

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาพฤติกรรมเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้เก็บตัวอย่างจากผู้บริโภคจำนวน 340 คนและจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการคลินิกเทคนิคการแพทย์ พิจารณาจากผู้บริโภคที่มาใช้บริการในเวลา 1 เดือน

นำมาวิเคราะห์ผล โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ คลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรม ในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดบริการ พฤติกรรม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดบริการ พฤติกรรม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ส่วนที่ 7 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดบริการ พฤติกรรม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	173	50.9
หญิง	167	49.1
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.9 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 20 ปี	59	17.4
20 - 30 ปี	111	32.6
31 - 40 ปี	77	22.6
41 - 50 ปี	61	17.9
51 - 60 ปี	21	6.3
60 ปีขึ้นไป	11	3.2
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 32.6 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 22.6 และ กลุ่มอายุ 40-50 ปี ร้อยละ 17.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	186	54.7
สมรส	152	44.7
อื่นๆ(ไม่ระบุ)	2	0.6
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดคือ กลุ่มโสด ร้อยละ 54.7 รองลงมาคือกลุ่มสมรส ร้อยละ 44.7 และอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	23	6.8
ปริญญาตรี	114	33.5
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	65	19.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	78	22.9
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	60	17.6
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ปริญญาตรี ปี ร้อยละ 33.5 รองลงมาคือกลุ่ม มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ร้อยละ 22.9 และกลุ่มอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า ร้อยละ 19.1

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	90	26.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	85	25.0
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	58	17.0
รับจ้างอิสระ	52	15.3
นักเรียน/นักศึกษา	50	14.7
อื่นๆ(พ่อบ้าน แม่บ้าน ไม่มีอาชีพ ฯลฯ)	5	1.5
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดคือ พนักงานเอกชน ร้อยละ 26.5 รองลงมาคือกลุ่ม ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.0 และกลุ่มรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	168	49.4
10,000 – 20,000 บาท	105	30.9
20,001 – 30,000 บาท	39	11.5
30,000 บาท ขึ้นไป	28	8.2
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดคือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ รายได้ 10,000-20,000 ร้อยละ 30.9 และ รายได้ 20,001-30,000 ร้อยละ 11.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรม ในการเลือกใช้บริการคลินิก
เทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อ
พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
มีโปรแกรมการตรวจที่ หลากหลายให้เลือก	21 (6.2)	196 (57.6)	105 (30.9)	17 (5.0)	1 (0.3)	3.64 มาก	5
มีเครื่องมือที่ทันสมัย และ สะอาดปลอดภัย	48 (14.1)	210 (61.8)	69 (20.3)	12 (3.5)	1 (0.3)	3.86 มาก	3
คลินิกเทคนิคการแพทย์ ได้รับการรับรองมาตรฐาน จากสถาบันที่เกี่ยวข้อง	58 (17.1)	205 (60.3)	60 (17.6)	15 (4.4)	2 (0.6)	3.89 มาก	2
คลินิกเทคนิคการแพทย์มี ชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ	45 (13.2)	194 (57.1)	84 (24.7)	15 (4.4)	2 (0.6)	3.78 มาก	4
มีบริการนอกสถานที่	100 (29.4)	163 (47.9)	62 (18.2)	14 (4.1)	1 (0.3)	4.02 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.84 มาก	

หมายเหตุ: 4.50-5.00=สำคัญมากที่สุด 3.50-4.49=สำคัญมาก 2.5-3.49=สำคัญปานกลาง

1.50-2.49=สำคัญน้อย 1.00-1.49=สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียง
ลำดับ คือ มีบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา คือ มีคลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการ
รับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย

(ค่าเฉลี่ย 3.86) คลินิกเทคนิคการแพทย์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.64)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ การตรวจที่นิยมเลือกตรวจเมื่อพิจารณาจากผู้บริโภคที่ใช้บริการในเวลา 1 เดือน พบว่าในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นั้นผู้บริโภคที่มาใช้บริการจะมาตรวจรับบริการแบ่งแยกตามการตรวจทางห้องปฏิบัติการซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. การตรวจทางเคมีคลินิกและพิษวิทยา ได้แก่ การตรวจหาระดับสารเคมียา และสารพิษในเลือด ปัสสาวะ น้ำไขสันหลังหรือน้ำจากส่วนต่างๆของร่างกาย เช่น ระดับน้ำตาลในเลือด ระดับไขมันในเลือด การตรวจการทำงานของไต การทำงานของตับ การวัดระดับฮอร์โมนต่างๆประมาณร้อยละ 31

2. การตรวจทางภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิกและชีวโมเลกุล ได้แก่ การตรวจโดยอาศัยหลักทางภูมิคุ้มกันวิทยา เพื่อช่วยวินิจฉัยภาวะโรคติดเชื้อต่างๆ เช่น โรคเอดส์ ไวรัสตับอักเสบ โรคซิฟิลิส และการประเมินระดับภูมิคุ้มกันโรค ประมาณร้อยละ 26

3. การตรวจทางโลหิตวิทยา ได้แก่ การตรวจทางโลหิตวิทยา ตรวจหาปริมาณและลักษณะของเม็ดเลือดแดงและเม็ดเลือดขาว ความเข้มข้นของเลือด ทดสอบกลไกการแข็งตัวของเลือด และความผิดปกติทางพันธุกรรมของโรคเลือด การตรวจหมู่เลือด ประมาณร้อยละ 23

4. การตรวจทางจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก ได้แก่ การตรวจปัสสาวะเพื่อดูเซลล์และผลึกต่างๆ การตรวจอุจจาระเพื่อหาไข่พยาธิและดูภาวะติดเชื้อ การตรวจนับเซลล์ในน้ำคัดหลังต่างๆ การตรวจน้ำอสุจิ การตรวจเลือดเพื่อหาปรสิตในเลือด เช่น มาลาเรีย โรคเท้าช้าง เป็นต้น ประมาณร้อยละ 19

5. การตรวจทางจุลชีววิทยาคลินิก ได้แก่ การเพาะเลี้ยงเชื้อที่เป็นสาเหตุของโรค การแยกชนิดของเชื้อโรคต่างๆ การทดสอบความไวของเชื้อต่อยาปฏิชีวนะ การย้อมเชื้อแบบต่างๆ เพื่อตรวจด้วยกล้องจุลทรรศน์ การศึกษาทางระบาดวิทยา ประมาณร้อยละ 1

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราค่าบริการตรวจ เหมาะสมไม่แพงเกินไป	61 (17.9)	184 (54.1)	84 (24.7)	11 (3.2)	0 (0)	3.87 (มาก)	2
มีการคิดค่าบริการแบบ เลือกได้ในอัตราต่างๆ กัน (แบบ Package)	56 (16.5)	187 (55.0)	88 (25.9)	9 (2.6)	0 (0)	3.85 (มาก)	3
การคิดค่าบริการ/รับชำระ เงินถูกต้อง	69 (20.3)	184 (54.1)	77 (22.6)	10 (2.9)	0 (0)	3.92 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.88 มาก	

หมายเหตุ: 4.50-5.00=สำคัญมากที่สุด 3.50-4.49=สำคัญมาก 2.5-3.49=สำคัญปานกลาง
1.50-2.49=สำคัญน้อย 1.00-1.49=สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา อัตราค่าบริการตรวจเหมาะสมไม่แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ มีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆ กัน (แบบ Package) (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ระดับ ลำดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	67 (19.7)	145 (42.6)	105 (30.9)	22 (6.5)	1 (0.3)	3.75 มาก	3
มีป้ายโฆษณาและโบรชัวร์ต่างๆ	77 (22.6)	140 (41.2)	101 (29.7)	22 (6.5)	0 (0.0)	3.80 มาก	2
มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถมโปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ	91 (26.8)	140 (41.2)	85 (25.0)	24 (7.1)	0 (0.0)	3.88 มาก	1
มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ	54 (15.9)	142 (41.8)	104 (30.6)	38 (11.2)	2 (0.6)	3.61 มาก	4
การบอกกล่าวจากผู้เคยใช้บริการมาก่อน	16 (4.7)	174 (51.2)	129 (37.9)	20 (5.9)	1 (0.3)	3.54 มาก	5
แพทย์แนะนำ	22 (6.5)	145 (42.6)	89 (26.2)	73 (21.5)	11 (3.2)	3.28 ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.64 มาก	

หมายเหตุ: 4.50-5.00=สำคัญมากที่สุด 3.50-4.49=สำคัญมาก 2.5-3.49=สำคัญปานกลาง 1.50-2.49=สำคัญน้อย

1.00-1.49=สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียง ลำดับ คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถมโปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.61) การบอกกล่าวจากผู้เคยใช้บริการมาก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ แพทย์แนะนำมา (ค่าเฉลี่ย 3.28)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในส่วนของพนักงานขายซึ่งในปัจจุบันนี้ทางคลินิกเทคนิคการแพทย์ทุกแห่งยังไม่มีพนักงานขายที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการติดต่อขายโดยตรงกับผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคที่มารับบริการนั้น ก็มีผู้บริโภคโดยตรง และบริษัทห้างร้านที่ต้องตรวจสอบสุขภาพประจำปี พนักงานด้วยเช่นกัน ซึ่งที่มีในปัจจุบันเป็นเพียงพนักงานให้ความรู้เกี่ยวกับการตรวจต่างๆ เท่านั้น

