# บทที่ 4
# ผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – 7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางทันตกรรม (ตารางที่ 8 - 17)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 18 - 24)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวปัญหาจากการใช้บริการทางทันตกรรม (ตารางที่ 25 )

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางทันตกรรม จำแนกตามสัญชาติ (ตารางที่ 26 - 35 )

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติ (ตารางที่ 36 - 42)

ส่วนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางทันตกรรม จำแนกตามสถานภาพ (ตารางที่ 43 - 52)

ส่วนที่ 8 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ (ตารางที่ 53-59)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ

| สัญชาติ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| อเมริกา | 50 | 33.3 |
| ยุโรป | 50 | 33.3 |
| ออสเตรเลีย | 50 | 33.3 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 1 พบว่า แสดงข้อมูลสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น สัญชาติ อเมริกา จำนวน 50 ราย สัญชาติยุโรป จำนวน 50 ราย และสัญชาติออสเตรเรีย จำนวน 50 ราย หรือคิดเป็น ร้อยละ 33.3 เท่ากัน

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| หญิง | 68 | 45.3 |
| ชาย | 82 | 54.7 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 3** แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 10-20 ปี | 4 | 2.7 |
| 21-30 ปี | 29 | 19.3 |
| 31-40 ปี | 25 | 16.7 |
| 41-50 ปี | 29 | 19.3 |
| 51-60 ปี | 39 | 26.0 |
| มากกว่า 60 ปี | 24 | 16.0 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 51-60 ปี มากที่สุด จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ มีอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 เท่ากัน และ 31 – 40 ปี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพในประเทศไทย

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| นักท่องเที่ยว | 59 | 39.3 |
| ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | 91 | 60.7 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ เป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.3

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว

| สถานภาพที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| พักอาศัย และ/หรือทำงานในจังหวัดเชียงใหม่ | 85 | 93.4 |
| พักอาศัย และ/หรือทำงานในจังหวัดอื่น | 6 | 6.4 |
| **รวม** | **91** | **100.0** |

หมายเหตุ : จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว จำนวน 91 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยและ/หรือทำงานในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.4 รองลงมาคือ พักอาศัยและ/หรือทำงานในจังหวัดอื่น จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 6** แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ (ในประเทศไทย)

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| นักเรียน | 4 | 4.4 |
| ลูกจ้าง/พนักงาน | 11 | 12.1 |
| เกษียณ | 27 | 29.7 |
| เจ้าของธุรกิจ | 14 | 15.4 |
| แม่บ้าน | 12 | 13.2 |
| ครู/อาจารย์ | 8 | 8.8 |
| ที่ปรึกษา | 7 | 7.7 |
| นักเขียน | 5 | 5.5 |
| องค์กรเอกชน | 3 | 3.3 |
| **รวม** | **91** | **100.0** |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่เกษียณ จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาคือ มีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 และอาชีพแม่บ้าน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้นโยบายส่งเสริมประเทศไทยเป็น “ศูนย์สุขภาพแห่งเอเชีย”

| นโยบายส่งเสริมประเทศไทย | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เคย | 84 | 56.0 |
| ไม่เคย | 66 | 44.0 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยรับรู้นโยบายส่งเสริมประเทศไทย เป็น “ศูนย์สุขภาพแห่งเอเชีย” จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 และไม่เคยรับรู้ จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางทันตกรรม**

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อนครั้งนี้

| การรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เคย | 97 | 64.7 |
| ไม่เคย | 53 | 35.3 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อนครั้งนี้ จำนวน 97 ราย คิดเป็น ร้อยละ 64.7 และไม่เคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อนครั้งนี้ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการทันตกรรม

| การรับบริการทันตกรรม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ขอคำปรึกษา | 64 | 42.7 |
| ฟันปลอม | 14 | 9.3 |
| ตรวจในช่องปาก/ เอ็กซเรย์ | 74 | 49.3 |
| ครอบฟัน/สะพานฟัน | 56 | 37.3 |
| อุดฟัน | 74 | 49.3 |
| รักษาคลองรากฟัน | 41 | 27.3 |
| ถอนฟัน | 13 | 8.7 |
| จัดฟัน | 8 | 5.3 |
| ขูดหินน้ำลาย(หินปูน)/ขัดฟัน | 96 | 64.0 |
| โรคเหงือก/ผ่าตัด,ตกแต่ง | 20 | 13.3 |
| ฟอกสีฟัน | 31 | 20.7 |
| ทันตกรรมรากเทียม | 15 | 10.0 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 150 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการทันตกรรม โดยการขูดหินน้ำลาย(หินปูน)/ขัดฟัน จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือรับบริการ ตรวจในช่องปาก/ เอ็กซเรย์ และอุดฟัน จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.3 เท่ากัน และขอคำปรึกษา จำนวน 64 รายคิดเป็นร้อยละ 42.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่สะดวกพบทันตแพทย์

| เวลาพบทันตแพทย์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 08.00-12.00 น | 52 | 34.7 |
| 13.00-16.30 น. | 66 | 44.0 |
| 17.00-20.00 น. | 32 | 21.3 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกไปพบทันตแพทย์ เวลา 13.00-16.30 น. มากที่สุด จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ ไปพบทันตแพทย์ เวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 และไปพบทันตแพทย์ เวลา 17.00-20.00 น. จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3

**ตารางที่ 11** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่สะดวกที่พบทันตแพทย์

| วันที่สะดวกที่พบทันตแพทย์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| วันจันทร์-วันศุกร์ | 116 | 77.3 |
| วันเสาร์- วันอาทิตย์, วันหยุดราชการ | 34 | 22.7 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกไปพบทันตแพทย์ในวันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.3 และไปพบในวันเสาร์-อาทิตย์, วันหยุดราชการ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 12** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม

| การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| หนังสือพิมพ์ | 19 | 12.7 |
| เพื่อน / ครอบครัว | 96 | 64.0 |
| นิตยสาร | 69 | 46.0 |
| รู้จักกับทันตแพทย์ / เจ้าหน้าที่ | 4 | 2.7 |
| ใบปลิว | 7 | 4.7 |
| รายชื่อคลินิกจากที่ทำงาน | 2 | 1.3 |
| วิทยุ | 0 | 0.0 |
| ป้ายโฆษณา | 3 | 2.0 |
| อินเตอร์เนต | 19 | 12.7 |
| สถานฑูต/กงสุล | 1 | 0.7 |
| อื่นๆ | 2 | 1.3 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 150 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรมจากเพื่อน/ครอบครัว จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรมจากนิตยสาร จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรมจากหนังสือพิมพ์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 19 รายคิดเป็นร้อยละ 12.7 เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 13** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม

| **การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
|---|---|---|
| ตัวท่านเอง / ครอบครัว | 130 | 86.7 |
| สวัสดิการจากรัฐ | 0 | 0.0 |
| นายจ้าง / บริษัทที่ท่านทำงาน | 9 | 6.0 |
| บริษัทประกัน | 11 | 7.3 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรมด้วยตัวเอง/ครอบครัว จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมาคือ ให้บริษัทประกันเป็นผู้รับผิดชอบ จำนวน 11 รายคิดเป็นร้อยละ 7.3 และนายนจ้าง/บริษัทที่ทำงานเป็นผู้รับผิดชอบ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 14** แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปลี่ยนคลินิกทันตกรรม

| การเปลี่ยนคลินิกทางทันตกรรม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ไม่เคย | 85 | 56.7 |
| เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง | 42 | 28.0 |
| เคยเปลี่ยน 3-4 ครั้ง | 15 | 10.0 |
| เคยเปลี่ยนมากกว่า 4 ครั้ง | 8 | 5.3 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนคลินิกทางทันตกรรม จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือคือ เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 เคยเปลี่ยน 3-4 ครั้ง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และเคยเปลี่ยนมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3

**ตารางที่ 15** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการทางทันตกรรมครั้งหลังสุด

| การรับบริการทางทันตกรรมครั้งหลังสุด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| พอใจมาก | 125 | 83.3 |
| พอใจปานกลาง | 21 | 14.0 |
| ไม่พอใจ | 4 | 2.7 |
| **รวม** | **150** | **100.0** |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 15 พบว่าการรับบริการทางทันตกรรมครั้งหลังสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจมาก จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ พอใจปานกลาง จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 และไม่พอใจ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7

