

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาอภิปรายผลข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการรักษาทันตกรรม ด้านราคา ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของลูกค้าและแนวคิดส่วนประสมด้านการตลาดบริการ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจาก 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทัศนคติเป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากข้อมูลภายในของ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมแนวคิดทางวิชาการตลอดจนงานค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งใช้บริการระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ.2554ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554

การศึกษาครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 360 รายโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรผู้มารับบริการทันตกรรม ของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ซึ่งมีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 3,644 ราย ต่อปี (ฐานข้อมูลปีพ.ศ.2553) ใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 360 ราย ตามสัดส่วนผู้รับบริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ในจำนวนนี้เป็นจำนวนตัวอย่างชาวไทย 245 รายและชาวต่างชาติ 115 ราย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาอธิบายลักษณะของข้อมูลที่รวบรวมได้ในรูปของการแจกแจงความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยในบทนี้จะกล่าวถึง สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่สรุปโดยภาพรวมได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.17 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.94 รองลงมาอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีเชื้อชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 68.06 ชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 31.94 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.94 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐ/บริษัท/ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 27.22 รองลงมาทำธุรกิจส่วนตัว/เอกชน ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 10,001-30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 27.22 รองลงมา 30,001-50,000 บาท และ รายได้มากกว่า 70,000 บาท ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 71.11

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการบริการทันตกรรม

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการบริการทันตกรรม พบว่า ก่อนการมารับบริการทันตกรรมที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับบริการทันตกรรมมาจากคลินิกเอกชนมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 63.06 เคยเปลี่ยนสถานที่บริการทันตกรรมมาแล้ว 2-3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 49.47 รองลงมาเปลี่ยน 1 แห่ง โดยสาเหตุที่ทำให้เปลี่ยนมาจาก สถานที่ให้บริการไกลบ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 31.32 รองลงมาได้แก่ มีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน ไม่พอใจความล่าช้าของการบริการ และญาติ/เพื่อนแนะนำให้เปลี่ยน ความรู้สึกกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายก่อนย้ายมาใช้บริการฯ เชียงใหม่ราม เป็นความรู้สึกสบายๆ หรือเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 58.01

เวลาที่สะดวกมารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นช่วงเวลา 13:00-16:30 คิดเป็นร้อยละ 52.78 รองลงมาช่วงเวลา 09:00-12:00 และอันดับสุดท้ายช่วงเวลา 17:00-20:00 วันที่สะดวกทำนัดเพื่อรับบริการทันตกรรมมากที่สุดได้แก่ จันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมาเป็นวันเสาร์-อาทิตย์หรือวันหยุดราชการ ผู้รับผิชอบจ่ายค่าบริการทันตกรรมส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการเอง/สมาชิกในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 67.22 รองลงมาเป็นสวัสดิการต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์จำนวนครั้งที่เคยมารับการบริการ มากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.28 รองลงมามารับบริการครั้งแรก บัญชีที่ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาในการเลือกใช้บริการทันตกรรม 4 อันดับแรก ได้แก่ ทันตแพทย์น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 44.17 ความสะอาดปลอดภัยมีทันตแพทย์เฉพาะทาง และชื่อเสียง การบริการทันตกรรมที่ได้รับความนิยมใช้บริการมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ ชุดหินปูน/ขัดฟัน คิดเป็นร้อยละ 62.78 รองลงมาได้แก่ อุดฟัน

ตรวจและเอกซเรย์ และปรึกษาปัญหาช่องปาก/ฟัน ผู้รับบริการทันตกรรมเชียงใหม่รวมส่วนใหญ่มีความรู้สึก พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.61 รองลงมา รู้สึกสบายๆหรือเฉยๆ ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก/ทราบข้อมูลแผนกทันตกรรม 4 อันดับแรก ได้แก่ ญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการ แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 53.89 รองลงมาจากการมีชื่อเสียงมานานจากบุคลากรของโรงพยาบาลฯ และจากอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ตามลำดับ

ส่วนที่ 3: พฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการบริการทันตกรรม จำแนกตามเชื้อชาติ

พฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามเชื้อชาติไทย เคยรับบริการจากคลินิกเอกชน ร้อยละ 56.73 จำนวนครั้งในการเปลี่ยนสถานที่บริการก่อนมาที่แผนกเปลี่ยน 2-3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 48.09 เหตุที่ทำให้เปลี่ยนสถานบริการหรือคลินิกทันตกรรมคือ ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 32.42

ความรู้สึกกับการทันตกรรมครั้งสุดท้ายก่อนย้ายมารับบริการฯ เชียงใหม่รวม ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยรู้สึกสบายหรือเฉยๆก่อนย้ายมา ร้อยละ 64.48

เวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย สะดวกมารับบริการทันตกรรมของ ได้แก่ ในช่วงเวลาบ่าย 13:00-15:00 ร้อยละ 50.20 นิยมทำนัดในวันเสาร์-อาทิตย์/วันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 56.33

หน้าที่รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาบริการสำหรับชาวไทย เป็นของผู้ตอบแบบสอบถาม/สมาชิกในครอบครัวมากที่สุด ร้อยละ 64.08

ความถี่ของการมารับบริการชาวไทยใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 50.20

ปัจจัยที่ชาวไทยพิจารณาในการเลือกสถานบริการ 4 อันดับแรก ได้แก่ การดูสะอาดปลอดภัย ร้อยละ 52.65 รองลงมา ความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์การมีทันตแพทย์เฉพาะทาง การต้อนรับอบอุ่นด้วยคุณภาพ ตามลำดับ

ชนิดของการบริการที่ชาวไทย นิยมมากที่สุด 4 อันดับ ได้แก่ การอุดฟัน/ขูดหินปูน/ขัดฟัน ร้อยละ 66.94 รองลงมา อุดฟัน ปรึกษาปัญหาช่องปากและฟัน ตรวจและเอกซเรย์

ความรู้สึกของการบริการครั้งสุดท้ายที่ได้รับจากการบริการ ชาวไทยพึงพอใจมาก 76.33 ไม่พอใจเลย มีเพียงร้อยละ 0.82

แหล่งช่องทางการส่งเสริมทางการตลาดของชาวไทยอันดับแรก ได้ จากญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการทันตกรรม ร้อยละ 53.88

พฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ

ผู้ตอบแบบสอบถามต่างชาติ เคยรับบริการจากคลินิกเอกชน ร้อยละ 76.52 จำนวนครั้งในการเปลี่ยนสถานที่บริการก่อนมาที่แผนกเปลี่ยน 2-3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52.04 เหตุที่ทำให้เปลี่ยนสถานบริการหรือคลินิกทันตกรรมคือ ไม่มีการรับรองคุณภาพมาตรฐานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 100

ความรู้สึกกับการทันตกรรมครั้งสุดท้ายก่อนย้ายมารับบริการฯ เชียงใหม่ ราม ผู้ตอบแบบสอบถามต่างชาติ รู้สึกสบายหรือเฉยๆ ก่อนย้ายมา ร้อยละ 45.92

เวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ สะดวกมารับการบริการทันตกรรมของ ได้แก่ ช่วงเวลา บ่าย 13:00-15:00 ร้อยละ 58.26 สะดวกทำนัดในวันจันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 74.78

หน้าที่รับผิดชอบจ่ายค่าบริการสำหรับชาวต่างชาติ เป็นของผู้ตอบแบบสอบถาม/สมาชิกในครอบครัวมากที่สุด ร้อยละ 73.91

ความถี่ของการมารับบริการชาวต่างชาติมีร้อยละของการมาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 34.78

ปัจจัยที่ชาวต่างชาติพิจารณาในการเลือกสถานบริการ 4 อันดับแรก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง ร้อยละ 40.00 รองลงมา การมีทันตแพทย์เฉพาะทาง ความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์ ญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการแนะนำ ตามลำดับ

ชนิดของการบริการที่ชาวต่างชาติ นิยมมากที่สุด 4 อันดับ ได้แก่ การขูดหินปูน/ขัดฟัน ร้อยละ 53.91 อุดฟัน ตรวจและเอกซเรย์ ปรีกษาปัญหาช่องปาก/ฟัน ตามลำดับ

ความรู้สึกของการบริการครั้งสุดท้ายที่ได้รับจากการบริการ ชาวต่างชาติพึงพอใจมาก 83.48 ไม่พอใจเลย มีเพียงร้อยละ 1.74

แหล่งช่องทางการส่งเสริมทางการตลาดของชาวต่างชาติอันดับแรก ได้แก่ จากญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการทันตกรรม ร้อยละ 53.91

ส่วนที่ 4: ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (ค่าเฉลี่ย 4.24); ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.81) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ โดยรวมด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.24); ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย 4.41) การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ โดยรวมด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81); ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย3.90) ตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.80)ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรมและอัตราค่าบริการแลบทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.79)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ โดยรวมด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94);ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้ง(ค่าเฉลี่ย 4.25) เวลาทำการคลินิก (ค่าเฉลี่ย4.17) ป้ายบอกตำแหน่งที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย3.93)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ โดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60);ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.00) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.61)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ โดยรวมด้านบุคลากรและพนักงาน ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.38) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนทันตแพทย์(ค่าเฉลี่ย 4.39) และส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.37); ปัจจัยย่อยส่วนทันตแพทย์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียง 3 อันดับแรกดังนี้ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.47) ความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน อันดับเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย4.42) ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลัก (ค่าเฉลี่ย4.38);ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรมมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมากที่สุดทุกปัจจัย เช่นกัน เรียง 3 อันดับแรกดังนี้ กระตือรือร้นดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี

(ค่าเฉลี่ย4.45) บุคลิกภาพแต่งกายเหมาะสมและบริการด้วยใจมีความเสมอภาค อันดีเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.38) สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย4.36)

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ โดยรวมด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09); บัณฑิตย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.37) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ โดยรวมด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07); บัณฑิตย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย4.31)ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.23)การได้รับการบริการอย่างทันทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ส่วนที่ ๕: ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามเชื้อชาติ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเชื้อชาติ พบว่าชาวไทยกับต่างชาติมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการเหมือนกัน ในระดับมากที่สุด 2 บัณฑิต ได้แก่ ด้านบุคลากรพนักงาน และด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม มีความพึงพอใจระดับมากในบัณฑิตครั้งนี้ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ระดับมากที่สุด

ชาวไทยพึงพอใจต่อบัณฑิตผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) บัณฑิตย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.40)การให้คำปรึกษาและวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.31)ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.29)

ชาวต่างชาติพึงพอใจต่อบัณฑิตผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) บัณฑิตย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ อันดับหนึ่งเท่ากับ การ

ให้คำปรึกษาและวางแผนการรักษาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) การบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวม (ค่าเฉลี่ย 4.35) บริการวินิจฉัยโรคและการรักษาทางพันธุกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจด้านราคา ระดับมาก

ชาวไทยพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ค่าตรวจอื่นๆเช่นเอกซเรย์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) อัตราบริการแลปพันธุกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ชาวต่างชาติพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษาพันธุกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) อัตราบริการแลปพันธุกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ระดับมาก

ชาวไทยพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความเหมาะสมของเวลาทำคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ชาวต่างชาติพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความเหมาะสมของเวลาทำคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับมาก

ชาวไทยพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ การแนะนำผ่านเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคคลกรด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.89) การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเวปไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ชาวต่างชาติพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ การแนะนำผ่านเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.21) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคคลกรด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.85) การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจด้านบุคลากรและพนักงาน ระดับมากที่สุด ทั้งในส่วนทันตแพทย์ และพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม

ชาวไทยพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความรู้ความชำนาญในการวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.41) ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.40); ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.45) สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.42) บริการด้วยใจและความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ชาวต่างชาติพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.50) ให้บริการรักษาโรคซึ่งเป็นปัญหาหลัก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.45); ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.44) บุคลิกภาพแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) บริการด้วยใจและความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับมากอันดับปัจจัยเรียงลำดับเหมือนกัน

ชาวไทยพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.39) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อยเหมาะแก่การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ชาวต่างชาติพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.32) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อยเหมาะแก่การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมาก ชาวไทยพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ระบบแจ้งเตือนเพื่อเข้ารับการรักษาทันตกรรมตามระยะ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ชาวต่างชาติพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) การได้รับการบริการอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.21) ระบบแจ้งเตือนเพื่อเข้ารับการรักษาทันตกรรมตามระยะ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ส่วนที่ 6: ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ และรายได้

6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม

กลุ่มอายุ 11-20 ปี พึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจและการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.55) และการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.50)

กลุ่มอายุ 21-30 ปี พึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรมและการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม ค่าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.16)

กลุ่มอายุ 31-40 ปี พึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) คุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.26) บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม และการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม มีค่าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.45) การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลังรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.28)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ และบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ พบว่าทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจ ระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.91) ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.59)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.61) และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.57)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย 3.76) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.69)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.83) อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายกลุ่มอายุ 11-20 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตสถานที่และการจัดจำหน่ายรวม ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนกลุ่มอายุสูงกว่ามีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) บัณฑิตย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.41) ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) บัณฑิตย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิกเพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.11) ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) บัณฑิตย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ และความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.99) การเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) บัณฑิตย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) บัณฑิตย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน และการเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตการส่งเสริมการตลาด ระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาดระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) บัณฑิตย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ได้แก่ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การ

แนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเวปไซท์ การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) บั๊จยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย4.02) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.84) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเวปไซท์(ค่าเฉลี่ย 3.57)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) บั๊จยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย3.86) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย3.76) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเวปไซท์(ค่าเฉลี่ย 3.68)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) บั๊จยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย3.87) การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) บั๊จยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย4.03) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเวปไซท์(ค่าเฉลี่ย 3.65)

ความพึงพอใจต่อบั๊จยด้านบุคลากรและพนักงานทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อบั๊จยด้านบุคลากรและพนักงาน ทั้งส่วนทันตแพทย์ และพยาบาล/เจ้าหน้าที่ทันตกรรม ระดับมากที่สุด

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อบุคลากรและพนักงานส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) บั๊จยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม และให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.50) ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ(ค่าเฉลี่ย 4.45) และความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.41)ส่วนพยาบาล/เจ้าหน้าที่ทันตกรรม ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) บั๊จยย่อย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย4.64) บริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.59) กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี และบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม มีค่าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อด้านบุคลากรและพนักงานส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ป้างจยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.50) ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน(ค่าเฉลี่ย 4.41) ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39)ส่วนพยาบาล/เจ้าหน้าที่ทันตกรรมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) ป้างจยย่อย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย4.45) กระจื่อร้อน คุณแลด้วยอหยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย 4.43) และบริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.34)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อด้านบุคลากรและพนักงานส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ป้างจยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม และความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย4.38) ให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน(ค่าเฉลี่ย 4.33) และสามารถแก้ปัญหเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.25)ส่วนพยาบาล/เจ้าหน้าที่ทันตกรรมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ป้างจยย่อย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่กระจื่อร้อน คุณแลด้วยอหยาศัยไมตรีและ บริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.36) บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.28)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อด้านบุคลากรและพนักงานส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) ป้างจยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.43) ให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.39)ส่วนพยาบาล/เจ้าหน้าที่ทันตกรรมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ป้างจยย่อย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่กระจื่อร้อน คุณแลด้วยอหยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย4.45) สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ บริการด้วยใจและความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.39)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อด้านบุคลากรและพนักงานส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ป้างจยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.55) ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญและความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53)ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน(ค่าเฉลี่ย 4.50)ส่วนพยาบาล/เจ้าหน้าที่ทันตกรรมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) ป้างจยย่อย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่กระจื่อร้อน คุณแลด้วยอหยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย

4.58) บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.50)สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย และบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุ 11-20 ปี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆ พึงพอใจระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปี พึงพอใจต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.68) ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.55) และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

กลุ่มอายุ 21-30 ปี พึงพอใจต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.32) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

กลุ่มอายุ 31-40 ปี พึงพอใจต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.44) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

กลุ่มอายุ 41-50 ปี พึงพอใจต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.31) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.24) สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.40) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.25) แสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณไว้ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.10)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุ 11-20 ปี และ 50 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆ พึงพอใจระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.41) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ และการได้รับการบริการอย่างทันท่วงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

(ค่าเฉลี่ย 4.27) และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนการรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.23)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.16) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.14) และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.09)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.32) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.22) ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.36) การได้รับการบริการอย่างทันท่วงที(ค่าเฉลี่ย 4.19)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า ความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.35) และความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.28)

6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกรายได้

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรมผู้ตอบแบบสอบถาม เกือบทุกกลุ่มรายได้มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เฉลี่ยรวมระดับมากที่สุดยกเว้น กลุ่มรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย 4.47) การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสมและการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรมและบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.35) ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.23) และการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.22)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.40) การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.38) และการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.35)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.55) ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.48)บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรมและการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 70,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.37) รองลงมา ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.29) และการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.28)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย3.90) ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์หินเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย3.82)อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย3.62) อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.58)ความเหมาะสมของอัตราการรักษาทันตกรรมค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์หินเนื้อตัวอย่าง และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย3.88) ค่าตรวจ

อื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์หินเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 3.67) และอัตราค่าบริการแลปทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย3.97) ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์หินเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 3.72) และอัตราค่าบริการแลปทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 70,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์หินเนื้อตัวอย่าง และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย3.79), ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรมและค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย3.78) และอัตราค่าบริการแลปทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.74)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้ มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ฯเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย4.24) ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.20) และความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.12)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.12) ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.01) ได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ(ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.17)ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.04) และการเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.34) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.24) ได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ(ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 70,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย4.24) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.16) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ(ค่าเฉลี่ย 4.05)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย4.08) การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย3.98)การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และการแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย3.90) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.70) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.00) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย3.96) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย4.14) การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.97) และการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์(ค่าเฉลี่ย 3.55)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 70,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.76) การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย3.68) และการแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center(ค่าเฉลี่ย 3.50)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนทันตแพทย์ และส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงานส่วนทันตแพทย์

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.41) ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ(ค่าเฉลี่ย 4.33)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.47) ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.42) และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน(ค่าเฉลี่ย 4.40)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรมมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.46), ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการ เป็นสำคัญ(ค่าเฉลี่ย 4.42)รักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน(ค่าเฉลี่ย 4.38)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.48), ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ และในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็น ปัญหาหลักของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45),ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.47), ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรมและให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39),รักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย4.49) บุคลิกภาพ

และแต่งกายเหมาะสม และบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.45) และ
กระทู้หรือร้าน ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย 4.39)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง
10,001-30,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่กระทู้หรือร้าน ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย4.46) บริการ
ด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.38)บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม และสื่อสาร/แนะนำด้วย
วาจาสุภาพเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง
30,001-50,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่กระทู้หรือร้าน ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรีและสื่อสาร/แนะนำ
ด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.44) คำนี้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม
(ค่าเฉลี่ย 4.33)บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง
50,001-70,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่กระทู้หรือร้าน ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย4.59) บริการ
ด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.55) และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย
4.52)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า
70,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่บริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย4.45)กระทู้หรือร้าน ดูแล
ด้วยอัธยาศัยไมตรี(ค่าเฉลี่ย 4.42)และบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.39)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกกลุ่มรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการสร้างและนำเสนอลักษณะ
ทางกายภาพเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุดส่วนกลุ่มรายได้อื่นๆ พึงพอใจระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า
10,000บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม และระบบ
ถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.43) สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย
เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.31) และแสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณ ไว้ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.24)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง
10,001-30,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม
(ค่าเฉลี่ย4.42) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.23)สถานที่ได้รับการตกแต่ง
เรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.16)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง
30,001-50,000 บาท3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

(ค่าเฉลี่ย 4.42) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.25)สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.02)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.48) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.31)สถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.16) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.92) และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.82)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเฉลี่ยรวมในระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.27) และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.35) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.21) และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.10)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ และระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.29)การได้รับการบริการอย่างทันท่วงที และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.52) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.45)การได้รับการบริการอย่างทันท่วงทีและความสะดวกของกระบวนการชำระเงินมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.11) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนการรักษาและความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

6.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรมชาวต่างชาติเกือบทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ระดับมากที่สุด ยกเว้น กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.67) ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจการบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวมการดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลังรักษา และการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษาคุณภาพและคุณภาพวัสดุทันตกรรมและการควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและการรักษามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผลหลังรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.60) ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรมบริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์, ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษาและการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) คุณภาพและคุณภาพวัสดุทันตกรรม และการควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและการรักษามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวม (ค่าเฉลี่ย 4.32) บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรมการให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสมและการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29)ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.63) การบูรณาการรักษาหรือให้การรักษาแบบองค์รวม(ค่าเฉลี่ย 4.47) และความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.42)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34)ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย4.58) ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย 4.45) และบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.40)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาชาวต่างชาติทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อด้านราคา ระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย3.83 ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย3.67)ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม และอัตราค่าบริการแลปทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 2 อันดับสูงสุด ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรมอัตราค่าบริการแลปทันตกรรมค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.20) ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.10)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย3.88) อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย3.76) และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.72)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.21) อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.16)ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่างและค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.24) ค่าตรวจ