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	37 (10.9)	166 (48.8)	117 (34.4)	19 (5.6)	1 (0.3)	3.64 (มาก)	6
สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยและเพียงพอ	49 (14.4)	180 (52.9)	93 (27.4)	18 (5.3)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	4
สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองเห็นได้ง่าย	73 (21.5)	179 (52.6)	74 (21.8)	14 (4.1)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	2
กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล	90 (26.5)	174 (51.2)	63 (18.5)	12 (3.5)	1 (0.3)	4.00 (มาก)	1
ตกแต่งสถานที่สวยงาม	48 (14.1)	176 (51.8)	96 (28.2)	20 (5.9)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	5
มีที่พักนั่งรอฟังผล	58 (17.1)	192 (56.5)	80 (23.5)	10 (2.9)	0 (0.0)	3.88 (มาก)	3
มีน้ำดื่มบริการ	28 (8.2)	111 (32.6)	134 (39.4)	52 (15.3)	15 (4.4)	3.25 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.74 มาก	

หมายเหตุ: 4.50-5.00=สำคัญมากที่สุด 3.50-4.49=สำคัญมาก 2.5-3.49=สำคัญปานกลาง

1.50-2.49=สำคัญน้อย 1.00-1.49=สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา คือ สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีที่พักนั่งรอฟังผล (ค่าเฉลี่ย 3.88) สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตกแต่งสถานที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.74) ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีน้ำดื่มบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The elephant and lamp are set against a background of a stylized sunburst or starburst pattern. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are two decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านพนักงาน หรือ บุคคล	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
นักเทคนิคการแพทย์อธิบาย ผลการตรวจอย่างเข้าใจ	129 (37.9)	164 (48.2)	38 (11.2)	9 (2.6)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	1
นักเทคนิคการแพทย์มีใบ ประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง	126 (37.1)	162 (47.6)	45 (13.2)	7 (2.1)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	2
นักเทคนิคการแพทย์มี ความรู้และความชำนาญใน การตรวจ	124 (36.5)	166 (48.8)	42 (12.4)	8 (2.4)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	3
นักเทคนิคการแพทย์ และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ	116 (34.1)	166 (48.8)	46 (13.5)	12 (3.5)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	4
มีนักเทคนิคการแพทย์ ประจำอยู่และตรวจ ตลอดเวลาให้บริการ	101 (29.7)	142 (41.8)	85 (25.0)	11 (3.2)	1 (0.3)	3.97 (มาก)	5
นักเทคนิคการแพทย์ และ พนักงานให้บริการตรวจ ตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	43 (12.6)	204 (60.0)	77 (22.6)	16 (4.7)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	6
นักเทคนิคการแพทย์ และ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	30 (8.8)	211 (62.1)	85 (25.0)	14 (4.1)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.04 มาก	

หมายเหตุ: 4.50-5.00=สำคัญมากที่สุด 3.50-4.49=สำคัญมาก 2.5-3.49=สำคัญปานกลาง 1.50-2.49=สำคัญน้อย

1.00-1.49=สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ นักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.20) นักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีนักเทคนิคการแพทย์ประจำอยู่และตรวจตลอดเวลาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานให้บริการตรวจตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
ห้องตรวจมีความสะอาดและเป็นสัดส่วน	47 (13.8)	204 (60.0)	78 (22.9)	10 (2.9)	1 (0.3)	3.84 (มาก)	3
เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย	76 (22.4)	194 (57.1)	63 (18.5)	7 (2.1)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	2
ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจนและมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน	94 (27.6)	186 (54.7)	53 (15.6)	7 (2.1)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.97 มาก	

หมายเหตุ: 4.50-5.00=สำคัญมากที่สุด 3.50-4.49=สำคัญมาก 2.5-3.49=สำคัญปานกลาง 1.50-2.49=สำคัญน้อย 1.00-1.49=สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา คือ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการตรวจรวดเร็วและถูกต้อง	70 (20.6)	200 (58.8)	60 (17.6)	10 (2.9)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	5
มีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ	98 (28.8)	184 (54.1)	50 (14.7)	7 (2.1)	1 (0.3)	4.09 (มาก)	3
มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการตรวจ	57 (16.8)	200 (58.8)	73 (21.5)	10 (2.9)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	7
เวลาเปิด-ปิด นานอน	51 (15.0)	197 (57.9)	80 (23.5)	12 (3.5)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	6
สามารถโทรนัดหมายล่วงหน้าได้	97 (28.5)	171 (50.3)	61 (17.9)	11 (3.2)	0 (0.0)	4.04 (มาก)	4
ไม่ต้องรอดรอนาน	125 (36.8)	167 (49.1)	41 (12.1)	7 (2.1)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	2
สามารถโทรสอบถามได้	133 (39.1)	158 (46.5)	42 (12.4)	7 (2.1)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.03 มาก	

หมายเหตุ: 4.50-5.00=สำคัญมากที่สุด 3.50-4.49=สำคัญมาก 2.5-3.49=สำคัญปานกลาง

1.50-2.49=สำคัญน้อย 1.00-1.49=สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ สามารถโทรสอบถามได้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ ไม่ต้องรอตรวจนาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) สามารถโทรนัดหมายล่วงหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) การให้บริการตรวจรวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) เวลาเปิด-ปิด แนนอน (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a five-pointed star. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.84	มาก
ด้านราคา	3.88	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.64	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.74	มาก
ด้านพนักงานหรือบุคคล	4.04	มาก
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.97	มาก
ด้านกระบวนการ	4.03	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านพนักงานหรือบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุของการเลือกใช้บริการคลินิก

สาเหตุของการเลือกใช้บริการคลินิก	จำนวน(คน) N=340	ร้อยละ
ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย	254	74.7
ตรวจสุขภาพประจำปี	202	59.4
ตรวจเพื่อทำประกันชีวิต	92	27.1
อื่นๆ (ความต้องการโดยส่วนตัวในการตรวจ ฯลฯ)	3	0.9

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 340 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดสาเหตุของการเลือกใช้บริการคลินิก คือ ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย ร้อยละ 74.7 รองลงมา ตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 59.4 และตรวจเพื่อทำประกันชีวิต ร้อยละ 27.1

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์

ผู้มีส่วนร่วมมากที่สุดใน การตัดสินใจเลือกใช้บริการ คลินิกเทคนิคการแพทย์	จำนวน(คน) N=340	ร้อยละ
ตนเอง	148	43.5
ครอบครัว	87	25.6
เพื่อน	91	26.8
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน บริษัทประกัน บริษัทที่ทำงาน ฯลฯ)	14	4.1
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ ตนเอง ร้อยละ 43.5 รองลงมา เพื่อน ร้อยละ 26.8 และครอบครัว ร้อยละ 25.6

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการ คลินิกเทคนิคการแพทย์

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	จำนวน(คน) N=340	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 บาท	3	0.9
100-500 บาท	99	29.1
501-1,000 บาท	74	21.8
1,001-1,500 บาท	61	17.9
1,501-2,000 บาท	53	15.6
มากกว่า 2,000 บาทขึ้นไป	50	14.7
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุดคือ 100-500 บาท ร้อยละ 29.1 รองลงมา 501-1,000บาท ร้อยละ 21.8 และ 1,001-1,500บาท ร้อยละ 17.9

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาการมาใช้บริการ คลินิกเทคนิคการแพทย์

ช่วงเวลาที่ใช้บริการคลินิกเทคนิค การแพทย์	จำนวน(คน) N=340	ร้อยละ
08:00-11:00 น.	112	32.9
11:01-14:00 น.	68	20.0
14:01-17:00 น.	50	14.7
17:01-20:00 น.	110	32.4
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงเวลาการมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุดคือ เวลา 8.00-11.00น. ร้อยละ 32.4 รองลงมา เวลา 17.01-20.00น. ร้อยละ 32.4 และเวลา 11.00-14.00น. ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน(คน) N=340	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์	201	59.1
เสาร์-อาทิตย์	128	37.7
วันหยุดราชการ	11	3.2
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการ คือ วันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 59.1 รองลงมา วันเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 37.7 และวันหยุดราชการ ร้อยละ 3.2

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์

การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	จำนวน(คน) N=340	ร้อยละ
เลือกเพียงแห่งเดียวตลอด	46	13.5
เลือกสลับกันไปเรื่อยๆ	89	26.2
แล้วแต่สะดวก	203	59.7
อื่นๆ(เลือกตามที่เคยใช้แต่ไม่แห่งเดียวตลอดและสลับกันเพียงไม่กี่แห่ง)	2	0.6
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ แล้วแต่สะดวก ร้อยละ 59.7 รองลงมา สลับกันไปเรื่อยๆ ร้อยละ 26.2 และเลือกเพียงแห่งเดียวตลอด ร้อยละ 13.5

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์

แหล่งที่ได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์	จำนวน(คน) N=340	ร้อยละ
แผ่นพับ	150	44.1
วิทยุ	12	3.5
ป้ายโฆษณา	64	18.8
คนในครอบครัว	169	49.7
เพื่อน	192	56.5
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน ฯลฯ)	10	2.9

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 340 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดแหล่งที่ได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ จากเพื่อน ร้อยละ 56.5 รองลงมา คนในครอบครัว ร้อยละ 49.7 และแผ่นพับ ร้อยละ 44.1