**ตารางที่ 16** แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่

| เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับฟัน | 14 | 9.3 |
| พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ | 88 | 58.7 |
| ประหยัดเงิน | 63 | 42.0 |
| มีชื่อเสียงอยู่แล้ว | 14 | 9.3 |
| คำแนะนำจากหนังสือท่องเที่ยว | 9 | 6.0 |
| คำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก | 52 | 34.7 |
| อยากหาประสบการณ์ | 23 | 15.3 |
| ชอบความเป็นมิตรและการต้อนรับ | 19 | 12.7 |
| ชอบบรรยากาศภายในคลินิกทันตกรรม | 16 | 10.7 |
| อื่นๆ | 3 | 2.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 150 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าเหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ ประหยัดเงิน จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 และ คำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 17** แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้

| เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้ | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
|---|---|---|
| เหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับฟัน | 11 | 7.3 |
| คำแนะนำจากเพื่อน / คนรู้จัก | 96 | 64.0 |
| คำแนะนำจากหนังสือแนะนำการท่องเที่ยว | 35 | 23.3 |
| เคยรับบริการมาก่อน | 44 | 29.3 |
| ทำเลที่ตั้ง (ใกล้บ้าน, ที่ทำงาน, ทางผ่าน) | 19 | 12.7 |
| การตกแต่ง | 5 | 3.3 |
| ความสะอาด | 34 | 22.7 |
| ทันตแพทย์เก่ง (น่าเชื่อถือ ,มืออาชีพ) | 45 | 30.0 |
| สื่อสารเข้าใจ, รู้เรื่อง | 41 | 27.3 |
| รักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะทาง | 33 | 22.0 |
| ประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เห็น / พบ | 34 | 22.7 |
| มีชื่อเสียงอยู่แล้ว | 18 | 12.0 |
| ค่าบริการเหมาะสม และสามารถจ่ายได้ | 48 | 32.0 |
| การต้อนรับแบบมิตร | 33 | 22.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 150 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้ จากคำแนะนำจากเพื่อน / คนรู้จัก จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ค่าบริการเหมาะสม และสามารถจ่ายได้ จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 และทันตแพทย์เก่ง (น่าเชื่อถือ ,มืออาชีพ) จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

**ตารางที่ 18** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ | 50 (33.3) | 93 (62.0) | 7 (4.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.29 (มาก) |
| อุปกรณ์เทคโนโลยีขั้นสูง | 50 (33.3) | 88 (58.7) | 12 (8.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.25 (มาก) |
| คุณภาพของวัสดุ และยา | 51 (34.0) | 91 (60.7) | 7 (4.7) | 1 (0.7) | 0 (0.0) | 4.28 (มาก) |
| มีบริการหลากหลาย | 33 (22.0) | 85 (56.7) | 26 (17.3) | 5 (3.3) | 1 (0.7) | 3.96 (มาก) |
| อุปกรณ์ทันสมัย | 30 (20.0) | 101 (67.3) | 19 (12.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.07 (มาก) |
| ภาพพจน์และชื่อเสียง | 22 (14.7) | 87 (58.7) | 36 (24.0) | 4 (2.7) | 1 (0.7) | 3.83 (มาก) |
| ความสะอาดของบริการ | 69 (46.0) | 78 (52.0) | 3 (2.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.44 (มาก) |
| มีการรับประกันผลงานชัดเจน | 54 (36.0) | 85 (56.7) | 9 (6.0) | 2 (1.3) | 0 (0.0) | 4.27 (มาก) |
| รักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะทาง | 56 (37.3) | 72 (48.0) | 21 (14.0) | 0 (0.0) | 1 (0.7) | 4.21 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | | | | | | **4.18 (มาก)** |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ คือ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และคุณภาพของวัสดุและยา (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 19** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา

| ด้านราคา | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| แสดงค่าบริการชัดเจนก่อนรับบริการ | 38 (25.3) | 92 (61.3) | 19 (12.7) | 0 (0.0) | 1 (0.7) | 4.11 (มาก) |
| ค่าบริการเหมาะสม | 48 (32.0) | 83 (55.3) | 17 (11.3) | 2 (1.3) | 0 (0.0) | 4.18 (มาก) |
| ค่าบริการคงที่ | 43 (28.7) | 80 (53.3) | 25 (16.7) | 2 (1.3) | 0 (0.0) | 4.09 (มาก) |
| ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ | 44 (29.3) | 89 (59.3) | 14 (9.3) | 3 (2.0) | 0 (0.0) | 4.16 (มาก) |
| รับชำระด้วยบัตรเครดิต | 25 (16.7) | 75 (50.0) | 32 (21.3) | 9 (6.0) | 9 (6.0) | 3.65 (มาก) |
| ไม่ต้องมัดจำก่อนรับบริการ | 20 (13.3) | 49 (32.7) | 54 (36.0) | 20 (13.3) | 7 (4.7) | 3.37 (ปานกลาง) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | | | | | | **3.93 (มาก)** |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือคือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และแสดงค่าบริการชัดเจนก่อนรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 20** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่

| ด้านสถานที่ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| การคมนาคม | 17 (11.3) | 101 (67.3) | 27 (18.0) | 4 (2.7) | 1 (0.7) | 3.86 (มาก) |
| ที่จอดรถ | 10 (6.7) | 64 (42.7) | 25 (16.7) | 39 (26.0) | 12 (8.0) | 3.14 (ปานกลาง) |
| การตกแต่ง | 6 (4.0) | 65 (43.3) | 62 (41.3) | 13 (8.7) | 4 (2.7) | 3.37 (ปานกลาง) |
| ความสะอาด | 55 (36.7) | 90 (60.0) | 4 (2.7) | 1 (0.7) | 0 (0.0) | 4.33 (มาก) |
| บรรยากาศในคลินิก | 37 (24.7) | 101 (67.3) | 11 (7.3) | 1 (0.7) | 0 (0.0) | 4.16 (มาก) |
| มีหนังสือพิมพ์ , นิตยสารภาษาอังกฤษ | 7 (4.7) | 41 (27.3) | 61 (40.7) | 36 (24.0) | 5 (3.3) | 3.06 (ปานกลาง) |
| มีโทรทัศน์, เคเบิลทีวี | 5 (3.3 | 17 (11.3) | 36 (24.0) | 59 (39.3) | 33 (22.0) | 2.35 (น้อย) |
| มีห้องน้ำสะอาด | 23 (15.3) | 102 (68.0) | 20 (13.3) | 3 (2.0) | 2 (1.3) | 3.94 (มาก) |
| ห้องน้ำแยก หญิง ชาย | 16 (10.7) | 80 (53.3) | 38 (25.3) | 7 (4.7) | 9 (6.0) | 3.58 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | | | | | | **3.53 (มาก)** |

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ คือ บรรยากาศในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 21** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| การได้รับคำแนะนำให้มาจากเพื่อน,คนรู้จัก | 57 (38.0) | 72 (48.0) | 16 (10.7) | 2 (1.3) | 3 (2.0) | 4.19 (มาก) |
| รู้จักกับทันตแพทย์ หรือบุคลากรในคลินิก | 19 (12.7) | 64 (42.7) | 57 (38.0) | 7 (4.7) | 3 (2.0) | 3.59 (มาก) |
| การประชาสัมพันธ์บนอินเตอร์เนต | 15 (10.0) | 65 (43.3) | 43 (28.7) | 16 (10.7) | 11 (7.3) | 3.38 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์ในนิตยสาร,หนังสือพิมพ์, แผนที่แจกเป็นต้น | 6 (4.0) | 66 (44.0) | 58 (38.0) | 16 (10.7) | 4 (2.7) | 3.36 (ปานกลาง) |
| คำแนะนำจากหนังสือแนะนำต่างๆ | 4 (2.7) | 58 (38.7) | 55 (36.7) | 21 (14.0) | 12 (8.0) | 3.14 (ปานกลาง) |
| คำแนะนำจาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย | 9 (6.0) | 76 (50.7) | 33 (22.0) | 20 (13.3) | 12 (8.0) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ใบปลิว/แผ่นพับของคลินิกหรือโรงพยาบาล | 6 (4.0) | 55 (36.7) | 57 (38.0) | 21 (14.0) | 11 (7.3) | 3.16 (ปานกลาง) |
| การติดต่อผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ | 7 (4.7) | 62 (41.3) | 51 (34.0) | 18 (12.0) | 12 (8.0) | 3.23 (ปานกลาง) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | | | | | | **3.42 (ปานกลาง)** |