อื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) อัตราค่าบริการแลปทันตกรรม และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ชาวต่างชาติทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่และการจัดเจ้าหน้าที่ระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดเจ้าหน้าที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจนความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) การเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.67)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดเจ้าหน้าที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ และความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ และการเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดเจ้าหน้าที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.04) และป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดเจ้าหน้าที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.32) และป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดเจ้าหน้าที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.35) และป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดชาวต่างชาติ เกือบทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ระดับมากยกเว้น กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย3.83) การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางกิจกรรมในชุมชนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย3.67) และการแนะนำการบริการทันตกรรมผ่านทางสื่อวีดิทัศน์(ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.40) การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์ และการแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และการแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31)ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.08) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.24)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.16) การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(ค่าเฉลี่ย 3.79) และการแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.27) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย3.76) และการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์(ค่าเฉลี่ย 3.64)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนทันตแพทย์ชาวต่างชาติทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44)ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม

และในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.67) ให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญและความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟันและในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.50) เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.24)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม และในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญและให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรมและความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.58) ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.49) และความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม
ชาวต่างชาติเกือบทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม ระดับมากที่สุด ยกเว้น กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ กระจตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.67) บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม และบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.70) กระจตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.60) บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม บริการด้วยใจและความเสมอภาค และคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ กระจตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.20) บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.16) และคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ กระจตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี และบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.37) บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ กระจตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.51) บริการด้วยใจและความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.47) และบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพชาวต่างชาติกลุ่มอายุ 11-20 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มอื่นๆ พึงพอใจในระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม และระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) สื่อเอกสาร วิธีทัศนัให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม และสื่อเอกสาร วิธีทัศนัให้ความรู้ด้านการ

บริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.17)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.30) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.00) และแสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณไว้ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 3.80)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.32) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.20) และสื่อเอกสาร วิดีทัศน์ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.96)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.16) ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.84) สื่อเอกสาร วิดีทัศน์ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรมและแสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณไว้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.45) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.33)และสถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.02)

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการชาวต่างชาติ 2 กลุ่มแรก ได้แก่ กลุ่มอายุ 11-20 และ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการระดับมากที่สุด กลุ่มอายุอื่นๆ พึงพอใจระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปีพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.67) การได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และความชัดเจนของแผนการรักษาและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะเวลาแจ้งผู้รับบริการทราบ กรณีกำหนดการรักษาล่าช้าเกินคาดการณ์การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการ

ตัดสินใจและวางแผนการรักษาความสะอาดของกระบวนการชำระเงิน และระยะเวลาอธิบายและใบสั่งยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

กลุ่มอายุ 21-30 ปีพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของกระบวนการชำระเงิน(ค่าเฉลี่ย 4.50) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะการได้รับการบริการอย่างทั่วถึงและระยะเวลาอธิบายการตรวจรักษาเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.40) และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.30)

กลุ่มอายุ 31-40 ปีพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนาจความสะอาดในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.12) ระยะเวลาอธิบายการตรวจรักษาเหมาะสมและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการได้รับการบริการอย่างทั่วถึง(ค่าเฉลี่ย 3.80)

กลุ่มอายุ 41-50 ปีพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การได้รับการบริการอย่างทั่วถึง(ค่าเฉลี่ย4.32) ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนาจความสะอาดในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.26) และระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.21)

กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การได้รับการบริการอย่างทั่วถึง(ค่าเฉลี่ย4.32) ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนาจความสะอาดในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.26) และระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.21)

6.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมาก

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการทันตกรรมผู้ตอบแบบสอบถามต่างชาติเกือบทุกช่วงรายได้พึงพอใจระดับมากที่สุด ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามช่วงรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทพึงพอใจระดับมาก

บัณฑิตที่ได้รับการความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.38) ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจการบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวมการใช้

เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยในการรักษา และการดูแลหลังการรักษา เช่น ฝึกปฏิบัติ ใช้งาน ติดตามผล หลังรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และคุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรม และการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.65) บริการด้านอื่นๆ เช่น เอกซเรย์, ตรวจชิ้นเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 4.53)ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรม และการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย4.50) บริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.44) และการควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและการรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.32)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ และการบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.47) การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.40)ความหลากหลายของการให้บริการทันตกรรมบริการตรวจวินิจฉัยโรคและการรักษาทางทันตกรรมคุณภาพยาและคุณภาพวัสดุทันตกรรม และการบริการออกไปรับรองแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ(ค่าเฉลี่ย4.51) การให้คำปรึกษา และการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.49) และการบูรณาการการรักษา หรือให้การรักษาแบบองค์รวม(ค่าเฉลี่ย 4.41)

ด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามต่างชาติเกือบทุกช่วงรายได้พึงพอใจระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามช่วงรายได้ 50,001-70,000 บาทพึงพอใจระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.88)ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.75)ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษาทันตกรรม และค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.18) ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 4.12)อัตราค่าบริการแลปทันต

รวมค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.15) อัตราค่าบริการแลบทันตกรรมค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง และค่ายา และวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่ารักษาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย4.40) ค่าตรวจอื่นๆ เช่น เอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 4.27)อัตราค่าบริการแลบทันตกรรม และความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ(ค่าเฉลี่ย4.15) อัตราค่าบริการแลบทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.10)และความเหมาะสมของอัตราค่ารักษาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.05)

ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามต่างชาติทุกช่วงรายได้พึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย4.25) ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง(ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.65) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.47) และป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.38) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.12) และป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.53) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.33) และได้รับความสะดวกในการส่งต่อการรักษาระหว่างคลินิกในเครือฯ(ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ(ค่าเฉลี่ย4.39) ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.32) และการเข้าร่วมเครือข่ายรักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ(ค่าเฉลี่ย 4.10)

ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามต่างชาติทุกช่วงรายได้พึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการการแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และการแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย3.63) การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางกิจกรรมในชุมชนต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย3.50) และการแนะนำการบริการทันตกรรมผ่านทางสื่อวีดิทัศน์(ค่าเฉลี่ย 3.38)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.18) การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ และการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย3.82)การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ และการแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.76)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.44) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย3.88) และการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์(ค่าเฉลี่ย 3.62)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ(ค่าเฉลี่ย4.33) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย 4.00) และการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(ค่าเฉลี่ย 3.60)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ (ค่าเฉลี่ย4.07) การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย3.85) และการติดต่อทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์(ค่าเฉลี่ย 3.61)

ด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนทันตแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติเกือบทุกรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงานส่วนทันตแพทย์ ระดับมากที่สุด ยกเว้นช่วงรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาทพึงพอใจระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม และในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.38) ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน(ค่าเฉลี่ย 4.25) และใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ(ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน(ค่าเฉลี่ย4.76) เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรมความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรมให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน และความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.65) และใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ(ค่าเฉลี่ย 4.59)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.44) ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน(ค่าเฉลี่ย 4.38) และเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.35)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.60) ใส่ใจ/รับฟังและคำนึงประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญ และความรู้ ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.47)ให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟันและความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.40)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ในด้านการรักษาโรคทางทันตกรรมซึ่งเป็นปัญหาหลักของท่าน

(ค่าเฉลี่ย 4.59) เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.54)และให้บริการโดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน(ค่าเฉลี่ย 4.49)

ด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติเกือบทุกรายได้มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากรและพนักงานส่วนทันตแพทย์ระดับมากที่สุด ยกเว้น 2 ช่วงรายได้ ได้แก่ กลุ่มรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 30,001-50,000 บาท พึงพอใจระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ภาระต้อหรือร้อน ดูแลด้วยอักษาศัลยกรรม และบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) บริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.13) และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ บริการด้วยใจและความเสมอภาคและคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.65) ภาระต้อหรือร้อน ดูแลด้วยอักษาศัลยกรรม และบุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.53) และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 4.47)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ภาระต้อหรือร้อน ดูแลด้วยอักษาศัลยกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.44) สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 4.24) และคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ ภาระต้อหรือร้อน ดูแลด้วยอักษาศัลยกรรม และบริการด้วยใจและความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.33) คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม(ค่าเฉลี่ย 4.27) และ บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม และสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ บุคลิกภาพ และแต่งกายเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.54) ภาระต้อหรือร้อน ดูแลด้วยอักษาศัลยกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.49) และบริการด้วยใจและความเสมอภาค(ค่าเฉลี่ย 4.46)

ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ 2 ช่วงรายได้แรก ได้แก่ กลุ่มรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจ

ต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ระดับมากที่สุด ส่วนช่วงรายได้อื่นๆ พึงพอใจในระดับมากในด้านการแสดงคำรักษาไว้ชัดเจน สื่อเอกสารวีดิทัศน์ และการตกแต่งสถานที่

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.38) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ และสื่อเอกสาร วีดิทัศน์ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และสถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ และสถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.59) ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.53) และสถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.35)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย4.32) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.24)สื่อเอกสาร วีดิทัศน์ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.91)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม และระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.13)สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย3.87)สื่อเอกสาร วีดิทัศน์ให้ความรู้ด้านการบริการทันตกรรม และแสดงรายการคำรักษาโดยประมาณไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.29) ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.20) และสถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.80)

ด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติช่วงรายได้ 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการระดับมากที่สุด ส่วนช่วงรายได้อื่นๆ พึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย4.50) การได้รับการบริการอย่างทันท่วงทีความชัดเจนของแผนการรักษาและค่าใช้จ่าย

โดยประมาณ และระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ(ค่าเฉลี่ย 4.25) และ ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ และระยะเวลาการรับยาและใบสั่งยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน(ค่าเฉลี่ย4.47) การได้รับการบริการอย่างทันทั่วทั้งที่ความชัดเจนของแผนการรักษาและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ และ ระยะเวลาการรับยาและใบสั่งยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.41)ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ และระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย4.09) การได้รับการบริการอย่างทันทั่วทั้งที่ และ ความสะดวกของกระบวนการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย4.40) ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ(ค่าเฉลี่ย 4.27) และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนการรักษา(ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท 3 อันดับสูงสุด ได้แก่การได้รับการบริการอย่างทันทั่วทั้งที่(ค่าเฉลี่ย4.34) ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.32) และระยะเวลาการตรวจรักษาเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.24)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามอภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)ด้านราคา (Price)ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย(Place)ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee)ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการจากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมลำดับสูงสุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงานตามด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดสูงสุดในด้านบุคลากร ตามด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการแต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพันทิพาชื่อตรง(2549)ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสถานทันตกรรม Bangkok Smileจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานทันตกรรมในด้านสถานที่ประกอบการเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่ระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยอันดับสูงสุด คือ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ รองลงมา คือ การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาเหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์/บริการสูงสุด คือ การบริการตรวจโดยแพทย์เฉพาะทาง และบริการ โทรศัพท์ให้ข้อมูล และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล(2552)ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์/บริการสูงสุด คือยาคุณภาพสูง