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความรู้สึก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความรู้สึกหลังจากใช้บริการ คลินิกเทคนิคการแพทย์	0 (0.0)	7 (2.1)	122 (35.9)	153 (45.0)	58 (17.1)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ หลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ ระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.77

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจะกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์

การจะกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	จำนวน (คน) n=340	ร้อยละ
ใช้	235	69.1
ไม่ใช้	3	0.9
ไม่แน่ใจ	102	30.0
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ร้อยละ 69.1 รองลงมาไม่แน่ใจที่จะกลับมาใช้บริการ ร้อยละ 30.0 และไม่กลับมาใช้บริการ ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์

การจะแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	จำนวน(คน) n=340	ร้อยละ
แนะนำ	207	60.9
ไม่แนะนำ	2	0.6
ไม่แน่ใจ	131	38.5
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 24 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ คลินิกเทคนิคการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 60.9 ไม่แน่ใจที่จะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 38.5 และไม่แนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ คลินิกเทคนิคการแพทย์

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์เอกชน	จำนวน(คน) n=340	ร้อยละ
เคยใช้บริการ 1-5 ครั้ง	241	70.9
เคยใช้บริการ 6-10 ครั้ง	69	20.3
เคยใช้บริการ 11-15 ครั้ง	26	7.6
เคยใช้บริการ 16-20 ครั้ง	1	0.3
เคยใช้บริการ 20 ครั้งขึ้นไป	3	0.9
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ 1-5 ครั้ง ร้อยละ 70.9 รองลงมา เคยใช้บริการ 6-10 ครั้ง ร้อยละ 20.3 และเคยใช้บริการ 11-15 ครั้ง ร้อยละ 7.6

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์

ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ เทคนิคการแพทย์	จำนวน(คน) n=340	ร้อยละ
ห้องปฏิบัติการทางเทคนิค การแพทย์ของโรงพยาบาล	108	31.8
ห้องปฏิบัติการทางเทคนิค การแพทย์ของคลินิกเทคนิค การแพทย์เอกชน	232	68.2
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน ร้อยละ 68.2 และใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล ร้อยละ 31.8

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการห้องปฏิบัติ การเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล

เหตุผลที่ใช้บริการห้องปฏิบัติ การ เทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล	จำนวน(คน) n=108	ร้อยละ
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้ เลือก	62	57.4
มีราคาถูก	26	24.1
สถานที่ตั้งหาง่าย ไป-มา สะดวก	73	67.6
มีความน่าเชื่อถือ	98	90.7
อื่นๆ(ตามระบบของโรงพยาบาล ฯลฯ)	6	5.5

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล
จำนวน 108 ราย เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเหตุผลที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการ
เทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลเนื่องจากมีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 90.7 รองลงมาสถานที่ตั้งหาง่าย
ไป-มา สะดวก ร้อยละ 67.6 และมีโปรแกรมตรวจที่หลากหลายให้เลือก ร้อยละ 57.4

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ เทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล

เหตุผลที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล	จำนวน(คน) n=232	ร้อยละ
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	52	22.4
มีราคาสมเหตุสมผลกับโปรแกรมการตรวจ	76	32.8
สะดวก ไป-มา ง่าย	72	31.0
ใกล้บ้าน	56	24.1
แพทย์แนะนำ	34	14.7
ไม่ต้องรอตรวจนานๆ	189	81.5
ไม่ต้องรอผลตรวจนานๆ	123	53.0
อื่นๆ(ทดลองใช้บริการ ฯลฯ)	3	1.3

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล จำนวน 232 เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเหตุผลที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล เนื่องจากไม่ต้องรอตรวจนานๆ ร้อยละ 81.5 รองลงมาไม่ต้องรอผลตรวจนานๆ ร้อยละ 53.0 และมีราคาสมเหตุสมผลกับโปรแกรมการตรวจ ร้อยละ 32.8

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้คลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัญหาที่พบจากการใช้คลินิกเทคนิคการแพทย์	จำนวน(คน) n=340	ร้อยละ
โปรแกรมการตรวจน้อย ไม่ครบถ้วน	10	2.9
เครื่องมือเก่า ล้าหลัง ไม่ทันสมัย	52	15.3
คลินิกเทคนิคการแพทย์ไม่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป	135	39.7
การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินผิดพลาด	11	3.2
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของคลินิกเทคนิคการแพทย์	134	39.4
ไม่มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ	83	24.4
สถานที่อยู่ไกลที่พักอาศัย	39	11.5
สถานที่ตั้งหายากสังเกตเห็นยาก	37	10.9
สถานที่ไม่สะอาด ดูแล้วไม่ปลอดภัย ไม่น่าเชื่อถือ	17	5.0
ที่จอดรถไม่สะดวก ไม่เพียงพอ ไม่ปลอดภัย	73	21.5
ไม่มีนักเทคนิคการแพทย์ประจำอยู่ตลอดเวลา	20	5.9
นักเทคนิคการแพทย์ไม่มีความรู้และชำนาญในการตรวจ	7	2.1
นักเทคนิคการแพทย์และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไม่สุภาพ	6	1.8
อื่นๆ(ให้พนักงานผู้ช่วยตรวจแทน,รอนาน ฯลฯ)	6	1.8

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 340 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ คลินิกเทคนิคการแพทย์ไม่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ร้อยละ 39.7 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของคลินิกเทคนิคการแพทย์ ร้อยละ 39.4 ไม่มีป้ายโฆษณา และโบรชัวร์ต่างๆ ร้อยละ 24.4

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดบริการ พฤติกรรม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=173	n=167
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	3.67 มาก	3.62 มาก
มีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย	3.88 มาก	3.84 มาก
คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง	3.88 มาก	3.89 มาก
คลินิกเทคนิคการแพทย์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ	3.76 มาก	3.80 มาก
มีบริการนอกสถานที่	3.95 มาก	4.09 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 มาก	3.85 มาก

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.83) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ในปัจจัยย่อยเพศชายให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา มีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) และคลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.88)

เพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=173	n=167
อัตราค่าบริการที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป	3.83 มาก	3.91 มาก
มีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package)	3.83 มาก	3.87 มาก
การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง	3.87 มาก	3.97 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 มาก	3.92 มาก

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ปัจจัยย่อย เพศชายให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา อัตราค่าบริการตรงเหมาะสมไม่แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package) (ค่าเฉลี่ย 3.83)

เพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา อัตราค่าบริการตรงเหมาะสมไม่แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package) (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=173	n=167
การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.75 มาก	3.75 มาก
มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ	3.79 มาก	3.81 มาก
มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถมโปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ	3.87 มาก	3.89 มาก
มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.57 มาก	3.66 มาก
การบอกกล่าวจากผู้เคยใช้บริการมาก่อน	3.61 มาก	3.47 ปานกลาง
แพทย์แนะนำมา	3.27 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.64 มาก	3.64 มาก

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.64) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยย่อยเพศชาย ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถมโปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

เพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถมโปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา มีป้ายโฆษณาและ โปสเตอร์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.81) การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=173	n=167
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	3.65 มาก	3.64 มาก
สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย และเพียงพอ	3.77 มาก	3.75 มาก
สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย	3.88 มาก	3.95 มาก
กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล	3.98 มาก	4.02 มาก
ตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.75 มาก	3.74 มาก
มีที่พักนั่งรอฟังผล	3.85 มาก	3.90 มาก
มีน้ำดื่มบริการ	3.26 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 มาก	3.75 มาก

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.73) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยย่อยเพศชาย ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีที่พักนั่งรอฟังผล (ค่าเฉลี่ย 3.85)

เพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีที่พักนั่งรอฟังผล (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคล	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=173	n=167
มีนักเทคนิคการแพทย์ประจำอยู่และตรวจตลอดเวลาให้บริการ	3.94 มาก	4.01 มาก
นักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ	4.15 มาก	4.24 มาก
นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ	4.18 มาก	4.25 มาก
นักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง	4.20 มาก	4.19 มาก
นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใสและสุภาพ	4.13 มาก	4.14 มาก
นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.76 มาก	3.75 มาก
นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานให้บริการตรวจตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.84 มาก	3.77 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.03 มาก	4.05 มาก

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.03) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยย่อยเพศชาย ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือนักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และนักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

เพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) นักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=173	n=167
ห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน	3.81 มาก	3.87 มาก
เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย	3.95 มาก	4.04 มาก
ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน	4.02 มาก	4.14 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.93 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.93) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ปัจจัยย่อยเพศชาย ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

เพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) และห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรมมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	n=173	n=167
การให้บริการตรวจรวดเร็ว และถูกต้อง	3.99 มาก	3.95 มาก
มีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ	4.05 มาก	4.13 มาก
มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการตรวจ	3.88 มาก	3.91 มาก
เวลาเปิด-ปิด แน่นนอน	3.83 มาก	3.86 มาก
สามารถโทรนัดหมายล่วงหน้าได้	3.97 มาก	4.11 มาก
ไม่ต้องรอตรอนาน	4.15 มาก	4.26 มาก
สามารถโทรสอบถามได้	4.19 มาก	4.26 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.01 มาก	4.07 มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.01) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ปัจจัยย่อยเพศชาย ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ไม่ต้องรอผลตรวจนาน/สามารถโทรสอบถามได้ (ค่าเฉลี่ย4.19) รองลงมา ไม่ต้องรอตรวจนาน (ค่าเฉลี่ย4.15) และ มีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ (ค่าเฉลี่ย4.05)

เพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีผลการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ไม่ต้องรอผลตรวจนาน และสามารถโทรสอบถามได้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย4.26) รองลงมา มีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ (ค่าเฉลี่ย4.13) และสามารถโทรนัดหมายล่วงหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย4.11)

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามสาเหตุการให้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามเพศ

สาเหตุการให้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย	89	51.4	71	42.5	160	47.1
ตรวจสุขภาพประจำปี	59	34.1	55	32.9	114	33.5
ตรวจเพื่อทำประกันชีวิต	23	13.3	40	24.0	63	18.5
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน บริษัทประกัน บริษัทที่ทำงาน ฯลฯ)	2	1.2	1	0.6	3	0.9
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 37 พบว่า เพศชายใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย มากที่สุด ร้อยละ 51.4 ส่วนเพศหญิงใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย มากที่สุด ร้อยละ 42.5

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามเพศ

ผู้มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	86	49.7	62	37.1	148	43.5
ครอบครัว	46	26.6	41	24.6	87	25.6
เพื่อน	32	18.5	59	35.3	91	26.8
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน บริษัทประกัน บริษัทที่ทำงาน ฯลฯ)	9	5.2	5	3.0	14	4.1
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 38 พบว่าเพศชาย ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ ตนเอง ร้อยละ 49.7 ส่วนเพศหญิง ผู้ที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจมากที่สุด คือ ตนเอง ร้อยละ 37.1

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ และจำแนกตามเพศ

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 บาท	1	0.6	2	1.2	3	0.9
100-500 บาท	46	26.6	53	31.7	99	29.1
501-1,000 บาท	41	23.7	33	19.8	74	21.8
1,001-1,500 บาท	31	17.9	30	18.0	61	17.9
1,500-2,000 บาท	30	17.3	23	13.8	53	15.6
มากกว่า 2,000 บาทขึ้นไป	24	13.9	26	15.6	50	14.7
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 39 พบว่า เพศชาย ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ 100-500 บาท ร้อยละ 26.6 ส่วนเพศหญิงค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ 100-500 บาท ร้อยละ 31.7

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามเพศ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08:00-11:00 น.	60	34.7	52	31.1	112	32.9
11:01-14:00 น.	32	18.5	36	21.6	68	20.0
14:01-17:00 น.	25	14.5	25	15.0	50	14.7
17:01-20:00 น.	56	32.4	54	32.3	110	32.4
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 40 พบว่า เพศชายช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ เวลา 08:00-11:00 น. มากที่สุด ร้อยละ 34.7 เพศหญิงช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ เวลา 17:01-20:00 น. มากที่สุด ร้อยละ 32.3

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามวันที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ และจำแนกตามเพศ

วันที่มาใช้บริการคลินิกการแพทย์	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์	98	56.6	103	61.7	201	59.2
เสาร์-อาทิตย์	68	39.4	60	35.9	128	37.6
วันหยุดราชการ	7	4.0	4	2.4	11	3.2
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 41 พบว่า เพศชาย ใช้บริการคลินิกการแพทย์ในวันจันทร์-ศุกร์ มากที่สุด ร้อยละ 56.6 เพศหญิงใช้บริการคลินิกการแพทย์ในวันจันทร์-ศุกร์ มากที่สุด ร้อยละ 61.7

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามเพศ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเพียงแห่งเดียวตลอด	26	15.0	20	12.0	46	13.5
เลือกสลับกันไปเรื่อยๆ	46	26.6	43	25.7	89	26.2
แล้วแต่สะดวก	99	57.2	104	62.3	203	59.7
อื่นๆ(เลือกตามที่เคยใช้แต่ไม่แห่งเดียวตลอดและสลับกันไปไม่กี่แห่ง)	2	1.2	0	0.0	2	0.6
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 42 พบว่า เพศชาย การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์
แล้วแต่สะดวก มากที่สุด ร้อยละ 57.2 เพศหญิงการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์
แล้วแต่สะดวก มากที่สุด ร้อยละ 62.3

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิค
การแพทย์ จำแนกตามเพศ

การรับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แผ่นพับ	79	45.7	71	42.5
วิทยุ	6	3.5	6	3.6
ป้ายโฆษณา	33	19.1	31	18.6
คนในครอบครัว	83	48.0	86	51.5
เพื่อน	101	58.4	91	54.5
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน ฯลฯ)	4	2.3	6	3.6

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ชาย 173 คน หญิง 167 คน ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 43 พบว่า เพศชาย ได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์จาก เพื่อน
มากที่สุด ร้อยละ 58 เพศหญิงได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์จาก เพื่อน มากที่สุด ร้อยละ 54.5

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามเพศ

การจะกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	115	66.5	120	71.9	235	69.1
ไม่ใช่	3	1.7	0	0.0	3	0.9
ไม่แน่ใจ	55	31.8	47	28.1	102	30.0
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 45 พบว่า เพศชาย จะกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิค มากที่สุด ร้อยละ 66.5 เพศหญิง จะกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิค มากที่สุด ร้อยละ 71.9

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามเพศ

การจะแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	96	55.5	111	66.5	207	60.9
ไม่แนะนำ	1	0.6	1	0.6	2	0.6
ไม่แน่ใจ	76	43.9	55	32.9	131	38.5
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 46 พบว่า เพศชาย จะแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด ร้อยละ 55.5 เพศหญิง จะแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด ร้อยละ 66.5

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน จำแนกตามเพศ

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์เอกชน	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ 1-5 ครั้ง	121	69.9	120	71.9	241	70.9
เคยใช้บริการ 6-10 ครั้ง	33	19.1	36	21.6	69	20.3
เคยใช้บริการ 11-15 ครั้ง	15	8.7	11	6.6	26	7.6
เคยใช้บริการ 16-20 ครั้ง	1	0.6	0	0.0	1	0.3
เคยใช้บริการ 20 ครั้งขึ้นไป	3	1.7	0	0.0	3	0.9
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 47 พบว่า เพศชาย ส่วนใหญ่เคยใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน 1-5 ครั้ง ร้อยละ 69.9 เพศหญิง ส่วนใหญ่เคยใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน 1-5 ครั้ง ร้อยละ 71.9

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่ที่ใช้บริการเทคนิคการแพทย์ในปัจจุบัน จำแนกตามเพศ

สถานที่ที่ใช้บริการเทคนิคการแพทย์ในปัจจุบัน	เพศ					
	ชาย		หญิง		ชาย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล	59	34.1	49	29.3	108	31.8
ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน	114	65.9	118	70.7	232	68.2
รวม	173	100.0	167	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 48 พบว่า เพศชาย ส่วนใหญ่สถานที่ปัจจุบันใช้บริการที่ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน ร้อยละ 65.9 เพศหญิง ส่วนใหญ่ปัจจุบันใช้บริการที่ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน ร้อยละ 70.7

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิค การแพทย์ของโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ

การใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิค การแพทย์ของโรงพยาบาล	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	38	64.4	24	49.0
มีราคาถูก	12	20.3	14	28.6
สถานที่ตั้งหาง่าย ไป-มา สะดวก	44	74.6	29	59.2
มีความน่าเชื่อถือ	54	91.5	44	89.8
อื่นๆ(ตามระบบของโรงพยาบาล ฯลฯ)	3	5.1	3	6.1

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล จำนวน 108 ราย เป็นชาย 59 ราย หญิง 49 ราย เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 49 พบว่า เพศชายใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล เพราะมีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 91.5 เพศหญิง ใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล เพราะมีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 89.8

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ

การใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ ในโรงพยาบาล	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	27	23.7	25	21.2
มีราคาสมเหตุสมผลกับโปรแกรมการตรวจ	34	29.8	42	35.6
สะดวกไป-มาง่าย	38	33.3	34	28.8
ใกล้บ้าน	30	26.3	26	22.0
แพทย์แนะนำ	21	18.4	13	11.0
ไม่ต้องรอตรวจนานๆ	99	86.8	90	76.3
ไม่ต้องรอผลตรวจนานๆ	62	54.4	61	51.7
อื่นๆ(ทดลองใช้บริการ ฯลฯ)	2	1.8	1	0.8

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล จำนวน 232 ราย เป็นชาย 313 ราย หญิง 292 ราย เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 50 พบว่า เพศชายการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล เพราะไม่ต้องรอตรวจนานๆ ร้อยละ 86.8 เพศหญิงใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล เพราะไม่ต้องรอตรวจนานๆ ร้อยละ 76.3