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือการได้รับคำแนะนำให้มาจากเพื่อน,คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และรู้จักกับทันตแพทย์ หรือบุคลากรในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 22** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร

| ด้านบุคลากร | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ชื่อเสียงของทันตแพทย์ | 44 (29.3) | 74 (49.3) | 29 (19.3) | 1 (0.7) | 2 (1.3) | 4.05 (มาก) |
| จิตในการบริการของทันตแพทย์ | 64 (42.7) | 74 (49.3) | 8 (5.3) | 4 (2.7) | 0 (0.0) | 4.32 (มาก) |
| บุคลิก/กิริยาท่าทางของทันตแพทย์ | 61 (40.7) | 78 (52.0) | 10 (6.7) | 1 (0.7) | 0 (0.0) | 4.33 (มาก) |
| มีทันตแพทย์เฉพาะทางให้เลือกได้ | 54 (36.0) | 67 (44.7) | 28 (18.7) | 0 (0.0) | 1 (0.7) | 4.15 (มาก) |
| ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของทันตแพทย์ | 66 (44.0) | 78 (52.0) | 6 (4.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.40 (มาก) |
| การต้อนรับและเป็นมิตรของบุคคลากร | 49 (32.7) | 93 (62.0) | 8 (5.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.27 (มาก) |
| ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลากร | 45 (30.0) | 92 (61.3) | 13 (8.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.21 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | | | | | | **4.25 (มาก)** |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือคือ บุคลิก/กิริยาท่าทางของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และจิตในการบริการของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 23** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ภูมิสถาปัตย์ สวยงาม | 7 (4.7) | 63 (42.0) | 65 (43.3) | 13 (8.7) | 2 (1.3) | 3.40 (ปานกลาง) |
| อาคารใหญ่โต ทันสมัย | 7 (4.7) | 67 (44.7) | 61 (40.7) | 13 (8.7) | 2 (1.3) | 3.43 (ปานกลาง) |
| ตึกอาคารดูน่าเชื่อถือ | 11 (7.3) | 77 (51.3) | 49 (32.7) | 11 (7.3) | 2 (1.3) | 3.56 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | | | | | | **3.46 (ปานกลาง)** |

ตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ตึกอาคารดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 24** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

| ด้านกระบวนการ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ระยะเวลารอรับบริการ | 16 (10.7) | 98 (65.3) | 34 (22.7) | 2 (1.3) | 0 (0.0) | 3.85 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการรักษา | 23 (15.3) | 109 (72.7) | 18 (12.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.03 (มาก) |
| ไม่คิดค่าปรึกษาและค่าตรวจ | 16 (10.7) | 51 (34.0) | 72 (48.0) | 8 (5.3) | 3 (2.0) | 3.46 (ปานกลาง) |
| บอกเหตุผลทุกครั้งที่การบริการล่าช้า | 34 (22.7) | 94 (62.7) | 20 (13.3) | 2 (1.3) | 0 (0.0) | 4.07 (มาก) |
| อธิบายถึงแผนการรักษาชัดเจน | 48 (32.0) | 87 (58.0) | 15 (10.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.22 (มาก) |
| มีการแจ้งค่าบริการชัดเจน | 46 (30.7) | 92 (61.3) | 12 (8.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.23 (มาก) |
| ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจรับบริการ | 52 (34.7) | 88 (58.7) | 10 (6.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.28 (มาก) |
| มีการนัดหมายล่วงหน้า | 26 (17.3) | 96 (64.0) | 28 (18.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.99 (มาก) |
| มีการแจ้งเตือนก่อนถึงเวลานัดหมาย | 20 (13.3) | 89 (59.3) | 39 (26.0) | 2 (1.3) | 0 (0.0) | 3.85 (มาก) |
| เวชระเบียนมีความสมบูรณ์และถูกต้อง | 30 (20.0) | 90 (60.0) | 27 (18.0) | 1 (0.7) | 2 (1.3) | 3.97 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | | | | | | **4.00 (มาก)** |

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือคือ มีการแจ้งค่าบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และอธิบายถึงแผนการรักษาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการทางทันตกรรม**

**4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการทางทันตกรรม**

**ตารางที่ 25** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการทางทันตกรรม

| ปัญหา | ระดับปัญหา | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มีปัญหามาก | | มีปัญหาบางครั้ง | | ไม่มีปัญหา | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ค่ารักษาทางทันตกรรมไม่ชัดเจน, ไม่สมเหตุผล | 8 | 5.3 | 31 | 20.7 | 111 | 74.0 | 150 | 100.0 |
| การจอดรถ- ที่จอดไม่เพียงพอ | 3 | 2.0 | 24 | 16.0 | 123 | 82.0 | 150 | 100.0 |
| เวลาบริการ-จำกัด | 2 | 13.0 | 29 | 19.3 | 119 | 79.3 | 150 | 100.0 |
| บุคลากร - ไม่สุภาพ, ไม่เป็นมิตร | 5 | 3.3 | 10 | 6.7 | 135 | 90.0 | 150 | 100.0 |
| รอรับบริการนาน | 13 | 8.7 | 52 | 34.7 | 85 | 56.7 | 150 | 100.0 |
| เวลาที่ใช้ในการรักษานานเกินไป | 5 | 3.3 | 45 | 30.0 | 100 | 66.7 | 150 | 100.0 |
| ต้องนัดหลายครั้ง | 3 | 2.0 | 43 | 28.7 | 104 | 69.3 | 150 | 100.0 |
| ปัญหาการสื่อสาร | 8 | 5.3 | 39 | 26.0 | 103 | 68.7 | 150 | 100.0 |
| ไม่ให้ผู้รับบริการมีทางเลือกหรือตัดสินใจ | 6 | 4.0 | 25 | 16.7 | 119 | 79.3 | 150 | 100.0 |
| การนัดหมายมีความลำบาก | 1 | 0.7 | 41 | 27.3 | 108 | 72.0 | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการทันตกรรมมาก 4 อันดับแรก ในเรื่อง รอรับบริการนาน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 รองลงมาคือ ค่ารักษาทางทันตกรรมไม่ชัดเจน, ไม่สมเหตุผล และปัญหาการสื่อสาร เท่ากัน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3 และไม่ให้ผู้รับบริการมีทางเลือกหรือตัดสินใจ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาบางครั้ง 3 อันดับแรก คือ รอรับบริการนาน จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ เวลาที่ใช้ในการรักษานานเกินไป จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 และ ต้องนัดหลายครั้ง จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**4.2 ข้อเสนอแนะ**

ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายให้ข้อเสนอแนะ เช่น ให้ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เนตในคลนิก บางครั้งมีปัญหาในการเดินทางมาสถานบริการ เช่น คนขับรถโดยสารไม่ทราบสถานที่ และไม่แน่ใจว่าตอบแบบสอบถามได้ถูกต้องหรือไม่ เพราะมีความแตกต่างกันในด้านวัฒนธรรมความคิดระหว่างประเทศซีกตะวันออกและตะวันตก

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางทันตกรรม จำแนกตามสัญชาติ**

**ตารางที่ 26** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อนครั้งนี้ และจำแนกตามสัญชาติ

| การรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อนครั้งนี้ | สัญชาติ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | | ยุโรป | | ออสเตรเลีย | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เคย | 39 | 78.0 | 33 | 66.0 | 25 | 50.0 | 97 | 64.7 |
| ไม่เคย | 11 | 22.0 | 17 | 34.0 | 25 | 50.0 | 53 | 35.3 |
| **รวม** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** |

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา เคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อน จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.0 และไม่เคย จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0

ผู้ตอบแบบสอบถามยุโรป เคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อน จำนวน 33ราย คิดเป็นร้อยละ 66.0 และไม่เคย จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย เคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และไม่เคย จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 27** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการทันตกรรม และจำแนกตามสัญชาติ

| การรับบริการทันตกรรม | สัญชาติ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | | ยุโรป | | ออสเตรเลีย | | รวม | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | |
| | n=50 | | n=50 | | n=50 | | n=150 | |
| ขอคำปรึกษา | 22 | 44.0 | 23 | 46.0 | 19 | 38.0 | 64 | 72.7 |
| ฟันปลอม | 5 | 10.0 | 6 | 12.0 | 3 | 6.0 | 14 | 9.3 |
| ตรวจในช่องปาก/ เอ็กซเรย์ | 26 | 52.0 | 28 | 56.0 | 20 | 40.0 | 74 | 49.3 |
| ครอบฟัน/สะพานฟัน | 20 | 40.0 | 17 | 34.0 | 19 | 38.0 | 56 | 37.3 |
| อุดฟัน | 23 | 46.0 | 29 | 58.0 | 22 | 44.0 | 74 | 49.3 |
| รักษาคลองรากฟัน | 11 | 22.0 | 20 | 40.0 | 10 | 20.0 | 41 | 27.3 |
| ถอนฟัน | 5 | 10.0 | 5 | 10.0 | 3 | 6.0 | 13 | 8.7 |
| จัดฟัน | 4 | 8.0 | 4 | 8.0 | 0 | 0.0 | 8 | 5.3 |
| ขูดหินน้ำลาย(หินปูน)/ขัดฟัน | 32 | 64.0 | 35 | 70.0 | 29 | 58.0 | 96 | 64.0 |
| โรคเหงือก/ผ่าตัด,ตกแต่ง | 5 | 10.0 | 9 | 18.0 | 6 | 12.0 | 20 | 13.3 |
| ฟอกสีฟัน | 7 | 14.0 | 11 | 22.0 | 13 | 26.0 | 31 | 20.7 |
| ทันตกรรมรากเทียม | 6 | 12.0 | 7 | 14.0 | 2 | 4.0 | 15 | 10.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา รับบริการทันตกรรม มากที่สุด คือ ขูดหินน้ำลาย(หินปูน)/ขัดฟัน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ตรวจในช่องปาก/ เอ็กซเรย์ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.0 และ อุดฟัน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0