ปัจจัยด้านราคา (Price)ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจอันดับสูงสุด คือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการรองลงมาคือ ค่าตรวจอื่นๆ และ ความเหมาะสมของอัตราค่า

รักษาทันตกรรม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพันทิพาชื่อตรง(2549)ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสถานทันตกรรม Bangkok Smileจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจอันดับแรกที่มีต่อสถานทันตกรรมด้านการชำระเงิน คือ ความสุภาพของพนักงานเก็บเงิน

ปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ(Place)ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อย่อยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ อันดับสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทางมารับบริการรองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อรับบริการทันตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี่ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทางและความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพันทิพาชื่อตรง(2549)ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสถานทันตกรรม Bangkok Smileจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจอันดับแรกที่มีต่อสถานทันตกรรมด้านสถานที่ประกอบการ คือ ความสะดวกสบายของที่รับรองลูกค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด อันดับสูงสุด คือ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ รองลงมาคือ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี่ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาดสูงสุด ที่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาและการให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพันทิพาชื่อตรง(2549)ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสถานทันตกรรม Bangkok Smileจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจอันดับแรกที่มีต่อสถานทันตกรรมด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอันดับแรก คือ การจัดเตรียมเอกสารคำแนะนำบริการต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee)ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรและพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจอันดับสูงสุด ในระดับมากที่สุด ส่วนทันตแพทย์ คือ การเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม คือ การกระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี่ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรสูงสุด คือ การที่แพทย์รับฟัง

ปัญหาสำคัญของผู้รับบริการ การอธิบายผลการตรวจร่างกายที่ชัดเจนและแนะนำการดูแลสุขภาพด้วยตนเองและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบริษัท เจ มอริต้าคอร์ปอเรชั่น จำกัด(2544) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกรักของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพ ใน Great Kansai Area ประเทศญี่ปุ่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อทันตแพทย์สูงสุดหากทันตแพทย์ให้ความเอาใจใส่และใช้เทคนิคในการรักษาให้ได้รับความเจ็บปวดน้อย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ อันดับสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม รองลงมาคือ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเรณู เพชรไม้ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านคลินิกทันตกรรม Dental Care จังหวัด กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยย่อยด้านความสะดวกสบายพึงพอใจอันดับแรกคือสถานที่ให้บริการ สะอาดมีความสะดวกสบายและซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี่ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พึงพอใจสูงสุดในด้านชื่อเสียงของแพทย์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านกระบวนการให้บริการ อันดับสูงสุด คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกแก่การเข้ารับบริการ ตามด้วย ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาตามระยะ และ การได้รับการ อย่างทันท่วงทีซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล(2552)ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านกระบวนการบริการที่พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ระยะเวลาารับยา การจัดตารางนัดหมายที่ดี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมโภช แซ่ลี่ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการ พึงพอใจสูงสุดในด้านการให้คำแนะนำจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ และการให้คำปรึกษา ก่อน ระหว่างการรักษา และหลังการรักษา

ข้อค้นพบ

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

ส่วน 1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

ด้านเชื้อชาติ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 360 รายประกอบด้วยชาวไทยในสัดส่วนร้อยละ 68.06 คิดเป็น 245 รายชาวต่างชาติในสัดส่วนร้อยละ 31.94 คิดเป็น 115 ราย

ด้านอายุจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 29 มีอายุ 31-40 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติส่วนใหญ่ ร้อยละ 48 มีอายุมากกว่า 50 ปี

ด้านรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยกลุ่มใหญ่ที่สุดร้อยละ 33 มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติกลุ่มใหญ่ที่สุด ร้อยละ 36 มีรายได้มากกว่า 70,000 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วน 2 ข้อค้นพบด้านพฤติกรรมจำแนกตามเชื้อชาติ

ตาราง 5.1 พฤติกรรมอันดับแรกสุดในด้านต่างๆ จำแนกระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ

| พฤติกรรมด้านต่างๆ | ไทย | ต่างชาติ |
|---|---|---|
| ก่อนมารับบริการเคยได้รับบริการทันตกรรมมาจาก | คลินิกเอกชน (57%) | คลินิกเอกชน (77%) |
| จำนวนครั้งในการเปลี่ยนสถานบริการทันตกรรม | 2-3 ครั้ง (48%) | 2-3 ครั้ง (52%) |
| สาเหตุที่ทำให้เปลี่ยน | ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (32%) | ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (30%) |
| ความรู้สึกก่อนย้ายมารับบริการ | สบาย/เฉยๆ (64%) | สบาย/เฉยๆ (46%) |
| เวลาสะดวกมารับบริการทันตกรรม | เวลาบ่าย 13.00-17.00 น. (29%) | เวลาเช้า 9.00-12.00 น. (37%) |
| วันที่สะดวกมารับบริการทันตกรรม | เสาร์-อาทิตย์/หยุดราชการ (33%) | จันทร์-ศุกร์ (48%) |
| หน้าที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเป็นของ | ผู้ตอบแบบสอบถาม/ สมาชิกในครอบครัว (64%) | ผู้ตอบแบบสอบถาม/ สมาชิกในครอบครัว (74%) |
| ความถี่ของการมารับบริการทันตกรรม | มากกว่า 4 ครั้ง (50%) | มากกว่า 4 ครั้ง (35%) |
| ปัจจัยที่ใช้เลือกสถานบริการทันตกรรม | การดูแลสุขภาพพลอดภัย (53%) | ความมีชื่อเสียง (40%) |
| ชนิดของการบริการทันตกรรม | อุดหินปูน/ขัดฟัน (67%) | อุดหินปูน/ขัดฟัน (54%) |
| ความรู้สึกหลังการบริการครั้งสุดท้าย | พอใจมาก (76%) | พอใจมาก (83%) |
| แหล่งช่องทางที่ทำให้รู้สึก/ทราบข้อมูล | ญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับ บริการแนะนำ (54%) | ญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับ บริการแนะนำ (54%) |

ก่อนมารับบริการทันตกรรมที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผู้ตอบแบบสอบถามเคยรับบริการมาจากคลินิกเอกชนเหมือนกันทั้งในชาวไทยและต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 57 และ 77 ตามลำดับ

จำนวนครั้งในการเปลี่ยนสถานที่บริการทันตกรรมก่อนมารักษาที่แผนกทันตกรรมเชียงใหม่ราม จำนวนครั้งอันดับสูงสุดเหมือนกันทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ คือ เปลี่ยนคลินิกมาแล้ว 2-3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 48 และ 52 ตามลำดับ

สาเหตุที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเปลี่ยนสถานบริการหรือคลินิกทันตกรรมสาเหตุอันดับสูงสุดของชาวไทยและชาวต่างชาติเหมือนกัน ได้แก่ ใกล้เคียงบ้านและที่ทำงานคิดเป็นร้อยละ 32 และ 30 ตามลำดับ

ความรู้สึกกับการทันตกรรมครั้งสุดท้ายก่อนย้ายมารับบริการฯเชียงใหม่ราม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รู้สึกสบายหรือเฉยๆก่อนย้ายมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 64 และ 46 ตามลำดับ

เวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกมารับบริการทันตกรรมอันดับสูงสุดของชาวไทยและชาวต่างชาติแตกต่างกัน ชาวไทยสะดวกในช่วงเวลาบ่าย 13:00-15:00คิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนชาวต่างชาติสะดวกในช่วงเวลาเช้า 9:00-12:00 คิดเป็นร้อยละ 37

วันที่สะดวกทำนัดเพื่อมารับบริการทันตกรรมอันดับแรกของชาวไทยแตกต่างไปจากของชาวต่างชาติ โดยชาวไทยสะดวกมาในวันเสาร์-อาทิตย์/วันหยุด คิดเป็นร้อยละ 33 ชาวต่างชาติสะดวกมาในวันจันทร์-ศุกร์คิดเป็นร้อยละ 37

ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบจ่ายค่าบริการทันตกรรมทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเหมือนกัน โดยอันดับแรกเป็นหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม/สมาชิกในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 64 และ 74 ตามลำดับ

จำนวนครั้งของการมารับบริการทันตกรรมเชียงใหม่รามทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเหมือนกัน โดยมาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 50 และ 35 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาในการเลือกสถานบริการ ชาวไทยและชาวต่างชาติแตกต่างกัน ดังนี้ ชาวไทยให้ความสำคัญที่สุดกับการดูสะอาดปลอดภัยคิดเป็นร้อยละ 53 ขณะที่ชาวต่างชาติให้ความสำคัญที่สุดในด้านความมีชื่อเสียง คิดเป็นร้อยละ 40

ชนิดของการบริการทันตกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับสูงสุด ของชาวไทยและต่างชาติเหมือนกัน ได้แก่ การขูดหินปูน คิดเป็นร้อยละ 67 และ 54 ตามลำดับ

ความรู้สึกของการบริการครั้งสุดท้ายที่ได้รับจากการบริการ ชาวไทยและชาวต่างชาติพึงพอใจเหมือนกันที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76 และ 83ตามลำดับ

แหล่งช่องทางการส่งเสริมทางการตลาดที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รู้จัก/ทราบข้อมูลแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามอันดับสูงสุด ของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเหมือนกัน ได้แก่แหล่งข้อมูลจากญาติ/เพื่อน/ผู้เคยรับบริการทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 54 และ 54 ตามลำดับ

ส่วน 3 ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุด ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ที่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ สถานที่และการจัดจำหน่าย ราคา และการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

ปัจจัยด้านราคา (Price)ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุดคือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

ปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ(Place)ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุดคือ ท่าเลที่ตั้งสถานบริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุดคือการแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee)ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุด ด้านทันตแพทย์ คือการเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรมปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุด ด้านทันตแพทย์คือการกระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุดคือระบบนัดหมายล่วงหน้า

ส่วน 4 ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุดจำแนกตามเชื้อชาติ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติซึ่งเหมือนกัน ในอันดับสูงสุด ที่ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38, 4.37) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.28)

ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในชาวไทยและต่างชาติ แตกต่างกันอย่างมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69, 4.05) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12, 4.02) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามระดับ (ค่าเฉลี่ย 4.08, 4.06)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ทั้งชาวไทยและต่างชาติพึงพอใจ 2 อันดับสูงสุดนั้น เหมือนกัน คือ ชื่อเสียงที่น่าไว้วางใจ และการให้คำปรึกษาและวางแผนการรักษาเหมาะสม

ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ชาวไทยและต่างชาติพึงพอใจอันดับสูงสุดนั้น ต่างกัน ปัจจัยย่อยด้านราคาอันดับสูงสุดที่ชาวไทยพึงพอใจ คือ ความถูกต้องของค่าบริการ ส่วนปัจจัยย่อยที่ต่างชาติพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทันตกรรม

ปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (Place) ปัจจัยย่อยด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ที่ทั้งชาวไทยและต่างชาติพึงพอใจ 2 อันดับสูงสุดนั้น เหมือนกัน คือ ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการ และ ความเหมาะสมของเวลาทำคลินิก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับสูงสุดเหมือนกัน ได้แก่การแนะนำผ่านเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรด้านอื่นๆ การแนะนำแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) ชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนทันตแพทย์ อันดับสูงสุดเหมือนกัน คือ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม คือ กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับสูงสุดเหมือนกัน ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทันตกรรม ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ สถานที่ที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อยเหมาะสมแก่การให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)ชาวไทยและต่างชาติ พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ อันดับสูงสุดเหมือนกัน คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

ส่วน 5 ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุดจำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกลุ่มอายุที่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดบริการระดับมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มอายุ 11-20 ปี (พึงพอใจมากที่สุด 5), รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป (พึงพอใจมากที่สุด 3) กลุ่มอายุ 41-50 ปี (พึงพอใจมากที่สุด 2) อันดับสุดท้ายกลุ่มอายุ 21-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี (พึงพอใจมากที่สุดเพียงปัจจัยเดียว คือ ด้านบุคลากรและพนักงาน)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกกลุ่มอายุ ได้แก่ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ, การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม

กลุ่มอายุ 11-20 ปีผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุดคือความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

กลุ่มอายุ 21-30 ปีผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุดคือความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

กลุ่มอายุ 31-40 ปีผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุดคือความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

กลุ่มอายุ 41-50 ปีผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุดคือความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไปผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุดคือ การให้คำปรึกษาและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านราคา (Price)ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ได้รับความพึงพอใจอันดับสูงสุดในทุกกลุ่มอายุ ได้แก่ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

ปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ (Place)ปัจจัยย่อยด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ที่ได้รับความพึงพอใจและเป็นหนึ่งใน 3 อันดับสูงสุด ในทุกกลุ่มอายุ คือ ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม

กลุ่มอายุ 11-20 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่งคลินิกที่ชัดเจน

กลุ่มอายุ 21-30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อการบริการทันตกรรม

กลุ่มอายุ 31-40 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง + ความเหมาะสมของเวลาทำการ

กลุ่มอายุ 41-50 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ได้รับความพึงพอใจ เป็น 2 ใน 3 อันดับสูงสุด ในทุกกลุ่มอายุ ได้แก่ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ, การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ

กลุ่มอายุ 11-20 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ

กลุ่มอายุ 21-30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ

กลุ่มอายุ 31-40 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ แนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ

กลุ่มอายุ 41-50 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ การแนะนำจากทันตแพทย์/บุคลากรอื่นๆ

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ แนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง อยู่ในกลุ่มอายุ 21-40 ปี ได้แก่ การติดต่อผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านชุมชน การแจ้งและแนะนำผ่าน call center, และการแนะนำการบริการทันตกรรมผ่านทางสื่อวีดิทัศน์

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรและพนักงานที่ได้รับความพึงพอใจอันดับสูงสุด

ส่วนทันตแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุดจากผู้รับบริการทุกกลุ่มอายุ ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ การเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในสาขาวิชาทันตกรรม

ส่วนพยาบาล/เจ้าหน้าที่ทันตกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด

กลุ่มอายุ 11-20 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ การสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาจากสภาพเข้าใจง่าย

กลุ่มอายุ 21-30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ การสื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาจากสภาพเข้าใจง่าย

กลุ่มอายุ 31-40 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ การกระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรีและ บริการด้วยใจและความเสมอภาค

กลุ่มอายุ 41-50 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ การกระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ การกระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 11-20 ปี ส่วนกลุ่มมีความพึงพอใจระดับมาก คือ กลุ่มอายุอื่นๆ ที่มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

กลุ่มอายุ 11-20 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ

กลุ่มอายุ 21-30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

กลุ่มอายุ 31-40 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

กลุ่มอายุ 41-50 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่อยู่ใน 3 อันดับสูงสุดของทุกกลุ่มอายุ ผู้รับบริการ ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม ระบบถ่ายเทอากาศและพื้นที่ให้บริการ และสถานที่ได้รับการตกแต่งเรียบร้อย เหมาะแก่การบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุ 11-20 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมาก

กลุ่มอายุ 11-20 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ระบบการบันทึกประวัติการรักษาที่เหมาะสม

กลุ่มอายุ 21-30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

กลุ่มอายุ 31-40 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

กลุ่มอายุ 41-50 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมาก ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่อยู่ใน 3 อันดับสูงสุดของทุกกลุ่มอายุ ผู้บริการ ได้แก่ ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ และระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ

ส่วน 6 ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุด จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ การเปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย และต่างชาติ ในความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย และต่างชาติมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ที่ระดับมาก ยกเว้น กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ชาวต่างชาติที่รายได้ 10,001-30,000 บาท เพียงกลุ่มเดียว ให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจรวม ระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจรวม ระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท มีความพึงพอใจรวม ระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท มีความพึงพอใจรวม ระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ

ปัจจัยด้านราคา (Price)ทุกกลุ่มรายได้มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาทมีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ

ปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ(Place)ทุกกลุ่มรายได้มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาทปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือความเหมาะสมของเวลาทำการคลินิก เพื่อรับการบริการทันตกรรม

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อการเดินทางมารับการบริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีความพึงพอใจรวมระดับมาก

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือการแนะนำจากทันแพทย์/บุคลากรอื่นๆ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือการแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ การแนะนำจากทันแพทย์/บุคลากรอื่นๆ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ การแนะนำจากทันแพทย์/บุคลากรอื่นๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีความพึงพอใจรวมระดับมากที่สุด

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนทันตแพทย์ คือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม, ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม คือ สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนทันตแพทย์ คือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม คือกระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนทันตแพทย์ คือ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม ความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรคทันตกรรม และให้บริการ โดยคำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟัน, ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม คือ กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี และ สื่อสาร/แนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนทันตแพทย์ คือ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม คือ กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนทันตแพทย์ คือ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม คือ บริการด้วยใจและความเสมอภาค

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด กลุ่มเดียว ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้อื่นๆ พึงพอใจระดับมาก

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทันตกรรม และระบบถ่ายเทอากาศพื้นที่ให้บริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทันตกรรม

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทันตกรรม

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทันตกรรม

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทันตกรรม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้มีความพึงพอใจรวมระดับมาก

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบแจ้งเตือนเพื่อรับการตรวจรักษาทันตกรรมตามระยะ และระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบนัดหมายล่วงหน้าอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

ตาราง 5.2 ปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ ดังนี้

| อันดับ | ปัจจัยย่อย | ส่วนประสมการตลาด | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ระดับการแปลผล |
|--------|--|--|----------------------|---------------|
| 1 | การเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาทันตกรรม | ด้านบุคคลกรพนักงานส่วนทันตแพทย์ | 4.47 | มากที่สุด |
| 2 | การกระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรี | ด้านบุคคลกรพนักงานส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม | 4.45 | มากที่สุด |
| 3 | ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ | ด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม | 4.41 | มากที่สุด |
| 4 | ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 4.37 | มากที่สุด |
| 5 | ระบบนัดหมายล่วงหน้า | ด้านกระบวนการให้บริการ | 4.31 | มากที่สุด |
| 6 | ทำเลที่ตั้งสถานบริการ | ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย | 4.25 | มากที่สุด |
| 7 | การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จักที่เคยได้รับการรักษาบริการ | ด้านการส่งเสริมการตลาด | 4.00 | มาก |
| 8 | ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ | ด้านราคา | 3.90 | มาก |

ตาราง 5.3 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
บริการ จำแนกตามเชื้อชาติ ดังนี้

| ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | |
|--|---|---|
| | ไทย | ต่างชาติ |
| ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ ทางทันตกรรม | ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ (4.40: มากที่สุด) | ความมีชื่อเสียงเป็นที่น่าไว้วางใจ (4.43: มากที่สุด) |
| ด้านราคา | ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (3.82 : มาก) | ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ ทันตกรรม(4.11 : มาก) |
| ด้านสถานที่และการจัด จำหน่ายบริการ | ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อ การเดินทางมารับบริการ (4.17 : มาก) | ทำเลที่ตั้งสถานบริการสะดวกต่อ การเดินทางมารับบริการ (4.43: มากที่สุด) |
| ด้านการส่งเสริม การตลาด | การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับการรักษาบริการ (3.91 : มาก) | การแนะนำผ่านทางเพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับการรักษาบริการ (4.20 : มาก) |
| ด้านบุคลากรและ พนักงาน ส่วนทันต แพทย์ | เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ใน สาขาวิชาทันตกรรม (4.45: มากที่สุด) | เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ใน สาขาวิชาทันตกรรม (4.50: มากที่สุด) |
| ด้านบุคลากรและ พนักงาน ส่วนพยาบาล- เจ้าหน้าที่ | กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัย ไมตรี (4.45: มากที่สุด) | กระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัย ไมตรี (4.44: มากที่สุด) |
| ด้านการสร้างและ นำเสนอทางกายภาพ | ความสะอาดของเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางทันตกรรม (4.39: มากที่สุด) | ความสะอาดของเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางทันตกรรม (4.32: มากที่สุด) |
| ด้านกระบวนการ ให้บริการ | ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวย ความสะดวกในการเข้ารับบริการ (4.34: มากที่สุด) | ระบบนัดหมายล่วงหน้า อำนวย ความสะดวกในการเข้ารับบริการ (4.25: มากที่สุด) |

ตาราง 5.4 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
บริการ จำแนกตามอายุ ดังนี้

| ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| | 11-20ปี | 21-30 ปี | 31-40ปี | 41-50 ปี | 50ปีขึ้นไป |
| ด้านผลิตภัณฑ์/ บริการทางทันต กรรมโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม | ความมี ชื่อเสียงเป็นที่ น่าไว้วางใจ (4.59: มาก ที่สุด) | ความมี ชื่อเสียงเป็นที่ น่าไว้วางใจ (4.36: มาก ที่สุด) | ความมี ชื่อเสียงเป็นที่ น่าไว้วางใจ (4.35: มาก ที่สุด) | ความมี ชื่อเสียงเป็นที่ น่าไว้วางใจ (4.45: มาก ที่สุด) | การให้ คำปรึกษาและ การวาง แผนการรักษา ที่เหมาะสม (4.45: มาก ที่สุด) |
| ด้านราคา | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (4.00: มาก) | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (3.73: มาก) | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (3.78: มาก) | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (3.84: มาก) | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (3.90: มาก) |
| ด้านสถานที่และ การจัดจำหน่าย บริการ | ป้ายบอก ทิศทางและ ตำแหน่ง คลินิกที่ ชัดเจน (4.41: มาก ที่สุด) | ความ เหมาะสมของ เวลาทำการ คลินิก เพื่อ การบริการทัน ตกรรม (4.11: มาก) | ทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อ การเดินทาง + ความ เหมาะสมของ เวลาทำการ (3.99: มาก) | ทำเลที่ตั้ง สถานบริการ สะดวกต่อ การเดินทาง มารับการ บริการ (4.25: มาก ที่สุด) | ทำเลที่ตั้ง สถานบริการ สะดวกต่อ การเดินทาง มารับการ บริการ (4.35: มาก ที่สุด) |

ตาราง 5.4(ต่อ)

| ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|--|---|---|--|---|
| | 11-20ปี | 21-30 ปี | 31-40ปี | 41-50 ปี | 50ปีขึ้นไป |
| ด้านการส่งเสริม การตลาด | การแนะนำ จากทันต แพทย์/ บุคลากรอื่นๆ (4.23: มาก ที่สุด) | การแนะนำ ผ่านทาง เพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับ การรักษา บริการ (4.02: มาก) | การแนะนำ ผ่านทาง เพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับ การรักษา บริการ (3.86: มาก) | การแนะนำ จากทันต แพทย์/ บุคลากรอื่นๆ (3.87: มาก) | การแนะนำ ผ่านทาง เพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับ การรักษา บริการ (4.03: มาก) |
| ด้านบุคลากรและ พนักงาน ส่วน ทันตแพทย์ | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม (4.50: มาก ที่สุด) | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม (4.50: มาก ที่สุด) | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม + ความรู้ ความ ชำนาญในการ ตรวจ วินิจฉัยโรค (4.38: มาก ที่สุด) | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม (4.43: มาก ที่สุด) | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม (4.55: มาก ที่สุด) |

ตาราง 5.4(ต่อ)

| ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|--|---|--|--|
| | 11-20ปี | 21-30 ปี | 31-40ปี | 41-50 ปี | 50ปีขึ้นไป |
| ด้านบุคลากร และพนักงาน ส่วนพยาบาล- เจ้าหน้าที่ | สื่อสาร/ แนะนำด้วย วาจาสุภาพ เข้าใจง่าย (4.64: มาก ที่สุด) | สื่อสาร/ แนะนำด้วย วาจาสุภาพ เข้าใจง่าย (4.45: มาก ที่สุด) | กระตือรือร้น ดูแลด้วย อัธยาศัย ไมตรี+ บริการด้วยใจ และความ เสมอภาค (4.36: มาก ที่สุด) | กระตือรือร้น ดูแลด้วย อัธยาศัยไมตรี (4.45: มาก ที่สุด) | กระตือรือร้น ดูแลด้วย อัธยาศัยไมตรี (4.58: มาก ที่สุด) |
| ด้านการสร้าง และนำเสนอ ทางกายภาพ | ระบบถ่ายเท อากาศและ พื้นที่ ให้บริการ (4.68: มาก ที่สุด) | ความสะอาด ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางทันต กรรม (4.36: มาก ที่สุด) | ความสะอาด ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางทันต กรรม (4.44: มาก ที่สุด) | ความสะอาด ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางทันต กรรม (4.31: มาก ที่สุด) | ความสะอาด ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางทันต กรรม (4.40: มาก ที่สุด) |
| ด้าน กระบวนการ ให้บริการ | ระบบการ บันทึกประวัติ การรักษาที่ เหมาะสม (4.41: มาก ที่สุด) | ระบบนัด หมาย ล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการ เข้ารับบริการ (4.16: มาก ที่สุด) | ระบบนัด หมาย ล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการ เข้ารับบริการ (4.32: มาก ที่สุด) | ระบบนัด หมาย ล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการ เข้ารับบริการ (4.42: มาก ที่สุด) | ระบบนัด หมาย ล่วงหน้า อำนวยความสะดวกในการ เข้ารับบริการ (4.50: มาก ที่สุด) |

ตาราง 5.5 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
บริการ จำแนกตามรายได้ (บาท) ดังนี้

| ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|--|---|---|--|--|
| | น้อยกว่า 10,000 | 10,001- 30,000 | 30,001- 50,000 | 50,001- 70,000 | มากกว่า 70,000 |
| ด้าน ผลิตภัณฑ์ / บริการทาง ทันตกรรม | ความมี ชื่อเสียงเป็นที่ น่าไว้วางใจ (4.47: มาก ที่สุด) | ความมี ชื่อเสียงเป็นที่ น่าไว้วางใจ (4.35: มาก ที่สุด) | ความมี ชื่อเสียงเป็นที่ น่าไว้วางใจ (4.40: มาก ที่สุด) | ความมี ชื่อเสียงเป็นที่ น่าไว้วางใจ (4.55: มาก ที่สุด) | ความมี ชื่อเสียงเป็นที่ น่าไว้วางใจ (4.37: มาก ที่สุด) |
| ด้านราคา | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (3.90: มาก) | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (3.62: มาก) | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (3.88: มาก) | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (3.97: มาก) | ความถูกต้อง ของการคิด ค่าบริการ (3.79: มาก) |
| ด้านสถานที่ และการจัด จำหน่าย บริการ | ทำเลที่ตั้ง สถานบริการ สะดวกต่อ การเดินทาง มารับการ บริการ (4.24: มาก ที่สุด) | ความ เหมาะสมของ เวลาทำการ คลินิก เพื่อ การบริการทัน ตกรรม (4.12: มาก) | ทำเลที่ตั้ง สถานบริการ สะดวกต่อ การเดินทาง มารับการ บริการ (4.17: มาก) | ทำเลที่ตั้ง สถานบริการ สะดวกต่อ การเดินทาง มารับการ บริการ (4.34: มาก ที่สุด) | ทำเลที่ตั้ง สถานบริการ สะดวกต่อ การเดินทาง มารับการ บริการ (4.24: มาก ที่สุด) |
| ด้านการ ส่งเสริม การตลาด | การแนะนำ จากทันต แพทย์/ บุคลากรอื่นๆ (4.08: มาก) | การแนะนำ ผ่านทาง เพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับ การรักษา บริการ (4.08: มาก) | การแนะนำ ผ่านทาง เพื่อน/คนรู้จัก ที่เคยได้รับ การรักษา บริการ (4.08: มาก) | การแนะนำ จากทันต แพทย์/ บุคลากรอื่นๆ (4.14: มาก) | การแนะนำ จากทันต แพทย์/ บุคลากรอื่นๆ (3.76: มาก) |

ตาราง 5.5 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | น้อยกว่า 10,000 | 10,001- 30,000 | 30,001- 50,000 | 50,001- 70,000 | มากกว่า 70,000 |
| ด้านบุคลากร และพนักงาน ส่วนทันต แพทย์ | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม+ ความรู้ ความ ชำนาญในการ ตรวจ วินิจฉัยโรค+ ให้บริการโดย คำนึงถึงการ ป้องกันและ รักษาสุขภาพ ช่องปาก/ฟัน | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม+ ให้บริการโดย คำนึงถึงการ ป้องกันและ รักษาสุขภาพ ช่องปาก/ฟัน | ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา ทันตกรรม |
| | (4.41: มาก ที่สุด) | (4.47: มาก ที่สุด) | (4.46: มาก ที่สุด) | (4.48: มาก ที่สุด) | (4.47: มาก ที่สุด) |
| ด้านบุคลากร และพนักงาน ส่วนพยาบาล- เจ้าหน้าที่ | สื่อสาร/ แนะนำด้วย วาจาสุภาพ เข้าใจง่าย | กระตือรือร้น ดูแลด้วย อภัยสัย์ไมตรี | กระตือรือร้น ดูแลด้วย อภัยสัย์ ไมตรี+ สื่อสาร/ แนะนำด้วย วาจาสุภาพ เข้าใจง่าย | กระตือรือร้น ดูแลด้วย อภัยสัย์ไมตรี | บริการด้วยใจ และความ เสมอภาค |
| | (4.49: มาก ที่สุด) | (4.46: มาก ที่สุด) | (4.44: มาก ที่สุด) | (4.59: มาก ที่สุด) | (4.45: มาก ที่สุด) |

ตาราง 5.5 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--|---|--|---|---|
| | น้อยกว่า 10,000 | 10,001- 30,000 | 30,001- 50,000 | 50,001- 70,000 | มากกว่า 70,000 |
| ด้านการสร้าง และนำเสนอ ทางกายภาพ | ความสะอาด ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางทันต กรรม+ ระบบ ถ่ายเทอากาศ และพื้นที่ ให้บริการ (4.43: มาก ที่สุด) | ความสะอาด ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางทันต กรรม (4.42: มาก ที่สุด) | ความสะอาด ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางทันต กรรม (4.42: มาก ที่สุด) | ความสะอาด ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางทันต กรรม (4.48: มาก ที่สุด) | ความสะอาด ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางทันต กรรม (4.16: มาก) |
| ด้าน กระบวนการ ให้บริการ | ระบบแจ้ง เตือนเพื่อรับ การตรวจ รักษาทันต กรรมตามระยะ (4.33: มาก ที่สุด) | ระบบนัด หมาย ล่วงหน้า อำนวยความสะดวก สะดวกในการ เข้ารับบริการ (4.35: มาก ที่สุด) | ระบบแจ้ง เตือนเพื่อรับ การตรวจ รักษาทันต กรรมตาม ระยะ+ระบบ นัดหมาย ล่วงหน้า อำนวยความสะดวก สะดวกในการ เข้ารับบริการ (4.35: มาก ที่สุด) | ระบบนัด หมาย ล่วงหน้า อำนวยความสะดวก สะดวกในการ เข้ารับบริการ (4.52: มาก ที่สุด) | ระบบนัด หมาย ล่วงหน้า อำนวยความสะดวก สะดวกในการ เข้ารับบริการ (4.32: มาก ที่สุด) |

ตาราง 5.6 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุดในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
บริการ เรียงตามลำดับน้อยไปมากดังนี้

| อันดับ | ปัจจัยย่อย | ส่วนประสมการตลาด | ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ | ระดับการ แปลผล |
|--------|--|--|------------------------------|-------------------|
| 1 | การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทาง กิจกรรมในชุมชนต่างๆ | ด้านการส่งเสริม การตลาด | 3.39 | ปานกลาง |
| 2 | ที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง | ด้านสถานที่และการ จัดจำหน่าย | 3.48 | มาก |
| 3 | ค่ายาและวัสดุทางทันตกรรม อื่นๆ | ด้านราคา | 3.75 | มาก |
| 4 | แสดงรายการค่ารักษา โดยประมาณไว้ชัดเจน | ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ | 3.86 | มาก |
| 5 | ระยะเวลารอรับยาและใบสั่งยา | ด้านกระบวนการ ให้บริการ | 3.92 | มาก |
| 6 | การควบคุมอาการข้างเคียง ควบคุมความเสี่ยงจากโรคและ การรักษา | ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ทันตกรรม | 4.13 | มาก |
| 7 | คำนึงถึงความแตกต่างทาง วัฒนธรรม | ด้านบุคคลกรพนักงาน ส่วนพยาบาล- เจ้าหน้าที่ทันตกรรม | 4.30 | มากที่สุด |
| 8 | ความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม | ด้านบุคคลกรพนักงาน ส่วนทันตแพทย์ | 4.30 | มากที่สุด |

ตาราง 5.7 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 20 อันดับสุดท้าย ดังนี้

| อันดับ | ปัจจัยย่อย | ส่วนประสมการตลาด | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ระดับการแปลผล |
|--------|---|--------------------------------------|----------------------|---------------|
| 1 | การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางกิจกรรมในชุมชนต่างๆ | ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | 3.39 | ปานกลาง |
| 2 | การแนะนำการบริการทันตกรรมผ่านทางสื่อวีดิทัศน์ | ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | 3.43 | มาก |
| 3 | การติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ | ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | 3.47 | มาก |
| 4 | ที่จอดรถเหมาะสมพอเพียง | ด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ | 3.48 | มาก |
| 5 | การแจ้งและการแนะนำผ่าน Call Center | ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | 3.48 | มาก |
| 6 | การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุสิ่งพิมพ์ ป้าย โปสเตอร์ | ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | 3.57 | มาก |
| 7 | การแนะนำแจ้งข้อมูล ผ่านทางเว็บไซต์ | ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | 3.61 | มาก |
| 8 | ถ่ายยาและวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ | ด้านราคา | 3.75 | มาก |
| 9 | ความเหมาะสมของอัตราการรักษาทันตกรรม | ด้านราคา | 3.79 | มาก |
| 10 | อัตราค่าบริการแล็ปทันตกรรม | ด้านราคา | 3.79 | มาก |
| 11 | ค่าตรวจอื่นๆ เช่นเอกซเรย์ การวิเคราะห์ชิ้นเนื้อตัวอย่าง | ด้านราคา | 3.8 | มาก |
| 12 | แสดงรายการค่ารักษาโดยประมาณไว้ชัดเจน | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 3.86 | มาก |

ตาราง 5.7(ต่อ)

| อันดับ | ปัจจัยย่อย | ส่วนประสมการตลาด | ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ | ระดับการ แปลผล |
|--------|--|--|------------------------------|-------------------|
| 13 | การแนะนำจากทันตแพทย์/ บุคลากรด้านอื่นๆ | ด้านการส่งเสริมทาง การตลาด | 3.88 | มาก |
| 14 | ความถูกต้องของการคิด ค่าบริการ | ด้านราคา | 3.9 | มาก |
| 15 | การเข้าร่วมเครือข่าย รักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน สวัสดิการต่างๆ | ด้านสถานที่และการ จัดจำหน่ายบริการ | 3.9 | มาก |
| 16 | ระยะเวลารอรับยาและใบสั่งยา | ด้านกระบวนการ ให้บริการ | 3.92 | มาก |
| 17 | ป้ายบอกทิศทางและตำแหน่ง คลินิกที่ชัดเจน | ด้านสถานที่และการ จัดจำหน่ายบริการ | 3.93 | มาก |
| 18 | ได้รับความสะดวกในการส่งต่อ การรักษาระหว่างคลินิกในเครือ | ด้านสถานที่และการ จัดจำหน่ายบริการ | 3.93 | มาก |
| 19 | สื่อเอกสารวีดิทัศน์ให้ความรู้ ด้านการบริการทันตกรรม | ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ | 3.93 | มาก |
| 20 | การแจ้งผู้รับบริการทราบกรณี กำหนดการรักษาล่าช้าเกิน คาดการณ์ | ด้านกระบวนการ ให้บริการ | 3.95 | มาก |

ตาราง 5.8 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ 10 อันดับแรก ดังนี้

| อันดับ | ปัญหา | ส่วนประสมการตลาด | จำนวนคน | ร้อยละ |
|--------|--|--|---------|--------|
| 1 | สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ | ด้านสถานที่และการ จัดจำหน่าย | 170 | 47.2 |
| 2 | การไม่ได้รับข่าวสารทันตกรรม หรือการประชาสัมพันธ์ | ด้านการส่งเสริม การตลาด | 72 | 20.0 |
| 3 | การรอเพื่อรับบริการบริการทันตกรรมตามเวลานัด นานเกินควร (เกิน 15 นาที) | ด้านกระบวนการ ให้บริการ | 56 | 15.6 |
| 4 | การไม่ได้รับการประเมิน ค่าใช้จ่ายโดยประมาณก่อนรับ บริการทันตกรรม | ด้านกระบวนการ ให้บริการ | 35 | 9.7 |
| 5 | การที่ไม่สามารถทำนัดได้ หรือ รอคิวนัดยาวนานเกิน 2 สัปดาห์ | ด้านกระบวนการ ให้บริการ | 33 | 9.2 |
| 6 | เทคโนโลยีที่ใช้ในการรักษาไม่ ทันสมัย | ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ทันตกรรม | 27 | 7.5 |
| 7 | การไม่ได้รับบริการในประเภท ของการบริการทันตกรรมตามที่ ต้องการ | ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ทันตกรรม | 20 | 5.6 |
| 8 | ระยะเวลารักษาต่อเนื่องยาวนาน เกินความจำเป็น | ด้านกระบวนการ ให้บริการ | 18 | 5.0 |
| 9 | สถานที่ คลินิก สกปรก ดูไม่ สะอาดเหมาะสม | ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ | 17 | 4.7 |
| 10 | การได้รับบริการ ด้วย กิริยามารยาทไม่เหมาะสมจาก บุคลากรทันตกรรม | ด้านบุคลากรพนักงาน | 11 | 3.1 |

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการทันตกรรมระดับสูงดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการทันตกรรม ปัจจัยย่อยด้านการควบคุมอาการข้างเคียงและความเสี่ยงจากโรคและการรักษาได้รับความพึงพอใจน้อยสุดเป็นอันดับแรก เสนอให้เน้นย้ำแก่บุคลากรทุกท่านทั้งทันตแพทย์ผู้รักษายบริการและพยาบาล ได้ใช้เวลาพูดคุย เขียนอธิบายพร้อมแนบเอกสารคำแนะนำ ถึงโอกาสการเกิดภาวะแทรกซ้อนก่อนให้บริการ รวมทั้งข้อพึงปฏิบัติตนของผู้รับบริการภายหลังการรับบริการรักษาให้ชัดเจน และลงบันทึกในเอกสารการรับทราบในแฟ้มประวัติของผู้รับบริการทุกครั้ง

ควรปรับปรุงพัฒนาบริการต่อไปให้สอดคล้องกับกลไกการตลาดปัจจุบันและวิวัฒนาการที่ก้าวหน้าเรื่อยๆของเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์การแพทย์ทันตกรรมเช่น จัดให้มีบริการการรักษาครบและหลากหลาย อาจมีช่วงจัดกิจกรรมพิเศษแนะนำชนิดของการบริการด้วยเครื่องมือใหม่ๆ เช่น เครื่องฟันทรายความดันสูงทำสะอาดฟัน สำหรับผู้กำลังใส่เครื่องมือจัดฟัน เป็นต้น เพื่อเสนอทางเลือกการบริการใหม่ๆ ส่งผลให้แผนกมีความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง มีการบริการในลักษณะการบูรณาการ การรักษาทันตกรรมแบบองค์รวมและทันตกรรมป้องกันในการตรวจสุขภาพฟันอย่างต่อเนื่อง บริการรักษาร่วมกับการตรวจสุขภาพในคลินิกอื่นๆตัวอย่างเช่น โครงการตรวจทันตกรรมเฝ้าระวังสำหรับหญิงผู้ตั้งครรภ์และแม่ให้นมบุตร โครงการตรวจฟันสำหรับเด็กเล็กตามระยะกำหนดอายุ เป็นต้น

ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยด้านค่ายาและวัสดุทางทันตกรรมอื่นๆ ได้รับความพึงพอใจน้อยสุดเป็นอันดับแรก เสนอให้ชี้แจงความต่างในคุณค่าของยาและวัสดุทันตกรรมที่เหนือกว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกทั้งชี้แจงเอกสารกำกับยาหรือชี้แจงใบรับรองส่วนผสมวัสดุทันตกรรมที่เลือกใช้อย่างเหมาะสม

สำหรับผู้รับบริการชาวไทยที่ให้ความพึงพอใจสูงสุดในด้านความถูกต้องของการคิดค่าบริการ ดังนั้นความเข้าใจในวิธีการคิดค่าบริการจึงมีความสำคัญมากสำหรับผู้รับบริการชาวไทย แนะนำให้เน้นการอธิบายชัดเจนถึงชนิดการบริการและราคาโดยประมาณก่อนการรักษายบริการอีกทั้งใบเสร็จรับเงินควรแสดงรายการถูกต้องและตรงกับความเข้าใจของผู้รับบริการ

สำหรับผู้รับบริการชาวต่างชาติ พึงพอใจส่วนประสมด้านราคาสูงกว่าชาวไทย โดยปัจจัยสูงสุดคืออัตราค่าบริการ อาจมีสาเหตุมาจากพื้นฐานค่าครองชีพของชาวต่างชาติสูงกว่า ทำให้อัตรา

ค่าบริการทันตกรรมในประเทศไทยต่ำกว่าหลายประเทศมาก และอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลให้ชาวต่างชาตินิยมมารับการบริการรักษาทันตกรรมในประเทศไทยสูงขึ้นเรื่อยๆ เพื่อตอบรับกับการเปิดเสรีทางการค้าและบริการในภาคอาเซียน แผนกทันตกรรมควรพิจารณาจัดแสดงอัตราค่าบริการรักษาทันตกรรมในรูปแบบสกุลเงินต่างประเทศด้วย เช่น สกุลเงินดอลลาร์ หยวน เป็นต้น

ปัจจัยด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถได้รับความพึงพอใจน้อยสุดเป็นอันดับแรก เสนอแนวทางเพื่อแก้ปัญหาสำหรับชาวไทยและชาวต่างชาติซึ่งใช้รถเดินทางส่วนตัวและพบกับปัญหาความแออัดบริเวณอาคารจอดรถ โดยให้แสดงตำแหน่งสถานที่จอดรถนอกอาคารเพิ่มลงในเว็บไซต์โรงพยาบาล และจัดแสดงป้ายบอกตำแหน่งจอดรถบริเวณริมถนนเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อถ่ายเทปริมาณรถไปจอด ณ.ลานโล่งนอกอาคารด้านข้างโรงพยาบาล เดินทางไปมาด้วยรถกอล์ฟรับส่ง และไม่มีค่าบริการ

ด้านสถานที่ แผนกทันตกรรมตั้งอยู่ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ซึ่งเป็นทำเลที่สะดวกแก่การเดินทางมาก ทำให้เป็นที่นิยมและรู้จักอย่างดี โรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐานระดับนานาชาติ JCI อย่างต่อเนื่อง แผนกทันตกรรมจึงได้รับความไว้วางใจจากชาวไทยและชาวต่างชาติ ตัวอย่างเช่น ทางกงสุลอเมริกาให้ความไว้วางใจให้แผนกเป็นผู้ดูแลสุขภาพช่องปากและฟันแก่นักบินทหารและครูชาวอเมริกัน ผู้เขียนเสนอให้แผนกขยายช่องทางจัดจำหน่ายไปยังกงสุลประจำชาติอื่นๆด้วย เช่น ญี่ปุ่น จีน เป็นต้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดปัจจัยย่อยด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางกิจกรรมชุมชน ได้รับความพึงพอใจน้อยสุดเป็นอันดับแรก เสนอให้ปรับปรุงโดยมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่งเสริมการตลาดทันตกรรมโดยตรง และทำแผนการตลาดทันตกรรมที่ชัดเจนเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางกิจกรรมในชุมชน และการแนะนำบริการทันตกรรมป้องกันผ่านวิดีโอเพื่อสื่อสาร ให้ความรู้ และเชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

คำแนะนำสำหรับผู้รับบริการชาวไทย จัดประชาสัมพันธ์แผนกฯ ในกิจกรรมกลุ่มผู้เคยใช้บริการ เช่นการแนะนำบริการใหม่ๆ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการ 6 เดือนซึ่งส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น เพื่อให้รับทราบประโยชน์ของการรักษาสุขภาพช่องปากในแต่ละช่วงอายุ มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บอกต่อและนำพาคนใกล้ชิดเพื่อน ครอบครัวเข้ามาใช้บริการมากขึ้น พิจารณาให้ข้อเสนอพิเศษสำหรับผู้รับบริการที่มาจากการบอกต่อประชาสัมพันธ์จัดโปรโมชั่นส่วนลดการรักษารักษาบริการในช่วง low season เป็นต้น

คำแนะนำสำหรับชาวต่างชาติ จัดงบประมาณเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์แผนกทันตกรรมบริเวณโล่งขาเข้าภายในสนามบิน สถานีรถไฟและฝากวางแผ่นพับให้ข้อมูลบริเวณส่วนสาธารณะโรงแรมใหญ่ๆที่ชาวต่างชาตินิยมเข้าพัก เพิ่มข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ให้ง่าย

ต่อการสืบค้นหาสถานบริการทันตกรรมหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการรับรู้และการขายผลิตภัณฑ์ บริการ จัด package กลุ่มของการบริการ ประสานการบริการทันตสุขภาพเข้ากับบริษัทท่องเที่ยวที่ จัดกิจกรรมโปรแกรมพักผ่อนเชิงสุขภาพ เพิ่มเติมปรับปรุงสื่อเอกสารวีดิทัศน์ภายในแผนกฯ โดยใช้ ภาพต่อเนื่องและภาษาสากล ส่งเสริมพนักงานอำนวยความสะดวกในการส่งอีเมลล์ติดต่อนัดหมาย ล่วงหน้าให้มากขึ้นสำหรับผู้รับบริการที่อยู่ต่างแดน หรือต้องเดินทางมาไกล

ปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน ในส่วนทันตแพทย์ ปัจจัยย่อยด้านความสามารถ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจน้อยสุดเป็นอันดับแรก เสนอให้มี ผู้จัดการแผนกฯ คอยทำหน้าที่ประสานงานอยู่บริเวณนอกส่วนสะอาด เพื่ออำนวยความสะดวก และช่วยสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์นอกเหนือการคาดการณ์ ในส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม ปัจจัยย่อยด้านคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ได้รับความพึงพอใจน้อยสุดเป็นอันดับแรก คำแนะนำในการรักษาความพึงพอใจจากผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติเหมือนกันดังนี้ เสนอ ให้กำหนดเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจด้านบุคลากรและพนักงาน ส่วนทันตแพทย์ คือ ทันตแพทย์ให้บริการรักษาในลักษณะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาทันตกรรม ใส่ใจ/รับฟัง และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ให้การรักษาในปัญหาหลักของผู้รับบริการ โดย คำนึงถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพช่องปาก/ฟันกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจด้านบุคลากร และพนักงาน ส่วนพยาบาล-เจ้าหน้าที่ทันตกรรม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ดูแลด้วยอัธยาศัยไมตรีแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพดี สื่อสารแนะนำด้วยวาจาสุภาพเข้าใจง่าย บริการด้วยใจและความเสมอภาคต่อผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม องค์กร ควรส่งเสริมและจัดหาค่าให้เพียงพอเพื่อช่วยแปรภาษาหลักๆ ที่มีผู้ใช้บริการมาก เช่น ลามญี่ปุ่น ลามเยอรมัน สำหรับความสามารถในภาษาอังกฤษและทักษะการดูแลผู้ป่วยสากลนั้น องค์กรควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ผู้ช่วยทันตกรรมและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เป็นสม่ำเสมอ เป็นระยะๆ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยย่อยด้านการแสดงคำรักษา โดยประมาณไว้ชัดเจน ได้รับความพึงพอใจน้อยสุดเป็นอันดับแรก เสนอให้แผนกมีแบบฟอร์มการ ประเมินรายการรักษาทันตกรรมอย่างง่าย เพื่อช่วยในการสื่อสารที่ชัดเจนกับผู้รับบริการทันตกรรม คำแนะนำอื่นๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพสำหรับผู้รับบริการชาวไทย และต่างชาติเหมือนกันดังนี้ ใช้เทคโนโลยีช่วยในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เช่น จัดการให้มีเอกสารนำเสนอทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสารระดับสากล จัดให้มีอุปกรณ์นำเสนอเป็นภาพถ่ายก่อนและหลังการรักษา เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันของผู้ให้และผู้รับบริการพิจารณาหา tablet ที่ช่วยแสดงขั้นตอน หรือนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาทันตกรรมและ

ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้แบบวิถีไอ้ดัดโนมัต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและความเข้าใจที่ตรงกัน อาจมีปรับการตกแต่งสถานที่อุปกรณ์ที่สวยงามดูดีใหม่สะดวกสบายยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยด้านระยะเวลารอรับยาและใบสั่งยา ได้รับความพึงพอใจน้อยสุดเป็นอันดับแรก เสนอให้แยกหน้าที่การติดตามยามาอยู่ในความรับผิดชอบของพยาบาลที่ขึ้นเวรในแผนก เพื่อช่วยแบ่งเบาปริมาณคิวจากเจ้าหน้าที่ห้องยาและเภสัชกร เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับยาที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

คำแนะนำอื่นๆ ด้านกระบวนการให้บริการสำหรับผู้รับบริการชาวไทยและต่างชาติเหมือนกัน เพื่อลดปัญหาการรอนาน ในระยะสั้นแนะนำมุ่งเน้นเพิ่มการสื่อสารไปสู่ผู้รับบริการ ใ้บุคลากรเจ้าหน้าที่และพนักงานแจ้งผู้รับบริการทุกครั้งที่ต้องรอนานหรือมีเหตุทำให้ไม่ได้รับการรักษาตามกำหนดเวลานัดหมาย ในระยะยาว แนะนำให้ใช้กลยุทธ์เจริญเติบโต ขยายพื้นที่คลินิกทันตกรรมให้กว้างขึ้น เพิ่มจำนวนยูนิตทันตกรรมและเพิ่มทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากขึ้น เพื่อให้สามารถให้บริการและรับจำนวนผู้รับบริการได้มากขึ้นและลดเวลาการรอรับการรักษา ปัญหาด้านการวางแผนการรักษา อาจพิจารณาใช้การเขียนโปรแกรมเฉพาะเพิ่ม เพื่อแยกระบบงานเอกสารสำหรับแผนกทันตกรรม เป็นอีกวงจรหนึ่งซ้อนอยู่ในระบบงานโรงพยาบาลรวม เพื่อช่วยในการสื่อสารที่ชัดเจน และลดเวลาในการดำเนินงานเอกสารให้เหลือน้อยลง ทั้งนี้ เนื่องจากระบบงานเอกสารโรงพยาบาลเป็นระบบสารสนเทศชนิดที่มีความซับซ้อนสูงมาก จึงอยู่ในระหว่างการดำเนินงานในระยะยาวต่อไป

ลำดับในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม เลือกปรับปรุงปัจจัยต่างๆที่ทำให้ลูกค้าซึ่งเป็นประชากรกว่า 75% ของทั้งหมดพึงพอใจสูงขึ้นเป็นอันดับแรก ได้แก่ กลุ่มอายุ 31-40ปี 41-50ปีและ 21-30ปี (กลุ่มผู้รับบริการ 3 กลุ่มใหญ่ เรียงตามลำดับมากไปน้อย) มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ที่ส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการดีขึ้นได้โดยง่าย และพิจารณานำข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ มาพัฒนาต่อไปเช่นการเปิดเพลงในระหว่างทำฟันเพื่อให้เกิดความเพลิดเพลิน การจัดให้ผู้รับบริการสามารถใช้อินเตอร์เน็ตได้ในระหว่างรอ เป็นต้น

ลำดับถัดไปแก้ไขปัจจัยอื่นๆ โดยอาจนำปัจจัยร่วมที่ได้รับการเสนอแนะ 3 เรื่องแรกเข้ามาแก้ไขปัญหาในระยะแรกก่อน ดังนี้ ข้อเสนอแนะอันดับแรกคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ อันดับสองคือ การไม่ได้รับข่าวสารทันตกรรมหรือประชาสัมพันธ์ อันดับสามคือ การรอเพื่อรับการรักษาคงตามเวลา นานเกิน 15 นาที จากนั้นในระยะต่อไป จะนำทุกคำแนะนำมาปรับปรุงเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกท่าน ต่อไป