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โปรแกรมการตรวจน้อย ไม่ครบถ้วน	4	2.3	6	3.6
เครื่องมือเก่า ล้าหลัง ไม่ทันสมัย	28	16.2	24	14.4
คลินิกเทคนิคการแพทย์ไม่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป	65	37.6	70	41.9
การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินผิดพลาด	9	5.2	2	1.2
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของคลินิกเทคนิคการแพทย์	67	38.7	67	40.1
ไม่มีป้ายโฆษณา และโบรชัวร์ต่างๆ	48	27.7	35	21.0
สถานที่อยู่ไกลที่พำนักอาศัย	20	11.6	19	11.4
สถานที่ตั้งหายากสังเกตเห็นยาก	24	13.9	13	7.8
สถานที่ไม่สะอาด ดูแล้วไม่ปลอดภัย ไม่น่าเชื่อถือ	11	6.4	6	3.6
ที่จอดรถไม่สะดวก ไม่เพียงพอ ไม่ปลอดภัย	35	20.2	38	22.8
ไม่มีนักเทคนิคการแพทย์ประจำอยู่ตลอดเวลา	10	5.8	10	6.0
นักเทคนิคการแพทย์ไม่มีความรู้และชำนาญในการตรวจ	4	2.3	3	1.8
นักเทคนิคการแพทย์และพนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไม่สุภาพ	3	1.7	3	1.8
อื่นๆ(ให้พนักงานผู้ช่วยตรวจแทน,รอนาน ฯลฯ)	5	2.9	1	0.6

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ชาย 173 ราย หญิง 167 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 51 พบว่า เพศชาย ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ สำหรับคือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของคลินิกเทคนิคการแพทย์ ร้อยละ 38.7 ส่วนเพศหญิงปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ คลินิกเทคนิคการแพทย์ไม่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ร้อยละ 41.9

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดบริการ พฤติกรรม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ	
	ไม่เกิน 30 ปี	30 ปีขึ้นไป
	n=170	n=170
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	3.55 มาก	3.74 มาก
มีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย	3.79 มาก	3.92 มาก
คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง	3.88 มาก	3.90 มาก
คลินิกเทคนิคการแพทย์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ	3.75 มาก	3.81 มาก
มีบริการนอกสถานที่	4.04 มาก	4.00 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.80 มาก	3.87 มาก

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80) ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยย่อยช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.88) และคลินิกเทคนิคการแพทย์ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

อายุ 30 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา มีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ	
	ไม่เกิน 30 ปี	30 ปีขึ้นไป
	n=170	n=170
อัตราค่าบริการตรวจเหมาะสมไม่แพงเกินไป	3.81 มาก	3.93 มาก
มีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package)	3.77 มาก	3.94 มาก
การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง	3.79 มาก	4.05 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคในทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.79) 30 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ปัจจัยย่อยช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการตรวจเหมาะสมไม่แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package) (ค่าเฉลี่ย 3.77)

อายุ 30 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package) (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอัตราค่าบริการตรวจเหมาะสมไม่แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ	
	ไม่เกิน 30 ปี	30 ปีขึ้นไป
	n=170	n=170
การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.74 มาก	3.76 มาก
มีป้ายโฆษณา และ โปรชัวร์ต่างๆ	3.78 มาก	3.82 มาก
มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถม โปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ	3.84 มาก	3.91 มาก
มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.61 มาก	3.61 มาก
การบอกกล่าวจากผู้เคยใช้บริการมาก่อน	3.46 ปานกลาง	3.62 มาก
แพทย์แนะนำมา	3.11 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.59 มาก	3.69 มาก

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก อายุไม่เกิน 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.59) อายุ 30 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ปัจจัยย่อย อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถมโปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 3.84(มาก) รองลงมา คือ มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.78(มาก) และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.74(มาก)

อายุ 30 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถมโปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อายุ	
	ไม่เกิน 30 ปี	30 ปีขึ้นไป
	n=170	n=170
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	3.56 มาก	3.72 มาก
สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย และเพียงพอ	3.68 มาก	3.85 มาก
สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองเห็นได้ง่าย	3.86 มาก	3.97 มาก
กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล	4.02 มาก	3.98 มาก
ตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.66 มาก	3.82 มาก
มีที่พักนั่งรอฟังผล	3.85 มาก	3.90 มาก
มีน้ำดื่มบริการ	3.16 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 มาก	3.80 มาก

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก อายุไม่เกิน 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.68) อายุ 30 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีที่พักนั่งรอฟังผล (ค่าเฉลี่ย 3.85)

อายุ 30 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีที่พักนั่งรอฟังผล (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคล	อายุ	
	ไม่เกิน 30 ปี	30 ปีขึ้นไป
	n=170	n=170
มีนักเทคนิคการแพทย์ประจำอยู่และตรวจตลอดเวลาให้บริการ	3.92 มาก	4.03 มาก
นักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ	4.16 มาก	4.22 มาก
นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ	4.21 มาก	4.22 มาก
นักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง	4.16 มาก	4.24 มาก
นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใสและสุภาพ	4.18 มาก	4.09 มาก
นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.72 มาก	3.79 มาก
นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานให้บริการตรวจตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.72 มาก	3.89 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.01 มาก	4.07 มาก

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกช่วง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก อายุไม่เกิน 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) อายุ 30 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และนักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ, นักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.16)

อายุ 30 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ นักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ, นักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และนักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	อายุ	
	ไม่เกิน 30 ปี	30 ปีขึ้นไป
	n=170	n=170
ห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน	3.82 มาก	3.86 มาก
เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย	3.94 มาก	4.06 มาก
ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน	4.12 มาก	4.04 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.96 มาก	3.99 มาก

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.96) อายุ 30 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ปัจจัยย่อย อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และเครื่องมือห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.82)

อายุ 30 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ ห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ	
	ไม่เกิน 30 ปี	30 ปีขึ้นไป
	n=170	n=170
การให้บริการตรวจรวดเร็ว และถูกต้อง	3.94 มาก	4.01 มาก
มีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ	4.04 มาก	4.15 มาก
มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการตรวจ	3.86 มาก	3.92 มาก
เวลาเปิด-ปิด แน่นนอน	3.84 มาก	3.85 มาก
สามารถโทรนัดหมายล่วงหน้าได้	4.02 มาก	4.06 มาก
ไม่ต้องรอรอตรวจนาน	4.16 มาก	4.25 มาก
ไม่ต้องรอผลตรวจนาน/สามารถโทรสอบถามได้	4.21 มาก	4.24 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.01 มาก	4.07 มาก

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) อายุ 30 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ไม่ต้องรอผลตรวจนาน/สามารถโทรสอบถามได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ไม่ต้องรอตรวจนาน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

อายุ 30 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ไม่ต้องรอตรวจนาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ไม่ต้องรอผลตรวจนาน/สามารถโทรสอบถามได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสาเหตุการให้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

สาเหตุการให้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย	92	54.1	68	40.0	160	47.1
ตรวจสุขภาพประจำปี	51	30.0	63	37.1	114	33.5
ตรวจเพื่อทำประกันชีวิต	27	15.9	36	21.2	63	18.5
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน บริษัทประกันบริษัทที่ทำงาน ฯลฯ)	0	0.0	3	1.8	3	0.9
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 59 พบว่า ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี สาเหตุที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย ร้อยละ 54.1 และช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป สาเหตุที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด คือ ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย ร้อยละ 40.0

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

ผู้มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	68	40.0	80	47.1	148	43.5
ครอบครัว	40	23.5	47	27.6	87	25.6
เพื่อน	58	34.1	33	19.4	91	26.8
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน บริษัทประกัน บริษัทที่ทำงาน ฯลฯ)	4	2.4	10	5.9	14	4.1
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 60 พบว่า ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ ตนเอง ร้อยละ 40.0 ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ ตนเอง ร้อยละ 47.1

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 บาท	3	1.8	0	0.0	3	0.9
100-500 บาท	78	45.9	21	12.4	99	29.1
501-1,000 บาท	60	35.3	14	8.2	74	21.8
1,001-1,500 บาท	20	11.8	41	24.1	61	17.9
1,500-2,000 บาท	5	2.9	48	28.2	53	15.6
มากกว่า 2,000 บาทขึ้นไป	4	2.4	46	27.1	50	14.7
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 61 พบว่า ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด คือ 100-500 บาท ร้อยละ 45.9 อายุ 30 ปีขึ้นไปมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด คือ 1,500-2,000 บาท ร้อยละ 28.2

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08:00-11:00 น.	39	22.9	73	42.9	112	32.9
11:01-14:00 น.	51	30.0	17	10.0	68	20.0
14:01-17:00 น.	20	11.8	30	17.6	50	14.7
17:01-20:00 น.	60	35.3	50	29.4	110	32.4
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 62 พบ ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด คือ 17:01-20:00 น. ร้อยละ 35.3 อายุ 30 ปีขึ้นไป ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด คือ 08:00-11:00 น. ร้อยละ 42.9

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม วันที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์
จำแนกตามอายุ

วันที่มาใช้บริการคลินิกการแพทย์	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์	92	54.1	109	64.1	201	59.1
เสาร์-อาทิตย์	74	43.5	54	31.8	128	37.6
วันหยุดราชการ	4	2.4	7	4.1	11	3.2
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 63 พบว่าช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี วันที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด
คือ เสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 54.1 อายุ 30 ปีขึ้นไป วันที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด คือ
วันหยุดราชการ ร้อยละ 64.1

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเพียงแห่งเดียวตลอด	14	8.2	32	18.8	46	13.5
เลือกสลับกันไปเรื่อยๆ	40	23.5	49	28.8	89	26.2
แล้วแต่สะดวก	116	68.2	87	51.2	203	59.7
อื่นๆ(เลือกตามที่เคยใช้แต่ไม่แห่งเดียว ตลอดและสลับกันเพียงไม่กี่แห่ง)	0	0.0	2	1.2	2	0.6
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 64 พบว่าช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ แล้วแต่สะดวก ร้อยละ 68.2 และอายุ 30 ปีขึ้นไป คือ แล้วแต่สะดวก เช่นกัน ร้อยละ 59.7