ผู้ตอบแบบสอบถามยุโรป รับบริการทันตกรรม มากที่สุด คือ ขูดหินน้ำลาย (หินปูน)/ขัดฟัน จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ อุดฟัน จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 และ ตรวจในช่องปาก/ เอ็กซเรย์ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย รับบริการทันตกรรม มากที่สุด คือ ขูดหินน้ำลาย(หินปูน)/ขัดฟัน จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ อุดฟัน จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 และตรวจในช่องปาก/ เอ็กซเรย์ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 28** แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่สะดวกพบทันตแพทย์ และจำแนกตามสัญชาติ

| เวลาพบทันตแพทย์ | สัญชาติ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | | ยุโรป | | ออสเตรเลีย | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 08.00-12.00 น | 16 | 32.0 | 19 | 38.0 | 17 | 34.0 | 52 | 34.7 |
| 13.00-16.30 น. | 24 | 48.0 | 19 | 38.0 | 23 | 46.0 | 66 | 44.0 |
| 17.00-20.00 น. | 10 | 20.0 | 12 | 24.0 | 10 | 20.0 | 32 | 21.3 |
| **รวม** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา เวลาที่สะดวกไปพบทันตแพทย์ มากที่สุด คือ เวลา 13.00-16.30 น. จำนวน 24 รายคิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ เวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 และ เวลา 17.00-20.00 น. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผู้ตอบแบบสอบถามยุโรป เวลาที่สะดวกไปพบทันตแพทย์มากที่สุดคือ เวลา 08.00-12.00 น. และ 13.00-16.30 น. จำนวน 19 รายคิดเป็นร้อยละ 38.0 เท่ากัน รองลงมาคือ เวลา 17.00-20.00 น. จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย เวลาที่สะดวกไปพบทันตแพทย์ มากที่สุด คือ เวลา 13.00-16.30 น. จำนวน 23 รายคิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ เวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ เวลา 17.00-20.00 น. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 29** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่สะดวกที่พบทันตแพทย์ และจำแนกตามสัญชาติ

| วันที่สะดวกที่พบทันตแพทย์ | สัญชาติ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | | ยุโรป | | ออสเตรเลีย | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| วันจันทร์-วันศุกร์ | 39 | 78.0 | 42 | 84.0 | 35 | 70.0 | 116 | 77.3 |
| วันเสาร์- วันอาทิตย์, วันหยุดราชการ | 11 | 22.0 | 8 | 16.0 | 15 | 30.0 | 34 | 22.7 |
| **รวม** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา วันที่สะดวกไปพบทันตแพทย์ มากที่สุด คือ วันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 39 รายคิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ วันเสาร์-วันอาทิตย์ วันหยุดราชการ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป วันที่สะดวกไปพบทันตแพทย์ มากที่สุดคือ วันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 42 รายคิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ วันเสาร์-วันอาทิตย์ วันหยุดราชการ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย วันที่สะดวกไปพบทันตแพทย์ มากที่สุด คือ วันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 35 รายคิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ วันเสาร์-วันอาทิตย์ วันหยุดราชการ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 30** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม และจำแนกตามสัญชาติ

| การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม | สัญชาติ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | | ยุโรป | | ออสเตรเลีย | | รวม | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | |
| | n=50 | | n=50 | | n=50 | | n=150 | |
| หนังสือพิมพ์ | 7 | 14.0 | 7 | 14.0 | 5 | 10.0 | 19 | 12.7 |
| เพื่อน / ครอบครัว | 33 | 66.0 | 30 | 60.0 | 33 | 66.0 | 96 | 64.0 |
| นิตยสาร | 15 | 30.0 | 25 | 50.0 | 29 | 58.0 | 69 | 46.0 |
| รู้จักกับทันตแพทย์ / เจ้าหน้าที่ | 2 | 4.0 | 1 | 2.0 | 1 | 2.0 | 4 | 2.7 |
| ใบปลิว | 3 | 6.0 | 1 | 2.0 | 3 | 6.0 | 7 | 4.7 |
| รายชื่อคลินิกจากที่ทำงาน | 0 | 0.0 | 1 | 2.0 | 1 | 2.0 | 2 | 1.3 |
| วิทยุ | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| ป้ายโฆษณา | 1 | 2.0 | 0 | 0.0 | 2 | 4.0 | 3 | 2.0 |
| อินเตอร์เนต | 5 | 10.0 | 6 | 12.0 | 8 | 16.0 | 19 | 12.7 |
| สถานฑูต/กงสุล | 1 | 2.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 0.7 |
| อื่นๆ | 1 | 2.0 | 1 | 2.0 | 0 | 0.0 | 2 | 1.3 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา ส่วนใหญ่ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม จากเพื่อน / ครอบครัว จำนวน 33 รายคิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ จาก นิตยสาร จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 และหนังสือพิมพ์ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป ส่วนใหญ่ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม จากเพื่อน / ครอบครัว จำนวน 30 รายคิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ จากนิตยสาร จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 และหนังสือพิมพ์ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ส่วนใหญ่ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม จากเพื่อน / ครอบครัว จำนวน 33 รายคิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ จาก นิตยสาร จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 และหนังสือพิมพ์ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 31** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม และจำแนกตามสัญชาติ

| **การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม** | **สัญชาติ** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **อเมริกา** | | **ยุโรป** | | **ออสเตรเลีย** | | **รวม** | |
| | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ตัวเอง / ครอบครัว | 44 | 88.0 | 41 | 82.0 | 45 | 90.0 | 130 | 86.7 |
| นายจ้าง / บริษัทที่ท่านทำงาน | 5 | 10.0 | 2 | 4.0 | 2 | 4.0 | 9 | 6.0 |
| บริษัทประกัน | 1 | 2.0 | 7 | 14.0 | 3 | 6.0 | 11 | 7.3 |
| **รวม** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา ส่วนใหญ่ การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม ด้วยตัวเอง / ครอบครัว จำนวน 44 รายคิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ นายจ้าง / บริษัทที่ท่านทำงาน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และบริษัทประกัน จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปส่วนใหญ่การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม ด้วยตัวเอง / ครอบครัว จำนวน 41 รายคิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือ บริษัทประกัน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.00 และนายจ้าง / บริษัทที่ท่านทำงาน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ส่วนใหญ่การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม ด้วยตัวเอง / ครอบครัว จำนวน 45 รายคิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาคือ บริษัทประกัน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และนายจ้าง / บริษัทที่ท่านทำงาน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 32** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปลี่ยนคลินิกทันตกรรม และจำแนกตามสัญชาติ

| การเปลี่ยนคลินิคทางทันตกรรม | สัญชาติ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | | ยุโรป | | ออสเตรเลีย | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ไม่เคย | 27 | 54.0 | 29 | 58.0 | 29 | 58.0 | 85 | 56.7 |
| เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง | 15 | 30.0 | 15 | 30.0 | 12 | 24.0 | 42 | 28.0 |
| เคยเปลี่ยน 3-4 ครั้ง | 6 | 12.0 | 5 | 10.0 | 4 | 8.0 | 15 | 10.0 |
| เคยเปลี่ยนมากกว่า 4 ครั้ง | 2 | 4.0 | 1 | 2.0 | 5 | 10.0 | 8 | 5.3 |
| **รวม** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา ส่วนใหญ่ ไม่เคยเปลี่ยนคลินิกทางทันตกรรม จำนวน 27 รายคิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเคยเปลี่ยน 3-4 ครั้ง จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป ส่วนใหญ่ ไม่เคยเปลี่ยนคลินิกทางทันตกรรม จำนวน 29 รายคิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเคยเปลี่ยน 3-4 ครั้ง จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ส่วนใหญ่ ไม่เคยเปลี่ยนคลินิกทางทันตกรรม จำนวน 29 รายคิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเคยเปลี่ยนมากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 33** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการทางทันตกรรมครั้งหลังสุด และจำแนกตามสัญชาติ

| การรับบริการทางทันตกรรมครั้งหลังสุด | สัญชาติ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | | ยุโรป | | ออสเตรเลีย | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| พอใจมาก | 42 | 84.0 | 40 | 80.0 | 43 | 86.0 | 125 | 83.3 |
| พอใจปานกลาง | 7 | 14.0 | 7 | 14.0 | 7 | 14.0 | 21 | 14.0 |
| ไม่พอใจ | 1 | 2.0 | 3 | 6.0 | 0 | 0.0 | 4 | 2.7 |
| **รวม** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **50** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 33 พบว่าการรับบริการทางทันตกรรมครั้งหลังสุด ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา ส่วนใหญ่ พอใจมาก จำนวน 42 รายคิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ พอใจปานกลาง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 และไม่พอใจ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป ส่วนใหญ่ พอใจมาก จำนวน 40 รายคิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ พอใจปานกลาง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 และไม่พอใจ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ส่วนใหญ่ พอใจมาก จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมาคือ พอใจปานกลาง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 34** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ และจำแนกตามสัญชาติ

| เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ | สัญชาติ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | | ยุโรป | | ออสเตรเลีย | | รวม | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | |
| | n=50 | | n=50 | | n=50 | | n=150 | |
| เหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับฟัน | 4 | 8.0 | 5 | 10.0 | 5 | 10.0 | 14 | 9.3 |
| พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ | 29 | 58.0 | 33 | 66.0 | 26 | 52.0 | 88 | 58.7 |
| ประหยัดเงิน | 27 | 54.0 | 15 | 30.0 | 21 | 42.0 | 63 | 42.0 |
| มีชื่อเสียงอยู่แล้ว | 5 | 10.0 | 3 | 6.0 | 6 | 12.0 | 14 | 9.3 |
| คำแนะนำจากหนังสือท่องเที่ยว | 4 | 8.0 | 2 | 4.0 | 3 | 6.0 | 9 | 6.0 |
| คำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก | 20 | 40.0 | 13 | 26.0 | 19 | 38.0 | 52 | 34.7 |
| อยากหาประสบการณ์ | 5 | 10.0 | 8 | 16.0 | 10 | 20.0 | 23 | 15.3 |
| ชอบความเป็นมิตรและการต้อนรับ | 9 | 18.0 | 6 | 12.0 | 4 | 8.0 | 19 | 12.7 |
| ชอบบรรยากาศภายในคลินิกทันตกรรม | 9 | 18.0 | 3 | 6.0 | 4 | 8.0 | 16 | 10.7 |
| อื่นๆ | 2 | 4.0 | 1 | 2.0 | 0 | 0.0 | 3 | 2.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 พบว่าเหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา มากที่สุด คือ พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ประหยัดเงิน จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.0 และคำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป ส่วนใหญ่ เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ คือ พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน33 รายคิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ ประหยัดเงิน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 และคำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด คือ พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 26 รายคิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ ประหยัดเงิน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 และคำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 35** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้ และจำแนกตามสัญชาติ

| เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ | สัญชาติ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | | ยุโรป | | ออสเตรเลีย | | รวม | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | |
| | n=50 | | n=50 | | n=50 | | n=150 | |
| เหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับฟัน | 3 | 6.0 | 4 | 8.0 | 4 | 8.0 | 11 | 7.3 |
| คำแนะนำจากเพื่อน / คนรู้จัก | 33 | 66.0 | 28 | 56.0 | 35 | 70.0 | 96 | 64.0 |
| คำแนะนำจากหนังสือแนะนำการท่องเที่ยว | 8 | 16.0 | 13 | 26.0 | 14 | 28.0 | 35 | 23.3 |
| เคยรับบริการมาก่อน | 15 | 30.0 | 13 | 26.0 | 16 | 32.0 | 44 | 29.3 |
| ทำเลที่ตั้ง (ใกล้บ้าน, ที่ทำงาน, ทางผ่าน) | 12 | 24.0 | 4 | 8.0 | 3 | 6.0 | 19 | 12.7 |
| การตกแต่ง | 2 | 4.0 | 3 | 6.0 | 0 | 0.0 | 5 | 3.3 |
| ความสะอาด | 16 | 32.0 | 10 | 20.0 | 8 | 16.0 | 34 | 22.7 |
| ทันตแพทย์เก่ง (น่าเชื่อถือ , มืออาชีพ) | 19 | 38.0 | 13 | 26.0 | 13 | 26.0 | 45 | 30.0 |
| สื่อสารเข้าใจ, รู้เรื่อง | 16 | 32.0 | 15 | 30.0 | 10 | 20.0 | 41 | 27.3 |
| รักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะทาง | 11 | 22.0 | 16 | 32.0 | 6 | 12.0 | 33 | 22.0 |
| ประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เห็น / พบ | 14 | 28.0 | 11 | 22.0 | 9 | 18.0 | 34 | 22.7 |
| มีชื่อเสียงอยู่แล้ว | 8 | 16.0 | 6 | 12.0 | 4 | 8.0 | 18 | 12.0 |
| ค่าบริการเหมาะสม และสามารถจ่ายได้ | 16 | 32.0 | 11 | 22.0 | 21 | 42.0 | 48 | 32.0 |
| การต้อนรับแบบมิตร | 15 | 30.0 | 10 | 20.0 | 8 | 16.0 | 33 | 22.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา ส่วนใหญ่ การเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้ คือ คำแนะนำจากเพื่อน / คนรู้จัก จำนวน 33 รายคิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ ทันตแพทย์เก่ง (น่าเชื่อถือ, มืออาชีพ) จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 และความสะอาด สื่อสารเข้าใจ, รู้เรื่อง และค่าบริการเหมาะสม และสามารถจ่ายได้ เท่ากัน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป ส่วนใหญ่ การเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้ คือ คำแนะนำจากเพื่อน / คนรู้จัก จำนวน 28 รายคิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ รักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะทาง จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 และสื่อสารเข้าใจ, รู้เรื่อง จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ส่วนใหญ่ การเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้ คือ คำแนะนำจากเพื่อน / คนรู้จัก จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ ค่าบริการเหมาะสม และสามารถจ่ายได้ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0.0 และเคยรับบริการมาก่อน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการทางทันตกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสัญชาติ**

**ตารางที่ 36** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสัญชาติ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | สัญชาติ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | ยุโรป | ออสเตรเลีย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ | 4.22 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| อุปกรณ์เทคโนโลยีขั้นสูง | 4.18 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| คุณภาพของวัสดุ และ ยา | 4.22 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| มีบริการหลากหลาย | 3.94 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.96 (มาก) |
| อุปกรณ์ทันสมัย | 4.08 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.02 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| ภาพพจน์และชื่อเสียง | 3.80 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.83 (มาก) |
| ความสะอาดของบริการ | 4.44 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.44 (มาก) |
| มีการรับประกันผลงานชัดเจน | 4.12 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| รักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะทาง | 4.10 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.21 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.12 (มาก)** | **4.19 (มาก)** | **4.22 (มาก)** | **4.18 (มาก)** |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ คุณภาพของวัสดุและยา และคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และอุปกรณ์เทคโนโลยีขั้นสูง (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ มีการรับประกันผลงานชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ และอุปกรณ์เทคโนโลยีขั้นสูง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือความสะอาดของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ คุณภาพของวัสดุ และยา (ค่าเฉลี่ย 4.42) และ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 37** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสัญชาติ

| ปัจจัยด้านราคา | สัญชาติ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | ยุโรป | ออสเตรเลีย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| แสดงค่าบริการชัดเจนก่อนรับบริการ | 4.12 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.11 (มาก) |
| ค่าบริการเหมาะสม | 4.08 (มาก) | 4.02 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.18 (มาก) |
| ค่าบริการคงที่ | 4.04 (มาก) | 3.94 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.09 (มาก) |
| ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ | 4.02 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| รับชำระด้วยบัตรเครดิต | 3.58 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.90 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| ไม่ต้องมัดจำก่อนรับบริการ | 3.28 (มาก) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.70 (มาก) | 3.37 (ปานกลาง) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.85 (มาก)** | **3.77 (มาก)** | **4.15 (มาก)** | **3.93 (มาก)** |

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ แสดงค่าบริการชัดเจนก่อนรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ ค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ค่าบริการคงที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ แสดงค่าบริการชัดเจนก่อนรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ ค่าบริการคงที่ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 38** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามสัญชาติ

| ปัจจัยด้านสถานที่ | สัญชาติ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | ยุโรป | ออสเตรเลีย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การคมนาคม | 3.88 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| ที่จอดรถ | 3.24 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| การตกแต่ง | 3.28 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.37 (ปานกลาง) |
| ความสะอาด | 4.34 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| บรรยากาศในคลินิก | 4.12 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| มีหนังสือพิมพ์ , นิตยสารภาษาอังกฤษ | 2.84 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) |
| มีโทรทัศน์, เคเบิลทีวี | 2.32 (น้อย) | 2.06 (น้อย) | 2.66 (ปานกลาง) | 2.35 (น้อย) |
| มีห้องน้ำสะอาด | 3.80 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.06 (มาก) | 3.94 (มาก) |
| ห้องน้ำแยก หญิง ชาย | 3.58 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.49 (ปานกลาง)** | **3.49 (ปานกลาง)** | **3.62 (มาก)** | **3.49 (ปานกลาง)** |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา และยุโรป ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ บรรยากาศในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และการคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ บรรยากาศในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ บรรยากาศในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 39** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสัญชาติ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | สัญชาติ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | ยุโรป | ออสเตรเลีย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การได้รับคำแนะนำให้มาจากเพื่อน,คนรู้จัก | 4.20 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.19 (มาก) |
| รู้จักกับทันตแพทย์ หรือบุคลากรในคลินิก | 3.48 (ปานกลาง) | 3.76 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| การประชาสัมพันธ์บนอินเตอร์เนต | 3.18 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์ในนิตยสาร, หนังสือพิมพ์,แผนที่แจกเป็นต้น | 3.26 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| คำแนะนำจากหนังสือแนะนำต่างๆ | 3.00 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| คำแนะนำจาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย | 3.12 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ใบปลิว/แผ่นพับของคลินิกหรือโรงพยาบาล | 2.92 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| การติดต่อผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ | 3.06 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.28 (ปานกลาง)** | **3.40 (ปานกลาง)** | **3.59 (มาก)** | **3.42 (ปานกลาง)** |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา และยุโรป ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับคำแนะนำให้มาจากเพื่อน คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับคำแนะนำให้มาจากเพื่อน คนรู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ รู้จักกับทันตแพทย์หรือบุคลากรในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับคำแนะนำให้มาจากเพื่อน คนรู้จัก(ค่าเฉลี่ย 4.28) การประชาสัมพันธ์บนอินเตอร์เนต และ คำแนะนำจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ รู้จักกับทันตแพทย์หรือบุคลากรในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 40** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสัญชาติ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | สัญชาติ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | ยุโรป | ออสเตรเลีย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ชื่อเสียงของทันตแพทย์ | 4.02 (มาก) | 3.90 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.05 (มาก) |
| จิตในการบริการของทันตแพทย์ | 4.04 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.32 (มาก) |
| บุคลิก/กิริยาท่าทางของทันตแพทย์ | 4.20 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| มีทันตแพทย์เฉพาะทางให้เลือกได้ | 4.02 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่าง ประเทศของทันตแพทย์ | 4.28 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.40 (มาก) |
| การต้อนรับและเป็นมิตรของบุคคลากร | 4.20 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลากร | 4.12 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.21 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.13 (มาก)** | **4.27 (มาก)** | **4.35 (มาก)** | **4.25 (มาก)** |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติ ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่าง ประเทศของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ บุคลิก/กิริยาท่าทางของทันตแพทย์

และการต้อนรับและเป็นมิตรของบุคคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ จิตในการบริการของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และการต้อนรับและเป็นมิตรของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลียให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ จิตในการบริการของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 41** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสัญชาติ

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | สัญชาติ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | ยุโรป | ออสเตรเลีย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ภูมิสถาปัตย์ สวยงาม | 3.26 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) |
| อาคารใหญ่โต ทันสมัย | 3.26 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.68 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) |
| ตึกอาคารดูน่าเชื่อถือ | 3.66 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.66 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.39 (ปานกลาง)** | **3.37 (ปานกลาง)** | **3.63 (มาก)** | **3.46 (ปานกลาง)** |

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกา และ ยุโรป ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติ ออสเตรเลีย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ตึกอาคารดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ภูมิสถาปัตย์สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลียให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อาคารใหญ่โต ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 42** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสัญชาติ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | สัญชาติ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | อเมริกา | ยุโรป | ออสเตรเลีย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ระยะเวลารอรับบริการ | 3.86 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการรักษา | 4.06 (มาก) | 4.08 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.03 (มาก) |
| ไม่คิดค่าปรึกษาและค่าตรวจ | 3.58 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) |
| บอกเหตุผลทุกครั้งที่การบริการล่าช้า | 4.02 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| อธิบายถึงแผนการรักษาชัดเจน | 4.10 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| มีการแจ้งค่าบริการชัดเจน | 4.12 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจรับบริการ | 4.28 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| มีการนัดหมายล่วงหน้า | 4.12 (มาก) | 3.98 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.99 (มาก) |
| มีการแจ้งเตือนก่อนถึงเวลานัดหมาย | 4.04 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.72 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| เวชระเบียนมีความสมบูรณ์และถูกต้อง | 4.04 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.97 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.02 (มาก)** | **3.98 (มาก)** | **3.98 (มาก)** | **4.00 (มาก)** |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ มีการแจ้งค่าบริการชัดเจน และ มีการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ อธิบายถึงแผนการรักษาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ อธิบายถึงแผนการรักษาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีการแจ้งค่าบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติออสเตรเลีย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือมีการแจ้งค่าบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ อธิบายถึงแผนการรักษาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางทันตกรรม จำแนกตามสถานภาพ**

**ตารางที่ 43** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อนครั้งนี้ และจำแนกตามสถานภาพ

| การรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ | สถานภาพ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เคย | 26 | 44.1 | 71 | 78.0 | 97 | 64.7 |
| ไม่เคย | 33 | 55.9 | 20 | 22.0 | 53 | 35.3 |
| **รวม** | **59** | **100.0** | **91** | **100.0** | **50** | **100.0** |

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว เคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อน จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.1 และไม่เคยรับบริการทันตกรรม จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว เคยรับบริการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อน จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.0.0 และไม่เคยรับบริการทางทันตกรรม จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 44** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการทันตกรรม และจำแนกตามสถานภาพ

| การรับบริการทันตกรรม | สถานภาพ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | | รวม | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | |
| | n=59 | | n=91 | | n=150 | |
| ขอคำปรึกษา | 18 | 30.5 | 46 | 50.5 | 64 | 72.7 |
| ฟันปลอม | 6 | 10.2 | 8 | 8.8 | 14 | 9.3 |
| ตรวจในช่องปาก/ เอ็กซเรย์ | 19 | 32.2 | 55 | 60.4 | 74 | 49.3 |
| ครอบฟัน/สะพานฟัน | 13 | 22.0 | 43 | 47.3 | 56 | 37.3 |
| อุดฟัน | 27 | 45.8 | 47 | 51.6 | 74 | 49.3 |
| รักษาคลองรากฟัน | 5 | 8.5 | 36 | 39.6 | 41 | 27.3 |
| ถอนฟัน | 4 | 6.8 | 9 | 9.9 | 13 | 8.7 |
| จัดฟัน | 0 | 0.0 | 8 | 8.8 | 8 | 5.3 |
| ขูดหินน้ำลาย(หินปูน)/ขัดฟัน | 28 | 47.5 | 68 | 74.7 | 96 | 64.0 |
| โรคเหงือก/ผ่าตัด,ตกแต่ง | 3 | 5.1 | 17 | 18.7 | 20 | 13.3 |
| ฟอกสีฟัน | 21 | 35.6 | 10 | 11.0 | 31 | 20.7 |
| ทันตกรรมรากเทียม | 4 | 6.8 | 11 | 12.1 | 15 | 10.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว จำนวนมากที่สุด รับบริการทันตกรรม คือ ขูดหินน้ำลาย(หินปูน)/ขัดฟัน จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ อุดฟัน จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8 และ ฟอกสีฟัน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว จำนวนมากที่สุด รับบริการทันตกรรม คือ ขูดหินน้ำลาย(หินปูน)/ขัดฟัน จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมาคือ ตรวจในช่องปาก/ เอ็กซเรย์ จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.4 และ อุดฟัน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 45** แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่สะดวกพบทันตแพทย์ และจำแนกตามสถานภาพ

| เวลาพบทันตแพทย์ | สถานภาพ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 08.00-12.00 น | 28 | 47.5 | 24 | 26.4 | 52 | 34.7 |
| 13.00-16.30 น. | 26 | 44.1 | 40 | 44.0 | 66 | 44.0 |
| 17.00-20.00 น. | 5 | 8.5 | 27 | 29.7 | 32 | 21.3 |
| **รวม** | **59** | **100.0** | **91** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว จำนวนมากที่สุดสะดวกไปพบทันตแพทย์ใน เวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 28 รายคิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ เวลา 13.00-16.30 น. จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.1 และ เวลา 17.00-20.00 น. จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ สะดวกไปพบทันตแพทย์ ในเวลา 13.00-16.30 น. จำนวน 44 รายคิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ เวลา 17.00-20.00 น. จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 และ เวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 46** แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่สะดวกที่พบทันตแพทย์ และจำแนกตามสถานภาพ

| วันที่สะดวกที่พบทันตแพทย์ | สถานภาพ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| วันจันทร์-วันศุกร์ | 49 | 83.1 | 67 | 73.6 | 116 | 77.3 |
| วันเสาร์- วันอาทิตย์, วันหยุดราชการ | 10 | 16.9 | 24 | 26.4 | 34 | 22.7 |
| **รวม** | **59** | **100.0** | **91** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ สะดวกไปพบทันตแพทย์ คือ วันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 49 รายคิดเป็นร้อยละ 83.1 รองลงมาคือ วันเสาร์-วันอาทิตย์ วันหยุดราชการ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ สะดวกไปพบทันตแพทย์ คือ วันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 67 รายคิดเป็นร้อยละ 73.6 รองลงมาคือ วันเสาร์-วันอาทิตย์ วันหยุดราชการ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 47** แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม และจำแนกตามสถานภาพ

| การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม | สถานภาพ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | | รวม | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | |
| | n=59 | | n=91 | | n=150 | |
| หนังสือพิมพ์ | 6 | 10.2 | 13 | 14.3 | 19 | 12.7 |
| เพื่อน / ครอบครัว | 27 | 45.8 | 69 | 75.8 | 96 | 64.0 |
| นิตยสาร | 35 | 59.3 | 34 | 37.4 | 69 | 46.0 |
| รู้จักกับทันตแพทย์ / เจ้าหน้าที่ | 1 | 1.7 | 3 | 3.3 | 4 | 2.7 |
| ใบปลิว | 4 | 6.8 | 3 | 3.3 | 7 | 4.7 |
| รายชื่อคลินิกจากที่ทำงาน | 0 | 0.0 | 2 | 2.2 | 2 | 1.3 |
| วิทยุ | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| ป้ายโฆษณา | 2 | 3.4 | 1 | 1.1 | 3 | 2.0 |
| อินเตอร์เนต | 11 | 18.6 | 8 | 8.8 | 19 | 12.7 |
| สถานฑูต/กงสุล | 0 | 0.0 | 1 | 1.1 | 1 | 0.7 |
| อื่นๆ | 1 | 1.7 | 1 | 1.1 | 2 | 1.3 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว จำนวนมากที่สุด การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม คือ จากนิตยสาร จำนวน 35 รายคิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ จากเพื่อน/ครอบครัว จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8 และอินเตอร์เน็ต จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกหรือแผนกทันตกรรม คือ จากเพื่อน / ครอบครัว จำนวน 69 รายคิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมาคือ จากนิตยสาร จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.4 และหนังสือพิมพ์ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 48** แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม และจำแนกตามสถานภาพ

| **การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม** | **สถานภาพ** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **นักท่องเที่ยว** | | **ไม่ใช่นักท่องเที่ยว** | | **รวม** | |
| | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ตัวท่านเอง / ครอบครัว | 54 | 91.5 | 76 | 83.5 | 130 | 86.7 |
| นายจ้าง / บริษัทที่ท่านทำงาน | 3 | 5.1 | 6 | 6.6 | 9 | 6.0 |
| บริษัทประกัน | 2 | 3.4 | 9 | 9.9 | 11 | 7.3 |
| **รวม** | **59** | **100.0** | **91** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม ด้วยตัวเอง / ครอบครัว จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมาคือ นายจ้าง / บริษัทที่ท่านทำงาน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1 และบริษัทประกัน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางทันตกรรม ด้วยตัวเอง / ครอบครัว จำนวน 76 รายคิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือ บริษัทประกัน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.9 และนายจ้าง / บริษัทที่ท่านทำงาน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 49** แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปลี่ยนคลินิกทันตกรรม และจำแนกตามสถานภาพ

| การเปลี่ยนคลินิกทางทันตกรรม | สถานภาพ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ไม่เคย | 39 | 66.1 | 46 | 50.5 | 85 | 56.7 |
| เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง | 10 | 16.9 | 32 | 35.2 | 42 | 28.0 |
| เคยเปลี่ยน 3-4 ครั้ง | 6 | 10.2 | 9 | 9.9 | 15 | 10.0 |
| เคยเปลี่ยนมากกว่า 4 ครั้ง | 4 | 6.8 | 4 | 4.4 | 8 | 5.3 |
| **รวม** | **59** | **100.0** | **91** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ ไม่เคยเปลี่ยนคลินิกทางทันตกรรม จำนวน 39 รายคิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาคือ เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.9 และเคยเปลี่ยน 3-4 ครั้ง จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ ไม่เคยเปลี่ยนคลินิกทางทันตกรรม จำนวน 46 รายคิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ เคยเปลี่ยน 1-2 ครั้ง จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.2 และเคยเปลี่ยน 3-4 ครั้ง จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 50** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการทางทันตกรรมครั้งหลังสุด และจำแนกตามสถานภาพ

| การรับบริการทางทันตกรรมครั้งหลังสุด | สถานภาพ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| พอใจมาก | 49 | 83.1 | 76 | 83.5 | 125 | 83.3 |
| พอใจปานกลาง | 10 | 16.9 | 11 | 12.1 | 21 | 14.0 |
| ไม่พอใจ | 0 | 0.0 | 4 | 4.4 | 4 | 2.7 |
| **รวม** | **59** | **100.0** | **91** | **100.0** | **150** | **100.0** |

จากตารางที่ 50 พบว่าการรับบริการทางทันตกรรมครั้งหลังสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ พอใจมาก จำนวน 49 รายคิดเป็นร้อยละ 83.1 รองลงมาคือ พอใจปานกลาง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ พอใจมาก จำนวน 76 ราย คิดเป็น ร้อยละ 83.5 รองลงมาคือ พอใจปานกลาง จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.1 และไม่พอใจ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 51** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกรับบริการ ทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ และจำแนกตามสถานภาพ

| เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ | สถานภาพ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | | รวม | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | |
| | n=59 | | n=91 | | n=150 | |
| เหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับฟัน | 6 | 10.2 | 8 | 8.8 | 14 | 9.3 |
| พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ | 6 | 10.2 | 82 | 90.1 | 88 | 58.7 |
| ประหยัดเงิน | 37 | 62.7 | 26 | 28.6 | 63 | 42.0 |
| มีชื่อเสียงอยู่แล้ว | 5 | 8.5 | 9 | 9.9 | 14 | 9.3 |
| คำแนะนำจากหนังสือท่องเที่ยว | 0 | 0.0 | 9 | 9.9 | 9 | 6.0 |
| คำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก | 21 | 35.6 | 31 | 34.1 | 52 | 34.7 |
| อยากหาประสบการณ์ | 14 | 23.7 | 9 | 9.9 | 23 | 15.3 |
| ชอบความเป็นมิตรและการต้อนรับ | 8 | 13.6 | 11 | 12.1 | 19 | 12.7 |
| ชอบบรรยากาศภายในคลินิกทันตกรรม | 6 | 10.2 | 10 | 11.0 | 16 | 10.7 |
| อื่นๆ | 0 | 0.0 | 3 | 3.3 | 3 | 2.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ประหยัดเงิน จำนวน 37 รายคิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาคือ คำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.6 และอยากหาประสบการณ์ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ คือ พักอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 82 รายคิดเป็นร้อยละ 90.1 รองลงมาคือ คำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.1 และประหยัดเงิน จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 52** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้ และจำแนกตามสถานภาพ

| เหตุผลที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ | สถานภาพ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | | รวม | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | | จำนวน (ร้อยละ) | |
| | n=59 | | n=91 | | n=150 | |
| เหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับฟัน | 6 | 10.2 | 5 | 5.5 | 11 | 7.3 |
| คำแนะนำจากเพื่อน / คนรู้จัก | 31 | 52.5 | 65 | 71.4 | 96 | 64.0 |
| คำแนะนำจากหนังสือแนะนำการท่องเที่ยว | 25 | 42.4 | 10 | 11.0 | 35 | 23.3 |
| เคยรับบริการมาก่อน | 13 | 22.0 | 31 | 34.1 | 44 | 29.3 |
| ทำเลที่ตั้ง (ใกล้บ้าน, ที่ทำงาน, ทางผ่าน) | 4 | 6.8 | 15 | 16.5 | 19 | 12.7 |
| การตกแต่ง | 1 | 1.7 | 4 | 4.4 | 5 | 3.3 |
| ความสะอาด | 9 | 15.3 | 25 | 27.5 | 34 | 22.7 |
| ทันตแพทย์เก่ง (น่าเชื่อถือ ,มืออาชีพ) | 10 | 16.9 | 35 | 38.5 | 45 | 30.0 |
| สื่อสารเข้าใจ, รู้เรื่อง | 16 | 27.1 | 25 | 27.5 | 41 | 27.3 |
| รักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะทาง | 11 | 18.6 | 22 | 24.2 | 33 | 22.0 |
| ประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เห็น / พบ | 12 | 20.3 | 22 | 24.2 | 34 | 22.7 |
| มีชื่อเสียงอยู่แล้ว | 7 | 11.9 | 11 | 12.1 | 18 | 12.0 |
| ค่าบริการเหมาะสม และสามารถจ่ายได้ | 22 | 37.3 | 26 | 28.6 | 48 | 32.0 |
| การต้อนรับแบบมิตร | 8 | 13.6 | 25 | 27.5 | 33 | 22.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ การเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้ คือ คำแนะนำจากเพื่อน / คนรู้จัก จำนวน 31 รายคิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ คำแนะนำจากหนังสือแนะนำการท่องเที่ยว จำนวน 25 รายคิดเป็นร้อยละ 42.4 และสื่อสารเข้าใจ, รู้เรื่อง จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ การเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก/แผนกทันตกรรมแห่งนี้ คือ คำแนะนำจากเพื่อน / คนรู้จัก จำนวน 65 รายคิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาคือ ทันตแพทย์เก่ง (น่าเชื่อถือ, มืออาชีพ) จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 และเคยรับบริการมาก่อน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 8 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการทางทันตกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ**

**ตารางที่ 53** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | สถานภาพ | | |
|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ | 4.22 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| อุปกรณ์เทคโนโลยีขั้นสูง | 4.17 (มาก) | 4.31 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| คุณภาพของวัสดุ และ ยา | 4.20 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| มีบริการหลากหลาย | 3.83 (มาก) | 4.04 (มาก) | 3.96 (มาก) |
| อุปกรณ์ทันสมัย | 4.07 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| ภาพพจน์และชื่อเสียง | 3.92 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.83 (มาก) |
| ความสะอาดของบริการ | 4.34 (มาก) | 4.51 (มากที่สุด) | 4.44 (มาก) |
| มีการรับประกันผลงานชัดเจน | 4.20 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| รักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะทาง | 4.03 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.21 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.11 (มาก)** | **4.22 (มาก)** | **4.18 (มาก)** |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และคุณภาพของวัสดุและยา และมีการรับประกันผลงานชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสะอาดของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 54** แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านราคา | สถานภาพ | | |
|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| แสดงค่าบริการชัดเจนก่อนรับบริการ | 4.15 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.11 (มาก) |
| ค่าบริการเหมาะสม | 4.20 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.18 (มาก) |
| ค่าบริการคงที่ | 4.12 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.09 (มาก) |
| ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ | 4.22 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| รับชำระด้วยบัตรเครดิต | 3.98 (มาก) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) |
| ไม่ต้องมัดจำก่อนรับบริการ | 3.51 (มาก) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.03 (มาก)** | **3.86 (มาก)** | **3.93 (มาก)** |

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสัญชาติให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ ค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ แสดงค่าบริการชัดเจนก่อนรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ แสดงค่าบริการชัดเจนก่อนรับบริการ และค่าบริการคงที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 55** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านสถานที่ | สถานภาพ | | |
|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การคมนาคม | 3.93 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| ที่จอดรถ | 2.56 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.14 (ปานกลาง) |
| การตกแต่ง | 3.34 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| ความสะอาด | 4.25 (มาก) | 4.37 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| บรรยากาศในคลินิก | 4.07 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| มีหนังสือพิมพ์ , นิตยสารภาษาอังกฤษ | 2.83 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) |
| มีโทรทัศน์, เคเบิลทีวี | 2.44 (น้อย) | 2.29 (น้อย) | 2.35 (น้อย) |
| มีห้องน้ำสะอาด | 3.97 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.94 (มาก) |
| ห้องน้ำแยก หญิง ชาย | 3.64 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.45 (ปานกลาง)** | **3.59 (มาก)** | **3.53 (มาก)** |

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวและไม่ใช่นักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกเหมือนกัน คือ ความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.37 ) รองลงมาคือ บรรยากาศในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.22) และการคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 3.93,3.81)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 56** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | สถานภาพ | | |
|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การได้รับคำแนะนำให้มาจากเพื่อน,คนรู้จัก | 4.10 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.19 (มาก) |
| รู้จักกับทันตแพทย์ หรือบุคลากรในคลินิก | 3.31 (ปานกลาง) | 3.78 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| การประชาสัมพันธ์บนอินเตอร์เนต | 3.66 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์ในนิตยสาร,หนังสือพิมพ์, แผนที่แจกเป็นต้น | 3.44 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| คำแนะนำจากหนังสือแนะนำต่างๆ | 3.39 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| คำแนะนำจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย | 3.59 (มาก) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ใบปลิว/แผ่นพับของคลินิกหรือโรงพยาบาล | 3.29 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| การติดต่อผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ | 3.42 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.53 (มาก)** | **3.36 (ปานกลาง)** | **3.42 (ปานกลาง)** |

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับคำแนะนำให้มาจากเพื่อน คนรู้จัก(ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์บนอินเตอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ คำแนะนำจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับคำแนะนำให้มาจากเพื่อน คนรู้จัก(ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือรู้จักกับทันตแพทย์หรือบุคลากรในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 57** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | สถานภาพ | | |
|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ชื่อเสียงของทันตแพทย์ | 3.86 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.05 (มาก) |
| จิตในการบริการของทันตแพทย์ | 4.29 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.32 (มาก) |
| บุคลิก/กิริยาท่าทางของทันตแพทย์ | 4.31 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| มีทันตแพทย์เฉพาะทางให้เลือกได้ | 3.97 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่าง ประเทศของทันตแพทย์ | 4.32 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.40 (มาก) |
| การต้อนรับและเป็นมิตรของบุคคลากร | 4.25 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลากร | 4.19 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.21 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.17 (มาก)** | **4.30 (มาก)** | **4.25 (มาก)** |

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวและไม่ใช่นักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ บุคลิก/กิริยาท่าทางของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ จิตในการบริการของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยวความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของทันตแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ จิตในการบริการของทันตแพทย์ และบุคลิก/กิริยาท่าทางของทันตแพทย์เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) และการต้อนรับและเป็นมิตรของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 58** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | สถานภาพ | | |
|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ภูมิสถาปัตย์ สวยงาม | 3.27 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) |
| อาคารใหญ่โต ทันสมัย | 3.29 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) |
| ตึกอาคารดูน่าเชื่อถือ โครงสร้างแข็งแรง | 3.47 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.34 (ปานกลาง)** | **3.54 (มาก)** | **3.46 (ปานกลาง)** |

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ตึกอาคารดูน่าเชื่อถือ โครงสร้างแข็งแรง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อาคารใหญ่โต ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาคือ ตึกอาคารดูน่าเชื่อถือ โครงสร้างแข็งแรง (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 59** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | สถานภาพ | | |
|---|---|---|---|
| | นักท่องเที่ยว | ไม่ใช่นักท่องเที่ยว | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ระยะเวลารอรับบริการ | 3.81 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการรักษา | 4.05 (มาก) | 4.02 (มาก) | 4.03 (มาก) |
| ไม่คิดค่าปรึกษาและค่าตรวจ | 3.56 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) |
| บอกเหตุผลทุกครั้งที่การบริการล่าช้า | 4.03 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| อธิบายถึงแผนการรักษาชัดเจน | 4.19 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| มีการแจ้งค่าบริการชัดเจน | 4.20 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจรับบริการ | 4.25 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| มีการนัดหมายล่วงหน้า | 3.86 (มาก) | 4.07 (มาก) | 3.99 (มาก) |
| มีการแจ้งเตือนก่อนถึงเวลานัดหมาย | 3.73 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| เวชระเบียนมีความสมบูรณ์และถูกต้อง | 3.92 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.97 (มาก) |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.96 (มาก)** | **4.02 (มาก)** | **3.99 (มาก)** |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยว และไม่ใช่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ มีการแจ้งค่าบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ ความรวดเร็วในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ มีการแจ้งค่าบริการชัดเจน และอธิบายถึงแผนการรักษาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ บอกเหตุผลทุกครั้งที่การบริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved