษยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย4.51) รองลงมา ได้แก่บริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.47)และบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตาราง 4.66 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=6	21-30 ปี N=10	31-40ปี N=25	41-50 ปี N=19	>50ปี N=55
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทันตแพทย์	4.44	4.40	4.27	4.49	4.48
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
พยาบาล -เจ้าหน้าที่ทันตกรรม	4.37	4.50	4.00	4.37	4.42
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	4.45	4.14	4.43	4.45
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.66 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ อายุ มากกว่า 50 ปี และอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.43) อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41) และอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติที่มีอายุ 11-20 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.37)

อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.37)

อายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตาราง 4.67 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=6	21-30 ปี N=10	31-40ปี N=25	41-50 ปี N=19	>50ปี N=55
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะอาดของเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางทันตกรรม	4.67	4.30	4.32	3.84	4.45
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ ให้บริการ	4.67	4.00	4.20	4.16	4.33
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด
สื่อเอกสาร วิดีทัศน์ให้ความรู้ด้าน การบริการทันตกรรม	4.33	4.00	3.96	3.68	3.87
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ	4.17	4.00	3.84	3.63	4.02
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
แสดงรายการค่ารักษา โดยประมาณไว้ชัดเจน	4.33	3.80	3.24	3.68	3.85
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43	4.02	3.91	3.80	4.11
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมากที่สุด ดังนี้ โดยเฉลี่ย อายุ 11-20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ อายุ
มากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) อายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.91) และอายุ 41-
50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 11-20 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึง
พอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและ
อุปกรณ์ทางทันตกรรม และระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67)
รองลงมา ได้แก่ สื่อเอกสาร วิดีทัศน์ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม และสื่อเอกสาร วิดีทัศน์ให้

ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.17)

อายุ 21-30 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.30) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการสื่อเอกสาร ทัศนทัศน์ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม และสถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และแสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณไว้ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 3.80)

อายุ 31-40 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.32) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.20) และสื่อเอกสาร ทัศนทัศน์ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.96)

อายุ 41-50 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.16) รองลงมา ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย3.84)สื่อเอกสาร ทัศนทัศน์ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรมและแสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณไว้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

อายุมากกว่า 50 ปีพบว่ามีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.45) รองลงมา ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.33)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตาราง 4.68 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี	21-30 ปี	31-40ปี	41-50 ปี	>50ปี
	N=6	N=10	N=25	N=19	N=55
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจ รักษาทันตกรรมตามระยะ	4.17	4.40	3.72	4.21	4.27
	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวย ความสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.67	3.80	4.12	4.26	4.35
	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
การได้รับการบริการอย่าง ทันทั่วทั้งที่	4.50	4.40	3.80	4.32	4.29
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ระยะเวลาการรับการตรวจรักษา เหมาะสม	4.00	4.40	3.88	4.00	4.16
	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
การแจ้งผู้รับบริการทราบ กรณี กำหนดการรักษาล่าช้าเกิน คาดการณ์	4.17	4.10	3.72	3.79	4.09
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ความชัดเจนของแผนการรักษา และค่าใช้จ่ายโดยประมาณ	4.50	4.10	3.52	3.84	4.22
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด
การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการใน การตัดสินใจและวางแผนการ รักษา	4.17	4.20	3.88	3.89	4.09
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ระบบการบันทึกประวัติการรักษา ที่เหมาะสม	4.67	4.30	3.56	3.84	3.96
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
ความสะดวกของกระบวนการ ชำระเงิน	4.17	4.50	3.60	4.00	4.22
	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
ระยะเวลาการรักษาและไปส่งยา	4.17	4.20	3.68	3.95	4.02
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

ตาราง 4.68(ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี N=6	21-30 ปี N=10	31-40ปี N=25	41-50 ปี N=19	>50ปี N=55
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	4.24	3.75	4.01	4.17
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.68พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้
โดยเฉลี่ย อายุ 11-20 ปี(ค่าเฉลี่ย 4.32) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.24)มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ อายุ
มากกว่า 50 ปี(ค่าเฉลี่ย 4.17)อายุ 41-50 ปี(ค่าเฉลี่ย 4.01)และอายุ 31-40 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.75)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 11-20 ปีพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึง
พอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความ
สะดวกในการเข้ารับบริการ และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน
(ค่าเฉลี่ย4.67) รองลงมา ได้แก่การได้รับการบริการอย่างทันทั่วทั้งที่ และความชัดเจนของแผนการ
รักษาและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจ
รักษาทันตกรรมตามระยะเวลาแจ้งผู้รับบริการทราบ กรณีกำหนดการรักษาล่าช้าเกินคาดการณ์การมี
ส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนการรักษาความสะดวกของกระบวนการชำระ
เงินและระยะเวลาการรักษาและใบสั่งยามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

อายุ 21-30 ปี พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน(ค่าเฉลี่ย4.50) รองลงมา ได้แก่ระบบ
แจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะเวลา ได้รับการบริการอย่างทันทั่วทั้งที่และ
ระยะเวลาการรักษาเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.40)และระบบการบันทึก
ประวัติการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.30)

อายุ 31-40 ปีพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.12)
รองลงมา ได้แก่ระยะเวลาการตรวจรักษาเหมาะสมและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการ

ตัดสินใจและวางแผนการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88)และการได้รับการบริการอย่าง
ทันที่(ค่าเฉลี่ย 3.80)

อายุ 41-50 ปีพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ได้แก่ การได้รับการบริการอย่างทันที่(ค่าเฉลี่ย4.32) รองลงมา ได้แก่ระบบนัด
หมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.26) และระบบแจ้งเตือนเพื่อรับ
การตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.21)

อายุมากกว่า 50 ปีพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การได้รับการบริการอย่างทันที่(ค่าเฉลี่ย4.35) รองลงมา ได้แก่ระบบ
นัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.29) และระบบแจ้งเตือนเพื่อ
รับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.27)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.69 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	11-20ปี	21-30 ปี	31-40ปี	41-50 ปี	>50ปี
	N=22	N=44	N=72	N=67	N=39
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทัน ตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	4.38	4.40	4.08	4.29	4.34
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านราคา	3.67	4.18	3.73	4.13	4.19
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย บริการ	4.03	4.13	3.89	4.01	4.08
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.54	4.11	3.31	3.68	3.65
	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
ด้านบุคลากรและพนักงาน	4.41	4.45	4.14	4.43	4.45
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอทาง กายภาพ	4.43	4.02	3.91	3.80	4.11
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.32	4.24	3.75	4.01	4.17
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ ที่มี อายุ 11-20 ปีมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.54)

อายุ 21-30 ปี มีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.45) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.40) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.18) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย4.13) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย4.11)ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

อายุ 31-40 ปีมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.14) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.08) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย3.91) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย3.89) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.73) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.31)

อายุ 41-50 ปีมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.43) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.29) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย3.80) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.68)

อายุมากกว่า 50 ปีมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.45) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.34) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.17) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย4.08) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.65)

ตาราง 4.70 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำกัด
ตามรายได้

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000	10,001-	30,001-	50,001-	>70,000
	N=8	30,000 N=17	50,000 N=34	70,000 N=15	N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ	4.25	4.65	4.26	4.47	4.51
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
การบูรณาการการรักษา หรือให้การ รักษาแบบองค์รวม	4.25	4.35	4.24	4.47	4.41
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ความหลากหลายของการ ให้บริการทันตกรรม	4.38	4.47	4.18	4.33	4.32
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการ รักษาทางทันตกรรม	3.88	4.41	4.44	4.33	4.29
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
การให้คำปรึกษาและการวาง แผนการรักษาที่เหมาะสม	3.88	4.41	4.50	4.40	4.49
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
บริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์, ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่าง	3.75	4.53	4.29	4.33	4.17
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วย ในการรักษา	4.25	4.24	4.00	4.13	4.07
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันต กรรม	4.13	4.18	4.26	4.33	4.17
	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก

ตาราง 4.70(ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=8	10,001- 30,000 N=17	30,001- 50,000 N=34	50,001- 70,000 N=15	>70,000 N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึก ปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลัง รักษา	4.25	4.41	4.15	3.93	4.24
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
การควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและ การรักษา	4.00	4.41	4.32	4.20	4.17
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก
การบริการออกไปรับรองแพทย์	4.13	4.47	4.24	4.33	4.22
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	4.41	4.26	4.30	4.28
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.70พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ รายได้ 10,001-30,000บาท(ค่าเฉลี่ย 4.41)รายได้ 50,001-
70,000บาท(ค่าเฉลี่ย 4.30) รายได้ มากกว่า 70,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 4.28) รายได้ 30,001-50,000บาท
(ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 4.10)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับ
ความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของการ
ให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.38) รองลงมา ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจการบูรณาการ
รักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวมการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา และการดูแลหลัง
การรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลังรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรม และการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.13)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.65) รองลงมา ได้แก่ บริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์, ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 4.53)ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรมและการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้แก่บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.44) และการควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและการรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.32)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ และการบูรณาการ รักษา หรือ ให้การรักษาแบบองค์รวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.47) รองลงมา ได้แก่การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.40)ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรมบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรมคุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรมและการบริการออกไปรับรองแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.51) รองลงมา ได้แก่ การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.49) และการบูรณาการ รักษา หรือ ให้การรักษาแบบองค์รวม(ค่าเฉลี่ย 4.41)

ตาราง 4.71 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านราคาจำแนกตามรายได้

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000	10,001-	30,001-	50,001-	>70,000
	N=8	30,000	50,000	70,000	N=41
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษา	3.63	4.18	4.15	4.40	4.05
ทัศนกรรม	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
อัตราค่าบริการแลปทัศนกรรม	3.50	3.94	4.09	4.20	4.10
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การ	3.63	4.12	4.09	4.27	4.00
วิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
ค่ายา และวัสดุทางทัศนกรรม	3.88	3.94	4.09	4.07	3.93
อื่นๆ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	3.75	3.94	4.03	4.20	4.15
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	4.02	4.09	4.23	4.04
	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก

จากตาราง 4.71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ รายได้ 50,001-
70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย
4.09) รายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) รายได้ 10,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ
รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ในปีจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับ
ความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่ายา และวัสดุทางทัศนกรรม
อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ความเหมาะสม

ของอัตราการรักษาทันตกรรมและค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราการรักษาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.18) รองลงมา ได้แก่ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 4.12)อัตราค่าบริการแลปทันตกรรมค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆและความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราการรักษาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.15) รองลงมา ได้แก่อัตราค่าบริการแลปทันตกรรมค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.09) และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.03)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราการรักษาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.40) รองลงมา ได้แก่ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 4.27)อัตราค่าบริการแลปทันตกรรมและความถูกต้องของการคิดค่าบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย4.15) รองลงมา อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.10)และความเหมาะสมของอัตราการรักษาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตาราง 4.72 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการจำแนกตามรายได้

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000	10,001-	30,001-	50,001-	>70,000
	N=8	30,000 N=17	50,000 N=34	70,000 N=15	N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อ การเดินทางมารับบริการ	4.13 มาก	4.65 มากที่สุด	4.38 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	4.39 มากที่สุด
ที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง	3.75 มาก	3.76 มาก	3.76 มาก	3.53 มาก	3.78 มาก
ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่ง คลินิกที่ชัดเจน	4.25 มากที่สุด	4.00 มาก	4.06 มาก	3.73 มาก	4.05 มาก
ความเหมาะสมของเวลาทำการ คลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม	4.13 มาก	4.47 มากที่สุด	4.12 มาก	4.33 มากที่สุด	4.32 มากที่สุด
ได้รับความสะดวกในการส่งต่อ การรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ	4.13 มาก	3.88 มาก	3.74 มาก	3.87 มาก	3.80 มาก
การเข้าร่วมเครือข่าย รักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ	3.63 มาก	3.94 มาก	3.71 มาก	3.73 มาก	4.10 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	4.12 มาก	3.96 มาก	3.96 มาก	4.07 มาก

จากตาราง 4.72 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
ดังนี้ รายได้ 10,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.12) รายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.07) รายได้
ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) รายได้ 30,001-50,000 บาท และ รายได้ 50,001-70,000 บาท มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย4.25) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.13) และที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง(ค่าเฉลี่ย 3.75)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.65) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.38) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.12) และป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.06)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.53) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษา ระหว่างคลินิกในเครือฯ(ค่าเฉลี่ย 3.87)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.39) รองลงมา ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.32)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัท ประกัน สวัสดิการต่างๆ(ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตาราง 4.73 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000	10,001-	30,001-	50,001-	>70,000
	N=8	30,000 N=17	50,000 N=34	70,000 N=15	N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จัก	3.63	4.18	4.44	4.33	4.07
ที่เคยได้รับการรักษาบริการ	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อ สิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์	3.50	3.82	3.62	3.40	3.51
	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเวป ไซต์	3.63	3.82	3.59	3.47	3.51
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การแนะนำจากทันตแพทย์/ บุคลากรอื่นๆ	3.63	3.76	3.88	4.00	3.85
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.25	3.82	3.32	3.60	3.61
	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทาง กิจกรรมในชุมชนต่างๆ	3.50	3.65	3.12	3.40	3.34
	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
การแนะนำการบริการทันตกรรม ผ่านทางสื่อวีดิทัศน์	3.38	3.59	3.18	3.33	3.39
	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
การแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center	3.25	3.76	3.38	3.27	3.59
	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	3.80	3.57	3.60	3.61
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.73 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้

10,001-30,000บาท(ค่าเฉลี่ย 3.80)รายได้ มากกว่า 70,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 3.61) รายได้ 50,001-70,000บาท(ค่าเฉลี่ย 3.60) รายได้ 30,001-50,000บาท(ค่าเฉลี่ย 3.57) และรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และการแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย3.63) รองลงมา ได้แก่การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางกิจกรรมในชุมชนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย3.50) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะนำการบริการทันตกรรมผ่านทางสื่อวีดิทัศน์(ค่าเฉลี่ย 3.38)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.18) รองลงมา ได้แก่การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.82)การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ และการแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.76)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.44) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.88) และการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์(ค่าเฉลี่ย 3.62)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.33) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย 4.00) และการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(ค่าเฉลี่ย 3.60)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.07) รองลงมา ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.85) และการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตาราง 4.74 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามรายได้

ด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์)	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=8	10,001- 30,000 N=17	30,001- 50,000 N=34	50,001- 70,000 N=15	>70,000 N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ใน สาขาวิชาทันตกรรม	4.38	4.65	4.35	4.60	4.54
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4.13	4.59	4.21	4.47	4.39
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ความรู้ ความชำนาญในการตรวจ วินิจฉัยโรคทันตกรรม	4.00	4.65	4.44	4.47	4.41
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกัน และรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน	4.25	4.65	4.38	4.40	4.49
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ในด้านการรักษาโรคทางทันต กรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน	4.38	4.76	4.26	4.33	4.59
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.00	4.65	4.18	4.40	4.39
	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	4.66	4.30	4.44	4.47
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.74 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากที่สุด ดังนี้ รายได้ 10,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.66) รายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.47)
รายได้ 50,001-70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.44) รายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก ดังนี้ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม และในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.38) รองลงมา ได้แก่ ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน(ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ(ค่าเฉลี่ย 4.13)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน (ค่าเฉลี่ย4.76) รองลงมา ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรมความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรมให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.65) และใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ(ค่าเฉลี่ย 4.59)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.44) รองลงมา ได้แก่ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.35)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.60) รองลงมา ได้แก่ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.47)ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟันและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.40)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน (ค่าเฉลี่ย4.59) รองลงมา เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.54)และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน(ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตาราง 4.75 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) จำแนกตาม
รายได้

ด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล - เจ้าหน้าที่ทันตกรรม)	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=8	10,001- 30,000 N=17	30,001- 50,000 N=34	50,001- 70,000 N=15	>70,000 N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัย ไมตรี	4.25 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	4.44 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	4.49 มากที่สุด
บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม	4.25 มากที่สุด	4.53 มากที่สุด	4.12 มาก	4.20 มาก	4.54 มากที่สุด
สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพ เข้าใจง่าย	4.00 มาก	4.47 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด	4.20 มาก	4.15 มาก
บริการด้วยใจและความเสมอภาค	4.13 มาก	4.65 มากที่สุด	4.06 มาก	4.33 มากที่สุด	4.46 มากที่สุด
คำนึงถึงความแตกต่างทาง วัฒนธรรม	3.88 มาก	4.65 มากที่สุด	4.15 มาก	4.27 มากที่สุด	4.32 มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 มาก	4.56 มากที่สุด	4.20 มาก	4.27 มากที่สุด	4.39 มากที่สุด

จากตาราง 4.75 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) โดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ รายได้ 10,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.56) รายได้ มากกว่า 70,000
บาท (ค่าเฉลี่ย 4.39) รายได้ 50,001-70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้
รายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.20) และรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับ
ความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระตือรือร้น ดูแลด้วย

อัยาศัยไมตรี และบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย4.25) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.13) และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการด้วยใจและความเสมอภาคและคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย4.65) รองลงมา ได้แก่กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัยาศัยไมตรี และบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.53) และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 4.47)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย4.44) รองลงมา ได้แก่สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 4.24)และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม(ค่าเฉลี่ย 4.15)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัยาศัยไมตรี และบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย4.33) รองลงมา ได้แก่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม(ค่าเฉลี่ย 4.27)และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสมและสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย4.54) รองลงมา ได้แก่กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย 4.49) และบริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.46)

ตาราง 4.76 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงานจำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000	10,001-	30,001-	50,001-	>70,000
	N=8	30,000 N=17	50,000 N=34	70,000 N=15	N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ทันตแพทย์	4.19	4.66	4.30	4.44	4.47
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
พยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม	4.10	4.56	4.20	4.27	4.39
	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	4.61	4.25	4.36	4.43
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตาราง 4.76 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ 10,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.61) รายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.43) รายได้ 50,001-70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.36) รายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดนี้ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

รายได้ 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.56)

รายได้ 30,001-50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รายได้ 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.27)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทมีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ได้แก่ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตาราง 4.77 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000	10,001-	30,001-	50,001-	>70,000
	N=8	30,000 N=17	50,000 N=34	70,000 N=15	N=41
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
ความสะอาดของเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางทันตกรรม	4.38	4.53	4.32	4.13	4.29
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ ให้บริการ	4.25	4.59	4.24	4.13	4.20
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก
สื่อเอกสาร วัสดุทัศนวิสัยให้ความรู้ด้าน การบริการทันตกรรม	4.25	4.18	3.91	3.67	3.78
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก
สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ	4.13	4.35	3.82	3.87	3.80
	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
แสดงรายการค่ารักษา โดยประมาณไว้ชัดเจน	4.13	4.18	3.71	3.67	3.46
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	4.36	4.00	3.89	3.91
	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.77 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ รายได้ 10,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.36) รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ รายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) รายได้ มากกว่า 70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.91) และรายได้ 50,001-70,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.38) รองลงมา ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ และสื่อเอกสาร วิธีทัศนนี้ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.59) รองลงมา ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.53) และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.35)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.24) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สื่อเอกสาร วิธีทัศนนี้ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.91)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม และระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.13) รองลงมา ได้แก่สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย3.87)สื่อเอกสาร วิธีทัศนนี้ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรมและแสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณ ไว้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.20) และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตาราง 4.78 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000	10,001-	30,001-	50,001-	>70,000
	N=8	30,000 N=17	50,000 N=34	70,000 N=15	N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจ รักษาทันตกรรมตามระยะ	4.00 มาก	4.35 มากที่สุด	4.09 มาก	4.27 มากที่สุด	4.10 มาก
ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวย ความสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.50 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด	4.00 มาก	4.40 มากที่สุด	4.32 มากที่สุด
การได้รับการบริการอย่าง ทันทั่วทั้งที่	4.25 มากที่สุด	4.41 มากที่สุด	4.03 มาก	4.00 มาก	4.34 มากที่สุด
ระยะเวลาการรับการตรวจรักษา เหมาะสม	3.88 มาก	4.35 มากที่สุด	3.85 มาก	4.00 มาก	4.24 มากที่สุด
การแจ้งผู้รับบริการทราบ กรณี กำหนดการรักษาล่าช้าเกิน คาดการณ์	3.88 มาก	4.18 มาก	3.88 มาก	3.67 มาก	4.07 มาก
ความชัดเจนของแผนการรักษา และค่าใช้จ่ายโดยประมาณ	4.25 มากที่สุด	4.41 มากที่สุด	3.79 มาก	3.93 มาก	4.00 มาก
การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการใน การตัดสินใจและวางแผนการ รักษา	3.88 มาก	4.29 มากที่สุด	3.88 มาก	4.13 มาก	4.02 มาก
ระบบการบันทึกประวัติการรักษา ที่เหมาะสม	4.25 มากที่สุด	4.29 มากที่สุด	3.68 มาก	3.93 มาก	3.90 มาก
ความสะดวกของกระบวนการ ชำระเงิน	3.88 มาก	4.47 มากที่สุด	4.03 มาก	3.93 มาก	4.02 มาก

ตาราง 4.78(ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=8	10,001- 30,000 N=17	30,001- 50,000 N=34	50,001- 70,000 N=15	>70,000 N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระยะเวลารอรับยาและใบสั่งยา	4.00	4.41	3.76	3.80	3.98
	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	4.35	3.90	4.01	4.10
	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.78พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วน ประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ รายได้ 10,001-30,000บาท(ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้รายได้ มากกว่า 70,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 4.10) รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 4.08) รายได้ 50,001-70,000บาท(ค่าเฉลี่ย 4.01) และรายได้ 30,001-50,000บาท(ค่าเฉลี่ย 3.90)

ในบัณฑิตย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับ ความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.50) รองลงมา ได้แก่การได้รับการบริการอย่าง ทันทีที่ความชัดเจนของแผนการรักษาและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ และระบบการบันทึกประวัติ การรักษาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบ แจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ และระยะเวลารอรับยาและใบสั่งยา มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้ 10,001-30,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน(ค่าเฉลี่ย4.47) รองลงมา ได้แก่การได้รับการบริการอย่างทันที่ที่ความชัดเจนของแผนการรักษาและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ และระยะเวลารอรับยาและใบสั่งยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจ

รักษาทันตกรรมตามระยะและระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

รายได้ 30,001-50,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ได้แก่การได้รับการบริการอย่างทันท่วงที และ ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้ 50,001-70,000บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.40) รองลงมา ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจ และวางแผนการรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.13)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทพบว่า มีค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การได้รับการบริการอย่างทันท่วงที(ค่าเฉลี่ย4.34) รองลงมา ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.32) และระยะเวลาารรับการตรวจรักษาเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตาราง 4.79 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	<10,000 N=8	10,001- 30,000 N=17	30,001- 50,000 N=34	50,001- 70,000 N=15	>70,000 N=41
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทัน ตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	4.10 มาก	4.41 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด	4.30 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด
ด้านราคา	3.68 มาก	4.02 มาก	4.09 มาก	4.23 มากที่สุด	4.04 มาก
ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย บริการ	4.00 มาก	4.12 มาก	3.96 มาก	3.96 มาก	4.07 มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.47 มาก	3.80 มาก	3.57 มาก	3.60 มาก	3.61 มาก
ด้านบุคลากรและพนักงาน	4.15 มาก	4.61 มากที่สุด	4.25 มากที่สุด	4.36 มากที่สุด	4.43 มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอทาง กายภาพ	4.23 มากที่สุด	4.36 มากที่สุด	4.00 มาก	3.89 มาก	3.91 มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.08 มาก	4.35 มากที่สุด	3.90 มาก	4.01 มาก	4.10 มาก
รวม	3.96 มาก	4.24 มากที่สุด	4.00 มาก	4.05 มาก	4.06 มาก

จากตาราง 4.79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ ที่มี รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทมี
ระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

ในระดับมากที่สุดด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.15) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.10) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.08) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย4.00) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย3.68) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.47)

รายได้ 10,001-30,000บาทมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.61) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.41) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย4.36) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.35) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย4.12) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย4.02) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.80)

รายได้ 30,001-50,000บาทมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) เรียงตามลำดับ ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม (ค่าเฉลี่ย 4.26) ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.25) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย4.00) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย3.90) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.57)

รายได้ 50,001-70,000บาทมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.36) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.30) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย3.89) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย3.96) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.60)

รายได้ มากกว่า 70,000 บาทมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) เรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย4.43) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม(ค่าเฉลี่ย4.28) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.10) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย4.07) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย4.04) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย3.61)

ส่วนที่ 6 : ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตาราง 4.80 จำนวนและร้อยละของปัญหา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบพบกับแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตามเชื้อชาติ

ปัญหา	เชื้อชาติ		รวม N=360	ลำดับ
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115		
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	
การไม่ได้รับบริการในประเภทของการบริการ ทันตกรรมตามที่ต้องการ	15	5	20	7
	6.12	4.35	5.56	
ระยะเวลาการรักษาต่อเนื่องยาวนานเกินความ จำเป็น	15	6	18	8
	6.12	5.22	5.00	
การคิดค่ารักษาบริการไม่ตรงตามประเภทของ บริการทันตกรรมที่ได้รับ	7	3	9	10
	2.86	2.61	2.50	
สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	135	35	170	1
	55.10	30.43	47.22	
ความลำบากในการหาตำแหน่งที่ตั้งของคลินิก ทันตกรรม	6	-	6	15
	2.45	-	1.67	
การไม่ได้รับข่าวสารทันตกรรม หรือการ ประชาสัมพันธ์	52	20	72	2
	21.22	17.39	20.00	
การได้รับบริการ ด้วยกิริยามารยาทไม่ เหมาะสมจากบุคลากรทันตกรรม	8	3	11	10
	3.27	2.61	3.06	
การสื่อสาร หรือการติดต่อกับแผนก ทันตกรรมเป็นไปด้วยความลำบาก	3	6	9	11
	1.22	5.22	2.50	

ตาราง 4.80 (ต่อ)

ปัญหา	เชื้อชาติ		รวม N=360	ลำดับ
	ไทย N=245	ต่างชาติ N=115		
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	
การไม่ได้รับการรักษาบริการทันตกรรมจาก ทันตแพทย์ที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	6	1	7	13
	2.45	0.87	1.94	
เครื่องมือ เครื่องใช้ทันตกรรมไม่สะอาด ถูกหลักอนามัย	5	2	7	13
	2.04	1.74	1.94	
เทคโนโลยีที่ใช้ในการรักษาไม่ทันสมัย	13	14	27	6
	5.31	12.17	7.50	
สถานที่ คลินิก สกปรก ดูไม่สะอาดเหมาะสม	10	7	17	9
	4.08	6.09	4.72	
การรอเพื่อรับการบริการทันตกรรมตามเวลา นัด นานเกินควร (เกิน 15 นาที)	41	15	56	3
	16.73	13.04	15.56	
การที่ไม่สามารถทำนัดได้ หรือรอคิวนัด ยาวนานเกิน 2 สัปดาห์	28	5	33	5
	11.43	4.35	9.17	
การไม่ได้รับโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อเลือกรับบริการทันตกรรม	8	-	8	12
	3.27	-	2.22	
การไม่ได้รับการประเมินค่าใช้จ่าย โดยประมาณก่อนรับบริการทันตกรรม	24	11	35	4
	9.80	9.57	9.72	

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 360 ราย

จากตาราง 4.80พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยประสบพบกับแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่ สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 47.22 การไม่ได้รับข่าวสารทันตกรรมหรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.00 การรอเพื่อรับการบริการทันตกรรมตามเวลานัดนานเกินควร (เกิน 15 นาที) คิดเป็นร้อยละ 15.56การไม่ได้รับการประเมินค่าใช้จ่ายโดยประมาณก่อนรับบริการทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 9.72การที่ไม่สามารถทำนัดได้หรือรอคิวนัด

ยาวนานเกิน 2 สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 9.17 เทคโนโลยีที่ใช้ในการรักษาไม่ทันสมัยคิดเป็นร้อยละ 7.50 การไม่ได้รับบริการในประเภทของการบริการทันตกรรมตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 5.56 ระยะเวลาการรักษาต่อเนืองยาวนานเกินความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ 5.00 สถานที่คลินิกสกปรกดูไม่สะอาดเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 4.72 การได้รับบริการด้วยกิริยามารยาทไม่เหมาะสมจากบุคลากรทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 3.06 การคิดค่ารักษาบริการไม่ตรงตามประเภทของบริการทันตกรรมที่ได้รับ และการสื่อสารหรือการติดต่อกับแผนกทันตกรรมเป็นไปด้วยความลำบาก คิดเป็นร้อยละ 2.50 การไม่ได้รับโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อเลือกรับบริการทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 2.22 การไม่ได้รับการรักษาบริการทันตกรรมจากทันตแพทย์ที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และเครื่องมือเครื่องใช้ทันตกรรมไม่สะอาดถูกหลักอนามัย คิดเป็นร้อยละ 1.94 และความลำบากในการหาตำแหน่งที่ตั้งของคลินิกทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 1.67

ชาวไทย พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยประสบพบกับแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่ สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 55.10 การไม่ได้รับข่าวสารทันตกรรม หรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 21.22 การรอเพื่อรับการบริการทันตกรรมตามเวลานัดนานเกินควร (เกิน 15 นาที) คิดเป็นร้อยละ 16.73 การที่ไม่สามารถทำนัดได้ หรือรอคิวนัดยาวนานเกิน 2 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.43 การไม่ได้รับการประเมินค่าใช้จ่ายโดยประมาณก่อนรับบริการทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 9.80 การไม่ได้รับบริการในประเภทของการบริการทันตกรรมตามที่ต้องการและระยะเวลาการรักษาต่อเนืองยาวนานเกินความจำเป็น คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 6.12 เทคโนโลยีที่ใช้ในการรักษาไม่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 5.31 สถานที่ คลินิก สกปรก ดูไม่สะอาดเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 4.08 การได้รับบริการ ด้วยกิริยามารยาทไม่เหมาะสมจากบุคลากรทันตกรรม และการไม่ได้รับโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อเลือกรับบริการทันตกรรม คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 3.27 การคิดค่ารักษาบริการไม่ตรงตามประเภทของบริการทันตกรรมที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 2.86 ความลำบากในการหาตำแหน่งที่ตั้งของคลินิกทันตกรรม และการไม่ได้รับการรักษาบริการทันตกรรมจากทันตแพทย์ที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 2.45 เครื่องมือเครื่องใช้ทันตกรรมไม่สะอาดถูกหลักอนามัย คิดเป็นร้อยละ 2.04 และการสื่อสารหรือการติดต่อกับแผนกทันตกรรมเป็นไปด้วยความลำบาก คิดเป็นร้อยละ 1.22

ชาวต่างชาติพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยประสบพบกับแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้แก่สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 30.43 การไม่ได้รับข่าวสารทันตกรรมหรือการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 17.39 การรอเพื่อรับการบริการทันตกรรมตามเวลานัดนานเกินควร (เกิน 15 นาที) คิดเป็นร้อยละ 13.04 เทคโนโลยีที่ใช้ในการรักษาไม่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 12.17 การไม่ได้รับการประเมินค่าใช้จ่ายโดยประมาณก่อนรับบริการทันต

รวม คิดเป็นร้อยละ9.57 สถานที่คลินิกสกปรก คู่มือไม่สะอาดเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ6.09 ระยะเวลาการรักษาต่อเนื่องยาวนานเกินความจำเป็น และการสื่อสารหรือการติดต่อกับแผนกทันตกรรมเป็นไปด้วยความลำบาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 5.22 การไม่ได้รับบริการในประเภทของการบริการทันตกรรมตามที่ต้องการ และการที่ไม่สามารถทำนัดได้ หรือรอคิวนัดยาวนานเกิน 2 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 4.35 การคิดค่ารักษาบริการไม่ตรงตามประเภทของบริการทันตกรรมที่ได้รับ และการไม่ได้รับบริการ ด้วยกิจกรรมารยาทไม่เหมาะสมจากบุคลากรทันตกรรม คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 2.61 เครื่องมือ เครื่องใช้ทันตกรรมไม่สะอาดถูกหลักอนามัย คิดเป็นร้อยละ1.74และการไม่ได้รับการรักษาบริการทันตกรรมจากทันตแพทย์ที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คิดเป็นร้อยละ0.87

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ประทับใจในการบริการของโรงพยาบาล (15ราย)
- ขั้นตอนการชำระเงินใช้เวลานาน (3 ราย)
- ลิฟท์รอนาน ควรเพิ่มที่จอดรถ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ค่อยดูแลลูกค้าเวลาจะจอดรถออกรถ(1 ราย)
- หนังสือค่อนข้างเก่า ขอหนังสือใหม่ๆ(1 ราย)
- ค่ารักษาและค่ายาสูงมากไม่ว่าจะเป็นแผนกทันตกรรมหรือแผนกอื่นๆ(3 ราย)
- ไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่การรับนัดเพื่อมาตรวจรับการรักษาในครั้งต่อไปในวันที่ไม่ได้ตรงกับวันหยุดทำให้ค่อนข้างไม่สะดวกในการมารับการรักษา (1 ราย)
- ที่จอดรถน้อย และไม่สะดวก(1 ราย)
- นัดค่อนข้างนาน ไม่มีหมอตันตกรรมเฉพาะทางที่เพียงพอ(1 ราย)
- ห้องทันตกรรมน่าจะกว้างขึ้น และมีมุมเล็กๆสำหรับผู้ปกครองและลูกเพื่ออ่านหนังสือ หรือมีของเล่น เช่น เลโก้ หรือตัวบล็อกหรืออะไรก็ได้ที่ทำให้เพลิดเพลินและได้สนุกกับการรอ หรือจะมีมุมตัวอย่างของฟันและคำอธิบายที่เด็กๆสามารถเรียนรู้ได้ก็จะดีขึ้น(1 ราย)
- ควรเปิดเพลงเนื่องจากไม่ชอบความเงียบในระหว่างการทำฟันเพื่อให้เกิดความเพลิดเพลินไม่เครียดในระหว่างทำฟัน(1 ราย)
- ควรให้บริการระบบWIFI ให้ผู้มาติดต่อทุกคนได้ใช้(1 ราย)