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

การได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แผ่นพับ	67	39.4	83	48.8
วิทยุ	6	3.5	6	3.5
ป้ายโฆษณา	41	24.1	23	13.5
คนในครอบครัว	46	27.1	123	72.4
เพื่อน	120	70.6	72	42.4
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน ฯลฯ)	2	1.2	8	4.7

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 30 ปี 282 ราย อายุ 30 ปีขึ้นไป 315 รายตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 65 พบว่า ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี การได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ จากเพื่อน ร้อยละ 70.6 ส่วนอายุ 30 ปีขึ้นไป การได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ จากคนในครอบครัว ร้อยละ 72.4

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 30 ปี	30 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	3.59 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่า ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 และช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ระดับพึงพอใจมาก เช่นกัน ค่าเฉลี่ย 3.95

ตารางที่ 67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

การกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	124	72.9	111	65.3	235	69.1
ไม่ใช้	1	0.6	2	1.2	3	0.9
ไม่แน่ใจ	45	26.5	57	33.5	102	30.0
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 67 พบว่า ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี จะกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด ร้อยละ 72.9 และช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป จะกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด ร้อยละ ร้อยละ 65.3

ตารางที่ 68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

การแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการ คลินิกเทคนิคการแพทย์	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	82	48.2	125	73.5	207	60.9
ไม่แนะนำ	1	0.6	1	0.6	2	0.6
ไม่แน่ใจ	87	51.2	44	25.9	131	38.5
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 68 พบว่า ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี การแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 51.2 ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป คือ จะแนะนำ อื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด ร้อยละ 73.5

ตารางที่ 69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน จำแนกตามอายุ

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์เอกชน	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ 1-5 ครั้ง	135	79.4	106	62.4	241	70.9
เคยใช้บริการ 6-10 ครั้ง	22	12.9	47	27.6	69	20.3
เคยใช้บริการ 11-15 ครั้ง	12	7.1	14	8.2	26	7.6
เคยใช้บริการ 16-20 ครั้ง	0	0.0	1	0.6	1	0.3
เคยใช้บริการ 20 ครั้งขึ้นไป	1	0.6	2	1.2	3	0.9
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 69 พบ ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนใหญ่ จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน คือ เคยใช้บริการ 1-5 ครั้ง ร้อยละ 79.4 ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน คือ เคยใช้บริการ 1-5 ครั้ง ร้อยละ 62.4

ตารางที่ 70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานที่ที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ในปัจจุบัน จำแนกตามอายุ

สถานที่ที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ในปัจจุบัน	อายุ					
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล	55	32.4	53	31.2	108	31.8
ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน	115	67.6	117	68.8	232	68.2
รวม	170	100.0	170	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 70 พบว่า ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนใหญ่สถานที่ที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ในปัจจุบัน คือ ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน ร้อยละ 67.6 และช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป คือ ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนเช่นกัน ร้อยละ 68.8

ตารางที่ 71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เหตุผลที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ

เหตุผลที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	29	52.7	33	62.3
มีราคาถูก	12	21.8	14	26.4
สถานที่ตั้งหาง่าย ไป-มา สะดวก	37	67.3	36	67.9
มีความน่าเชื่อถือ	53	96.4	45	84.9
อื่นๆ(ตามระบบของโรงพยาบาล ฯลฯ)	4	7.3	2	3.8

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล จำนวน 108 ราย เป็นอายุไม่เกิน 30 ปี 135 ราย อายุ 30 ปีขึ้นไป 130 ราย เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 71 พบว่า ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป มีเหตุผลการใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล มากที่สุด คือ มีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 84.9 ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป มีเหตุผลการใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล มากที่สุด คือ มีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 84.9

ตารางที่ 72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเหตุผลที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ

เหตุผลที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน ไม่ใช้ในโรงพยาบาล	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	20	17.4	32	27.4
มีราคาสมเหตุสมผลกับโปรแกรมการตรวจ	34	29.6	42	35.9
สะดวก ไป-มา ง่าย	33	38.7	39	33.3
ใกล้บ้าน	28	24.3	28	23.9
แพทย์แนะนำ	8	7.0	26	22.2
ไม่ต้องรอตรวจนานๆ	92	80.0	97	82.9
ไม่ต้องรอผลตรวจนานๆ	55	47.8	68	58.1
อื่นๆ(ทดลองใช้บริการ ฯลฯ)	1	0.9	2	1.7

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล จำนวน 232 ราย เป็นอายุไม่เกิน 30 ปี 271 ราย อายุ 30 ปีขึ้นไป 334 ราย เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 72 พบว่า ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป มีเหตุผลการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ เอกชนที่ไม่ใช้ในโรงพยาบาล มากที่สุด คือ ไม่ต้องรอตรวจนานๆ ร้อยละ 82.9 ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป มีเหตุผลการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนที่ไม่ใช้ในโรงพยาบาล มากที่สุด คือ ไม่ต้องรอตรวจนานๆ

ตารางที่ 73 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามอายุ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		30 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โปรแกรมการตรวจน้อย ไม่ครบถ้วน	24	1.8	7	4.1
เครื่องมือเก่า ล้าหลัง ไม่ทันสมัย	24	14.1	28	16.5
คลินิกเทคนิคการแพทย์ไม่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป	61	35.9	74	43.5
การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินผิดพลาด	7	4.1	4	2.4
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของคลินิกเทคนิคการแพทย์	57	33.5	77	45.3
ไม่มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ	40	23.5	43	25.3
สถานที่อยู่ไกลที่พำนักอาศัย	22	12.9	17	10.0
สถานที่ตั้งหายากสังเกตเห็นยาก	20	11.8	17	10.0
สถานที่ไม่สะอาด ดูแล้วไม่ปลอดภัย ไม่น่าเชื่อถือ	7	4.1	10	5.9
ที่จอดรถไม่สะดวก ไม่เพียงพอ ไม่ปลอดภัย	33	19.4	40	23.5
ไม่มีนักเทคนิคการแพทย์ประจำอยู่ตลอดเวลา	9	5.3	11	6.5
นักเทคนิคการแพทย์ไม่มีความรู้และชำนาญในการตรวจ	4	2.4	3	1.8
นักเทคนิคการแพทย์และพนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไม่สุภาพ	3	1.8	3	1.8
อื่นๆ(ให้พนักงานผู้ช่วยตรวจแทน,รอนาน ฯลฯ)	2	1.2	4	2.4

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นอายุไม่เกิน 30 ปี 313 ราย อายุ 30 ปีขึ้นไป 338 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 73 พบว่า อายุ ไม่เกิน 30 ปี พบปัญหาจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุดคือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของคลินิกเทคนิคการแพทย์ ร้อยละ 33.5 และช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป ก็พบปัญหาเหมือนกัน ร้อยละ 45.3

ส่วนที่ 7 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดบริการ พฤติกรรม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
	n=168	n=105	n=67
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	3.54 มาก	3.77 มาก	3.70 มาก
มีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย	3.81 มาก	3.92 มาก	3.88 มาก
คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง	3.89 มาก	3.95 มาก	3.78 มาก
คลินิกเทคนิคการแพทย์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ	3.76 มาก	3.79 มาก	3.81 มาก
มีบริการนอกสถานที่	4.13 มาก	3.98 มาก	3.79 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 มาก	3.88 มาก	3.79 มาก

จากตารางที่ 74 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกช่วงรายได้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.83) 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.88) 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยย่อย รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.81)

รายได้ 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีบริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.98(มาก) รองลงมา คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีเครื่องมือที่ทันสมัย และสะอาดปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ คลินิกเทคนิคการแพทย์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
	n=168	n=105	n=67
อัตราค่าบริการตรงเหมาะสมไม่แพงเกินไป	3.87 มาก	3.94 มาก	3.75 มาก
มีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package)	3.83 มาก	3.93 มาก	3.78 มาก
การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง	3.88 มาก	4.02 มาก	3.85 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.86 มาก	3.96 มาก	3.79 มาก

จากตารางที่ 75 พบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกช่วงรายได้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.86) รายได้ 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.96) และรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยย่อย รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา อัตราค่าบริการตรงเหมาะสมไม่แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package) (ค่าเฉลี่ย 3.83)

รายได้ 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา อัตรา

ค่าบริการตรวจเหมาะสมไม่แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package) ค่าเฉลี่ย 3.93(มาก)

รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา มีการคิดค่าบริการแบบเลือกได้ในอัตราต่างๆกัน (แบบ Package) (ค่าเฉลี่ย 3.78) และอัตราค่าบริการตรวจเหมาะสมไม่แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.75)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,000 บาท ขึ้นไป
	n=168	n=105	n=67
การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.79 มาก	3.89 มาก	3.43 ปานกลาง
มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ	3.83 มาก	3.92 มาก	3.54 มาก
มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถม โปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ	3.87 มาก	4.03 มาก	3.66 มาก
มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.64 มาก	3.64 มาก	3.49 มาก
การบอกกล่าวจากผู้เคยใช้บริการมาก่อน	3.49 ปานกลาง	3.64 มาก	3.52 มาก
แพทย์แนะนำมา	3.21 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.64 มาก	3.73 มาก	3.51 มาก

จากตารางที่ 76 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกรายได้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

(ค่าเฉลี่ย 3.64) รายได้ 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.73) และรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยย่อยรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถม โปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

รายได้ 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถม โปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมี การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด หรือ การแถม โปรแกรมตรวจต่างๆ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา การบอกกล่าวจากผู้เคยใช้บริการมาก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 10,000 บาท n=168	10,000- 20,000 บาท n=105	20,000 บาทขึ้นไป n=67
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	3.61 มาก	3.65 มาก	3.73 มาก
สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย และเพียงพอ	3.77 มาก	3.70 มาก	3.84 มาก
สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย	3.93 มาก	3.88 มาก	3.94 มาก
กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล	4.08 มาก	3.99 มาก	3.81 มาก
ตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.71 มาก	3.78 มาก	3.75 มาก
มีที่พักนั่งรอฟังผล	3.89 มาก	3.91 มาก	3.78 มาก
มีน้ำดื่มบริการ	3.18 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.57 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.74 มาก	3.72 มาก	3.77 มาก

จากตารางที่ 77 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกรายได้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74) รายได้ 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.72) และรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยย่อยรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีที่พักนั่งรอฟังผล (ค่าเฉลี่ย 3.89)

รายได้ 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ กลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา มีที่พักนั่งรอฟังผล (ค่าเฉลี่ย 3.91) และสถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88)

รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งอยู่ติดถนนมองหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และกลิ่นไม่เหม็นเหมือนโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคล	รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 10,000 บาท n=168	10,000- 20,000 บาท n=105	20,000 บาทขึ้นไป n=67
มีนักเทคนิคการแพทย์ประจำอยู่และตรวจตลอดเวลาให้บริการ	3.95 มาก	3.96 มาก	4.04 มาก
นักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ	4.16 มาก	4.21 มาก	4.25 มาก
นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ	4.18 มาก	4.28 มาก	4.19 มาก
นักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง	4.13 มาก	4.30 มาก	4.19 มาก
นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส และสุภาพ	4.18 มาก	4.14 มาก	4.01 มาก
นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.71 มาก	3.86 มาก	3.72 มาก
นักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานให้บริการตรวจตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	3.71 มาก	3.95 มาก	3.81 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.00 มาก	4.10 มาก	4.03 มาก

จากตารางที่ 78 พบว่าปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของบริโภคทุกรายได้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) รายได้ 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.10) และรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยย่อย รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ และนักเทคนิคการแพทย์ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และนักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.13)

รายได้ 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ นักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา คือ นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และนักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ นักเทคนิคการแพทย์มีความรู้และความชำนาญในการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์อธิบายผลการตรวจอย่างเข้าใจ นักเทคนิคการแพทย์มีใบประกอบโรคศิลป์ที่ถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีนักเทคนิคการแพทย์ประจำอยู่และตรวจตลอดเวลา ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,000 บาท ขึ้นไป
	n=168	n=105	n=67
ห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน	3.83	3.90	3.78
เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย	3.92	4.07	4.07
ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน	4.14	4.04	3.99
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.96 มาก	4.00 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 79 พบว่าปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกรายได้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.96) รายได้ 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) และรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ปัจจัยย่อยรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ป้ายชื่อคลินิกเทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา คือ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) และห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

รายได้ 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ป้ายชื่อคลินิกเทคนิค

การแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วนเครื่องนักเทคนิคการแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา คือ ป้ายชื่อคลินิก เทคนิคการแพทย์เห็นได้ชัดเจน และมีเลขที่อนุญาตครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.99) และห้องตรวจมีความสะอาด และเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.78)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรม การเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
	n=168	n=105	n=67
การให้บริการตรวจรวดเร็ว และ ถูกต้อง	3.93 มาก	3.97 มาก	4.07 มาก
มีความปลอดภัย และ เชื่อถือในการ ให้บริการตรวจ	4.02 มาก	4.11 มาก	4.24 มาก
มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ตรวจ	3.88 มาก	3.88 มาก	3.94 มาก
เวลาเปิด-ปิด แน่นนอน	3.88 มาก	3.86 มาก	3.75 มาก
สามารถโทรนัดหมายล่วงหน้าได้	4.07 มาก	4.02 มาก	4.00 มาก
ไม่ต้องรอรอตรวจนาน	4.18 มาก	4.18 มาก	4.31 มาก
ไม่ต้องรอผลตรวจนาน/สามารถ โทรสอบถามได้	4.21 มาก	4.25 มาก	4.22 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.02 มาก	4.03 มาก	4.08 มาก

จากตารางที่ 80 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคทุกรายได้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.02) รายได้ 10,000-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.03) และรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ปัจจัยย่อยรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ไม่ต้องรอผลตรวจนาน/สามารถโทรสอบถามได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา คือ ไม่ต้องรอตรวจนาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และสามารถโทรนัดหมายล่วงหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

รายได้ 10,000-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ไม่ต้องรอผลตรวจนาน/สามารถโทรสอบถามได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ไม่ต้องรอตรวจนาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ไม่ต้องรอตรวจนาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา มีความปลอดภัย และเชื่อถือในการให้บริการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และไม่ต้องรอผลตรวจนาน/สามารถโทรสอบถามได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 81 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสาเหตุการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

สาเหตุการเลือกใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาทขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย	130	77.4	79	75.2	45	67.2
ตรวจสุขภาพประจำปี	78	46.4	84	80.0	40	59.7
ตรวจเพื่อทำประกันชีวิต	41	24.4	30	28.6	21	31.3
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน บริษัท ประกัน บริษัทที่ทำงาน ฯลฯ)	1	0.6	1	1.0	1	1.5

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 250 ราย รายได้ 10,000-20,000 บาท 194 ราย รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป 107 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 81 พบว่า กลุ่มรายได้ 10,000 -20,000 บาท สาเหตุการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด คือ ตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 80.0 ส่วนกลุ่มรายได้ 20,000 บาท สาเหตุการเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ ตรวจเนื่องจากการเจ็บป่วย ร้อยละ 67.2

ตารางที่ 82 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผู้มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	รายได้ต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	79	47.0	40	38.1	29	43.3	148	43.5
ครอบครัว	30	17.9	32	30.5	25	37.3	87	25.6
เพื่อน	56	33.3	26	24.8	9	13.4	91	26.8
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน บริษัท ประกัน บริษัทที่ทำงาน ฯลฯ)	3	1.8	7	6.7	4	6.0	14	4.1
รวม	168	100.0	105	100.0	67	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 82 พบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ ตนเอง ร้อยละ 47.0 ส่วนกลุ่มรายได้ 10,000-20,000 บาท คือ ตนเอง และกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป คือ ตนเอง เช่นกัน ร้อยละ 43.3

ตารางที่ 83 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	รายได้ต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 บาท	3	1.8	0	0.0	0	0.0	3	0.9
101-500 บาท	70	41.7	20	19.0	9	13.4	99	29.1
501-1,000 บาท	48	28.6	19	18.1	7	10.4	74	21.8
1,001-1,500 บาท	26	15.5	25	23.8	10	14.9	61	17.9
1,500-2,000 บาท	10	6.0	21	20.0	22	32.8	53	15.6
มากกว่า 2,000 บาทขึ้นไป	11	6.5	20	19.0	19	28.4	50	14.7
รวม	168	100.0	105	100.0	67	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 82 พบว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ที่พบมากที่สุด คือ 101-500 บาท ร้อยละ 41.7 กลุ่มรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ที่พบมากที่สุด คือ 1,001-1,500 บาท ร้อยละ 23.8 ส่วนกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ที่พบมากที่สุด คือ 1,500-2,000 บาท ร้อยละ 32.8

ตารางที่ 84 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	รายได้ต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08:00-11:00 น.	48	28.6	51	48.6	13	19.4	112	32.9
11:01-14:00 น.	41	24.4	18	17.1	9	13.4	68	20.0
14:01-17:00 น.	20	11.9	11	10.5	19	28.4	50	14.7
17:01-20:00 น.	59	35.1	25	23.8	26	38.8	110	32.4
รวม	168	100.0	105	100.0	67	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 84 พบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุดคือ เวลา 17:01-20:00 น. ร้อยละ 35.1 กลุ่มรายได้ 10,000 -20,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุดคือ 08:00-11:00 น. ร้อยละ 48.6 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ 17:01-20:00 น. ร้อยละ 38.8

ตารางที่ 85 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม วันที่มาใช้บริการคลินิกการแพทย์
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

วันที่มาใช้บริการคลินิกการแพทย์	รายได้ต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์	87	51.8	70	66.7	44	65.7	201	59.1
เสาร์-อาทิตย์	78	46.4	29	27.6	21	31.3	128	37.6
วันหยุดราชการ	3	1.8	6	5.7	2	3.0	11	3.2
รวม	168	100.0	105	100.0	67	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 85 พบว่า ทุกกลุ่มรายได้วันที่มาใช้บริการคลินิกการแพทย์มากที่สุดคือ วันจันทร์-ศุกร์ กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 51.8 กลุ่มรายได้ 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 66.7 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 65.7

ตารางที่ 86 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์	รายได้ต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเพียงแห่งเดียวตลอด	16	9.5	11	10.5	19	28.4	46	13.5
เลือกสลับกันไปเรื่อยๆ	41	24.4	24	22.9	24	35.8	89	26.2
แล้วแต่สะดวก	110	65.5	70	66.7	23	34.3	203	59.7
อื่นๆ(เลือกตามที่เคยใช้แต่ไม่แห่ง เดียวตลอดและสลับกันเพียงไม่กี่ แห่ง)	1	0.6	0	0.0	1	1.5	2	0.6
รวม	168	100.0	105	100.0	67	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 86 พบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บ. การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ แล้วแต่สะดวก ร้อยละ 65. กลุ่มรายได้ 10,000 -20,000 บาท ตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ แล้วแต่สะดวก ร้อยละ 66.7 ส่วนกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด คือ เลือกสลับกันไปเรื่อยๆ ร้อยละ 35.8

ตารางที่ 87 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลของคลินิก เทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การได้รับข้อมูลของคลินิก เทคนิคการแพทย์	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		20,000 บาท ขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แผ่นพับ	61	36.3	66	62.9	23	34.3
วิทยุ	5	3.0	3	2.9	4	6.0
ป้ายโฆษณา	39	23.2	18	17.1	7	10.4
คนในครอบครัว	50	29.8	66	62.9	53	79.1
เพื่อน	114	67.9	55	52.4	23	34.3
อื่นๆ(แพทย์ เพื่อนบ้าน ฯลฯ)	5	3.0	4	3.8	1	1.5

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 274 ราย รายได้ 10,000-20,000 บาท 212 ราย รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป 111 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 87 พบว่า รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท การได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด คือ จากเพื่อน ร้อยละ 67.9 กลุ่มรายได้ 10,000 -20,000 บาท การได้รับข้อมูลของคลินิก เทคนิคการแพทย์มากที่สุดคือ จากคนในครอบครัว และแผ่นพับ ร้อยละ 62.9 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป การได้รับข้อมูลของคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุด คือ จากคนในครอบครัว ร้อยละ 79.1

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ	รายได้			ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000บาท	20,000 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความพึงพอใจของท่านหลังจากใช้บริการ คลินิกเทคนิคการแพทย์	3.64 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ: 4.50-5.00=พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49=พึงพอใจมาก 2.5-3.49=พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49=พึงพอใจน้อย 1.00-1.49=พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 88 พบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 กลุ่มรายได้ 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังจากใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 89 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	รายได้ต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	111	66.1	73	69.5	51	76.1	235	69.1
ไม่ใช้	2	1.2	0	0.0	1	1.5	3	0.9
ไม่แน่ใจ	55	32.7	32	30.5	15	22.4	102	30.0
รวม	168	100.0	105	100.0	67	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 89 พบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ร้อยละ 66.1 กลุ่มรายได้ 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 69.5 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 76.1

ตารางที่ 90 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการจะแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การจะแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	รายได้ต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาทขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	80	47.6	75	71.4	52	77.6	207	60.9
ไม่แนะนำ	1	0.6	0	0.0	1	1.5	2	0.6
ไม่แน่ใจ	87	51.8	30	28.6	14	20.9	131	38.5
รวม	168	100.0	105	100.0	67	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 90 พบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทการจะแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์มากที่สุดคือ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 51.8 กลุ่มรายได้ รายได้ 10,000 -20,000 บาท คือ จะแนะนำ บุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ มากที่สุด ร้อยละ 71.4 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป จะแนะนำบุคคลอื่นๆ มาใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ ร้อยละ 77.6

ตารางที่ 91 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิก เทคนิคการแพทย์เอกชน	รายได้ต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ 1-5 ครั้ง	128	76.2	72	68.6	41	61.2	241	70.9
เคยใช้บริการ 6-10 ครั้ง	25	14.9	25	23.8	19	28.4	69	20.3
เคยใช้บริการ 11-15 ครั้ง	14	8.3	6	5.7	6	9.0	26	7.6
เคยใช้บริการ 16-20 ครั้ง	0	0.0	1	1.0	0	0.0	1	0.3
เคยใช้บริการ 20 ครั้งขึ้นไป	1	0.6	1	1.0	1	1.5	3	0.9
รวม	168	100.0	105	100.0	67	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 91 พบว่า ทุกกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน คือ เคยใช้บริการ 1-5 ครั้ง กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 76.2 กลุ่มรายได้ 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 68.6 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 61.2

ตารางที่ 92 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสถานที่ที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ในปัจจุบัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

สถานที่ที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ในปัจจุบัน	รายได้ต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล	61	36.3	27	25.7	20	29.9	108	31.8
ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน	107	63.7	78	74.3	47	70.1	232	68.2
รวม	168	100.0	105	100.0	67	100.0	340	100.0

จากตารางที่ 92 พบว่าทุกกลุ่มรายได้ส่วนใหญ่สถานที่ที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ในปัจจุบัน คือ ห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชน กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 36.3 กลุ่มรายได้ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 25.7 กลุ่มรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 29.9

ตารางที่ 93 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเหตุผลที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เหตุผลที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาทขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	33	54.1	18	66.7	11	55.0
มีราคาถูก	13	21.3	9	33.3	4	20.0
สถานที่ตั้งหาง่าย ไป-มา สะดวก	42	68.9	20	74.1	11	55.0
มีความน่าเชื่อถือ	55	90.2	26	96.3	17	85.0
อื่นๆ(ตามระบบของ โรงพยาบาล ฯลฯ)	6	9.8	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล จำนวน 108 ราย เป็นรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 149 ราย รายได้ 10,000-20,000 บาท 73 ราย รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป 43 ราย เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 93 พบว่าทุกกลุ่มรายได้ เหตุผลที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาล มากที่สุด คือ มีความน่าเชื่อถือ กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 90.2 กลุ่มรายได้ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 96.3 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 85.0

ตารางที่ 94 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เหตุผลที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เหตุผลที่ใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาล	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาทขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีโปรแกรมการตรวจที่หลากหลายให้เลือก	17	15.9	16	20.5	19	40.4
มีราคาสมเหตุสมผลกับโปรแกรมการตรวจ	33	30.8	23	29.5	20	42.6
สะดวก ไป-มา ง่าย	30	28.0	21	26.9	22	44.7
ใกล้บ้าน	24	22.4	12	15.4	20	42.6
แพทย์แนะนำ	6	5.6	12	15.4	16	34.0
ไม่ต้องรอตรวจนานๆ	87	81.3	60	76.9	42	89.4
ไม่ต้องรอผลตรวจนานๆ	53	49.5	34	43.6	36	76.6
อื่นๆ(ทดลองใช้บริการ ฯลฯ)	2	1.9	0	0.0	1	2.1

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 340 ราย เป็นรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 252 ราย รายได้ 10,000-20,000 บาท 178 ราย รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป 176 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 94 พบว่าทุกกลุ่มรายได้มีเหตุผลการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์เอกชนไม่ใช้ในโรงพยาบาลที่พบมากที่สุด คือ ไม่ต้องรอตรวจนานๆ กลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 81.3 กลุ่มรายได้ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 76.9 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 89.4

ตารางที่ 95 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,000 บาทขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โปรแกรมการตรวจน้อย ไม่ครบถ้วน	3	1.8	2	1.9	5	7.5
เครื่องมือเก่า ล้าหลังไม่ทันสมัย	25	14.9	16	15.2	11	16.4
คลินิกเทคนิคการแพทย์ไม่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป	64	38.1	48	45.7	23	34.3
การคิดค่าบริการ/รับชำระเงินผิดพลาด	6	3.6	2	1.9	3	4.5
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของคลินิกเทคนิคการแพทย์	58	34.5	42	40.0	34	50.7
ไม่มีป้ายโฆษณา และ โบรชัวร์ต่างๆ	38	22.6	20	19.0	25	37.3
สถานที่อยู่ไกลที่พ้ออาศัย	19	11.3	13	12.4	7	10.4
สถานที่ตั้งห่างไกลสังเกตเห็นยาก	20	11.9	11	10.5	6	9.0
สถานที่ไม่สะอาด คูแล้วไม่ปลอดภัย ไม่น่าเชื่อถือ	7	4.2	4	3.8	6	9.0
ที่จอดรถไม่สะดวก ไม่เพียงพอ ไม่ปลอดภัย	33	19.6	21	20.0	19	28.4
ไม่มีนักเทคนิคการแพทย์ประจำอยู่ตลอดเวลา	8	4.8	3	2.9	9	13.4
นักเทคนิคการแพทย์ไม่มีความรู้และชำนาญในการตรวจ	2	1.2	2	1.9	3	4.5
นักเทคนิคการแพทย์และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไม่สุภาพ	2	1.1	2	1.9	2	3.0
อื่นๆ(ให้พนักงานผู้ช่วยตรวจแทน,รอนาน ฯลฯ)	0	0.0	0	0.0	6	9.0

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 340 ราย เป็นรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 285 ราย รายได้ 10,000-20,000 บาท 186 ราย รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป 159 ราย ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 95 พบว่า ทุกกลุ่มรายได้ ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดจากการใช้บริการคลินิกเทคนิคการแพทย์ คือ คลินิกเทคนิคการแพทย์ไม่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 ร้อยละ 38.1 กลุ่มรายได้ 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 45.7 และกลุ่มรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 34.3



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved