

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่
สัณยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รูปแบบการสัณยกรรมที่ลูกค้าใช้บริการที่เชียงใหม่
สัณยกรรมความงามคลินิก สาเหตุที่ตัดสินใจทำสัณยกรรม ใครมีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการที่เชียงใหม่สัณยกรรมความงามคลินิก ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้ารับบริการ เหตุผลที่
เลือกใช้บริการที่เชียงใหม่สัณยกรรมความงามคลินิก ลูกค้าได้รับข้อมูลเชียงใหม่สัณยกรรมความงาม
คลินิกจากแหล่งใดบ้าง โอกาสหน้าลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ลูกค้าจะแนะนำบุคคลอื่น
ให้ใช้บริการที่เชียงใหม่สัณยกรรมความงามคลินิกหรือไม่ (ตารางที่ 1-14)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม
การตลาดบริการของเชียงใหม่สัณยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริม
การตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ตาราง 15-22)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม
การตลาดบริการของเชียงใหม่สัณยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริม
การตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ตาราง 23-30)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่สัณยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตาราง 31-44)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการมาใช้บริการที่
เชียงใหม่สัณยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ (ตาราง 45)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	22	11.00
หญิง	148	74.00
เพศที่สาม (กระเทย, เกย์, ทอม, ดี เป็นต้น)	30	15.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาเป็นเพศที่สาม คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	15	7.50
20-29 ปี	129	64.50
30-39 ปี	26	13.00
40-49 ปี	19	9.50
50-59 ปี	3	1.50
60 ปีขึ้นไป	8	4.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	161	80.50
สมรส	39	19.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 80.50 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	1.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	25	12.50
อนุปริญญา / ปวส.	13	6.50
ปริญญาตรี	128	64.00
สูงกว่าปริญญาตรี	32	16.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ	17	8.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	4.00
พนักงานบริษัทเอกชน	61	30.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	30.50
นักเรียน / นักศึกษา	38	19.00
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	2	1.00
อื่นๆ : ได้แก่ รับจ้าง	13	6.50
รวม	200	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง 13 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมีอาชีพรับราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	37	18.50
10,001-20,000 บาท	36	18.00
20,001-30,000 บาท	75	37.50
30,001-40,000 บาท	8	4.00
มากกว่า 40,000 บาท	44	22.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการศัลยกรรมที่ลูกค้าเลือกใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก

รูปแบบการศัลยกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ศัลยกรรมเปลือกตา	106	53.00
ศัลยกรรมจมูก	116	58.00
ศัลยกรรมผ่าตัดดึงหน้า	15	7.50
ศัลยกรรมเต้านม	41	20.50
คูดไขมัน	3	1.50
ศัลยกรรมแผลเป็น	3	1.50
ศัลยกรรมรอยโรคที่ผิวหนัง	2	1.00
ริมฝีปากบาง	4	2.00
ตัดกราม	2	1.00
แปลงเพศ	1	0.50

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวนร้อยละของขนาดตัวอย่าง 200 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรูปแบบการศัลยกรรมที่ลูกค้าเลือกใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก คือ ศัลยกรรมจมูกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคือ ศัลยกรรมเปลือกตา คิดเป็นร้อยละ 53.00 และศัลยกรรมเต้านม คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ตัดสินใจมาทำศัลยกรรม

สาเหตุที่ตัดสินใจทำศัลยกรรม	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ	189	94.50
เพื่ออาชีพการงาน	35	17.50
ได้รับคำแนะนำจากบุคคลรอบข้าง	10	5.00
เพื่อรักษาจุดด้อยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต	13	6.50
ตามค่านิยมและแฟชั่น	1	0.50
อื่นๆ	1	0.50

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ คำนวณร้อยละของขนาดตัวอย่าง 200 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ตามคำแนะนำของหมอ 1 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสาเหตุที่ตัดสินใจมาทำศัลยกรรม คือ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมาคือ เพื่ออาชีพการงาน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และเพื่อรักษาจุดด้อยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก

บุคคลที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก	จำนวน	ร้อยละ
คนรัก	63	31.50
เพื่อน	112	56.00
ครอบครัว	18	9.00
อื่นๆ : นายจ้าง	7	3.50
รวม	200	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ นายจ้าง 7 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคคลที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิกคือ เพื่อน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ คนรัก คิดเป็นร้อยละ 31.50 และครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้ารับบริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้ารับบริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	39	19.50
10,001-20,000 บาท	38	19.00
20,001-30,000 บาท	53	26.50
30,001-40,000 บาท	16	8.00
มากกว่า 40,000 บาท	54	27.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้ารับบริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิกคือ มากกว่า 50,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 และไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม สาเหตุที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ เชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก

สาเหตุที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ที่เชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักคุ้นเคยกับนายแพทย์	25	12.50
ชื่อเสียงของนายแพทย์ชาติร์ พรหมโชติ	92	46.00
มีบริการให้เลือกหลากหลาย	1	0.50
ค่าบริการถูกกว่าที่อื่น ๆ	51	25.50
บริการได้มาตรฐาน / หรือได้ใบรับรองจาก สมาคมแพทย์ตกแต่งแห่งประเทศไทย	31	15.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสาเหตุที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ เชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก คือ ชื่อเสียงของนายแพทย์ชาติร์ พรหมโชติมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ ค่าบริการถูกกว่าที่อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 25.50 และบริการได้มาตรฐาน / หรือได้ใบรับรองจากสมาคมแพทย์ตกแต่งแห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลเชียงใหม่สัถยกรรมความ งามคลินิกจากแหล่งใด

แหล่งรับข้อมูลของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก	จำนวน	ร้อยละ
คนในครอบครัว	44	17.06
เพื่อน	124	48.06
อินเทอร์เน็ต	90	34.88

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ คำนวณร้อยละของขนาดตัวอย่าง 200 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลเชียงใหม่สัถยกรรมความ งามคลินิกจากเพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.06 รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 34.88 และ คนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 17.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะกลับมาใช้บริการในโอกาสหน้าที่
เชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก

จะกลับมาใช้บริการเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก	จำนวน	ร้อยละ
กลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน	109	54.50
กลับมาใช้บริการ	69	34.50
ไม่แน่ใจ	22	11.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาใช้บริการในโอกาสหน้าที่
เชียงใหม่สัถยกรรมคลินิกมากที่สุด คือ จะกลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 54.50
รองลงมาคือ กลับมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 34.50 และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการที่
เชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก

จะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการ ที่เชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำบุคคลอื่นอย่างแน่นอน	137	68.50
แนะนำบุคคลอื่น	54	27.00
ไม่แน่ใจ	9	4.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการที่
เชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก คือ แนะนำบุคคลอื่นอย่างแน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
68.50 รองลงมาคือ แนะนำบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 27.00 และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 4.50
ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ เชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. คลินิกมีชื่อเสียง และมีความ น่าเชื่อถือ	30 (15.00)	161 (80.50)	9 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11 (มาก)	4
2. ภาพลักษณ์ของคลินิกดูมีความ เชี่ยวชาญ	0 (0.00)	177 (88.50)	23 (11.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	6
3. มีความหลากหลายของ รูปแบบการให้บริการ	0 (0.00)	81 (40.50)	119 (59.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.41 (ปานกลาง)	8
4. มีรูปแบบการสัลยกรรมที่ทัน ต้องการ	22 (11.00)	54 (27.00)	124 (62.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.49 (ปานกลาง)	7
5. ความสามารถในการปรับแต่ง บริการให้เข้ากับความต้องการ ของลูกค้าแต่ละราย	4 (2.00)	182 (91.00)	14 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95 (มาก)	5
6. สามารถทำสัลยกรรมได้ผล ตรงกับความต้องการ	105 (52.50)	95 (47.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)	1

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7. มีการรับรองผลการสัถยกรรม	40 (20.00)	158 (79.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	3
8. ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา)	97 (48.50)	97 (48.50)	6 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						4.00 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 โดยมีปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยด้านสามารถทำสัถยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.53 ให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ ด้านมีการรับรองผลการสัถยกรรม ค่าเฉลี่ย 4.19 คลินิกมีชื่อเสียง ด้านมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านภาพลักษณ์ของคลินิกมีความเชี่ยวชาญ 3.89 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านมีรูปแบบการสัถยกรรมที่ทันต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.49 และด้านมีความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านราคา (Price) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง
 เชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล	23 (11.50)	166 (83.00)	11 (5.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	1
2. มีราคาถูกกว่าคลินิกสัถยกรรม ที่อื่นๆ	37 (18.50)	50 (25.00)	84 (42.00)	29 (14.50)	0 (0.00)	3.48 (ปานกลาง)	2
3. แข็งคำรึกษาก่อนการให้บริการ อย่างชัดเจน	11 (5.50)	99 (49.50)	61 (30.50)	29 (14.50)	0 (0.00)	3.46 (ปานกลาง)	3
4. สามารถชำระด้วยบัตรเครดิต ได้	2 (1.00)	82 (41.00)	52 (26.00)	55 (27.50)	9 (4.50)	3.07 (ปานกลาง)	4
5. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	11 (5.50)	2 (1.00)	95 (47.50)	92 (46.00)	0 (0.00)	2.66 (น้อย)	5
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.35 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสม
 การตลาดบริการด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 โดยมีปัจจัยย่อย
 ระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ/ สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.06 ให้
 ความสำคัญในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านมีราคาถูกกว่าคลินิกสัถยกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.48
 รองลงมาคือ ด้านแข็งคำรึกษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.46 ด้านสามารถชำระด้วย
 บัตรเครดิตได้ 3.07 และให้ความสำคัญในระดับน้อย ในปัจจัยย่อยด้านสามารถผ่อนชำระค่าบริการ
 ได้ ค่าเฉลี่ย 2.66

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงาม
 คลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. คลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก อาศัย สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา	13 (6.50)	45 (22.50)	141 (70.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	3.35 (ปานกลาง)	5
2. คลินิกสามารถเดินทางไปมา ได้สะดวก	11 (5.50)	165 (82.50)	24 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)	2
3. คลินิกมีระบบขนส่งมวลชน ผ่าน	37 (18.50)	78 (39.00)	82 (41.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	3.75 (มาก)	3
4. สถานที่ตั้งของคลินิกหาง่าย	11 (5.50)	179 (89.50)	10 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	1
5. คลินิกติดถนน ไม่ต้องเดินเข้า ศูนย์การค้า	11 (5.50)	2 (1.00)	118 (59.00)	5 (2.50)	64 (32.00)	2.46 (น้อย)	6
6. คลินิกสามารถหาที่จอดรถได้ ง่าย	5 (2.50)	117 (58.50)	78 (39.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.64 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.53 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสม
 การตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53
 โดยมีปัจจัยย่อยระดับมาก ในปัจจัยย่อยสถานที่ตั้งของคลินิกหาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ
 คลินิกสามารถเดินทางไปมาสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.94 คลินิกมีระบบขนส่งมวลชนผ่าน ค่าเฉลี่ย 3.75
 คลินิกสามารถหาที่จอดรถได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.64 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้าน
 คลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย / สถานที่ทำงาน / สถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.35 และให้ความสำคัญ
 ในระดับน้อย ในปัจจัยย่อยด้านคลินิกติดถนน ไม่ต้องเดินเข้าศูนย์การค้า ค่าเฉลี่ย 2.46

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่สัลยกรรมความงาม
 คลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต	21 (10.50)	28 (14.00)	151 (75.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.35 (ปานกลาง)	5
2. มีพนักงานขายแจ้งข่าวสาร และ โปรโมชันต่างๆ ให้ลูกค้า ทราบ	9 (4.50)	73 (36.50)	118 (59.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.46 (ปานกลาง)	3
3. มีรายการส่งเสริมการขาย ให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญกิจกรรมบางอย่าง สำหรับลูกค้าที่ทำศัลยกรรม หลายรายการ	31 (15.50)	102 (51.00)	67 (33.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (มาก)	2
4. มีการให้ข่าวและ ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือรายการส่งเสริมการขายผ่าน สื่อสาธารณะ	9 (4.50)	63 (31.50)	128 (64.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.41 (ปานกลาง)	4
5. มีการตลาดทางตรงกับลูกค้า เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E- mail) เป็นต้น	9 (4.50)	17 (8.50)	163 (81.50)	11 (5.50)	0 (0.00)	3.12 (ปานกลาง)	6
6. มีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการศัลยกรรมแก่ ลูกค้าในเว็บไซต์ของคลินิกอย่าง ชัดเจน	11 (5.50)	185 (92.50)	4 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.53 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 โดยมีปัจจัยย่อยระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการคัดสรรกรรมแก่ลูกค้าในเว็บไซต์ของคลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ ด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญคัดสรรบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำคัดสรรกรรมหลายรายการ ค่าเฉลี่ย 3.82 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านมีพนักงานขายแจ้งข่าวสารและโปรโมชั่นต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ ค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมาคือด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริมการขายผ่านสื่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.41 ด้านมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.35 และด้านการตลาดทางตรงกับลูกค้าเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.12

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง
 เชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. แพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ได้รับการยอมรับในระดับสูง	83 (41.50)	117 (58.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42 (มาก)	2
2. แพทย์มีความชำนาญในการทำงาน	84 (42.00)	116 (58.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42 (มาก)	2
3. แพทย์จบการศึกษาจาก ต่างประเทศ	6 (3.00)	82 (41.00)	105 (52.50)	7 (3.50)	0 (0.00)	3.44 (ปานกลาง)	11
4. แพทย์มีใบรับรองประกอบ วิชาชีพทางด้านสัถยกรรมตกแต่ง ความงาม	174 (87.00)	23 (11.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86 (มากที่สุด)	1
5. แพทย์รับฟังความคิดเห็นและ เข้าใจความต้องการของท่าน	48 (24.00)	150 (75.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)	4
6. แพทย์ยินดีให้การให้บริการแก่ ท่าน	38 (19.00)	146 (73.00)	7 (3.50)	9 (4.50)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	5
7. แพทย์แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	20 (10.00)	171 (85.50)	0 (0.00)	9 (4.50)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	6
8. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ อ่อนน้อม	2 (1.00)	165 (82.50)	24 (12.00)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.80 (มาก)	8
9. พนักงานแนะนำรายละเอียด ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ถูกคำ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	169 (84.50)	22 (11.00)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.80 (มาก)	8
10. พนักงานคอยให้คำแนะนำ อย่างใกล้ชิด	2 (1.00)	127 (63.50)	71 (35.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.66 (มาก)	10

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
11. พนักงานมีความชำนาญในการทำงาน	2 (1.00)	52 (26.00)	146 (73.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.28 (ปานกลาง)	13
12. จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	2 (1.00)	55 (27.50)	143 (71.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.30 (ปานกลาง)	12
13. พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	0 (0.00)	200 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนนายแพทย์ แปลผล						4.21 (มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนพนักงาน แปลผล						3.64 (มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.95 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 ระดับความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 ระดับความสำคัญรวมส่วนพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีใบรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมตกแต่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.86 ให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการยอมรับในระดับสูง และแพทย์มีความชำนาญในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.42 รองลงมา คือ ด้านแพทย์รับฟังความคิดเห็นและเข้าใจความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.23 ด้านแพทย์ยินดีให้บริการแก่ท่าน ค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านแพทย์แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านพนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ อ่อนน้อม และ ด้านพนักงานแนะนำ

รายละเอียด ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ถูกคำเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 3.80 ด้านพนักงานคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ค่าเฉลี่ย 3.66 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ด้านแพทย์จบการศึกษาจากต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมาคือด้านจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.30 และด้านพนักงานมีความชำนาญในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.28

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้ง ที่มาใช้บริการ	11 (5.50)	188 (94.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (มาก)	1
2. มีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า	9 (4.50)	146 (73.00)	45 (22.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (มาก)	7
3. มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อ ถึงเวลานัดหมาย	11 (5.50)	180 (90.00)	9 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	2
4. ได้รับบริการตรงตามเวลานัด หมาย	8 (4.00)	177 (88.50)	15 (7.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)	4
5. มีกระบวนการลงบันทึก ประวัติคนไข้	0 (0.00)	24 (12.00)	158 (79.00)	18 (9.00)	0 (0.00)	3.03 (ปานกลาง)	11
6. มีกระบวนการชำระเงินที่ รวดเร็วและถูกต้อง	2 (1.00)	23 (11.50)	175 (87.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.14 (ปานกลาง)	10
7. ระยะเวลารอรับคำปรึกษาไม่ นาน	2 (1.00)	184 (92.00)	14 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)	5
8. ระยะเวลารอรับการบริการไม่ นาน	2 (1.00)	164 (82.00)	34 (17.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)	6

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
9. ให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับ ลูกค้าทุกราย	0 (0.00)	146 (73.00)	54 (27.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.73 (มาก)	8
10. มีการติดตามผลหลังรับ บริการ	9 (4.50)	177 (88.50)	14 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)	3
11. เวลาเปิด-ปิดทำการของ คลินิกเหมาะสม	2 (1.00)	71 (35.50)	127 (63.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.38 (ปานกลาง)	9
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.72 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 โดยให้ความสำคัญในระดับมาก ในปีจ้จย้อยด้านได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านมีการติดตามผลหลังรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านได้รับบริการตรงตามเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านระยะเวลาารอรับคำปรึกษาไม่นาน ค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านระยะเวลาารอรับการบริการไม่นาน ค่าเฉลี่ย 3.84 ด้านมีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย ค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านเวลาเปิด-ปิดทำการของคลินิกเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.38 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ด้านมีกระบวนการชำระเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.14 และด้านมีกระบวนการลงบันทึกประวัติคนไข้ ค่าเฉลี่ย 3.03

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของ
 เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. คลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน	0 (0.00)	195 (97.50)	5 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)	3
2. คลินิกตกแต่งทันสมัย	0 (0.00)	20 (10.00)	180 (90.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.10 (ปานกลาง)	11
3. มีที่นั่งรองรับลูกค้าอย่าง เพียงพอ	2 (1.00)	43 (21.50)	155 (77.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.24 (ปานกลาง)	10
4. สถานที่กว้างขวาง ไม่คับแคบ อึดอัด	2 (1.00)	186 (93.00)	12 (6.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95 (มาก)	4
5. ป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้อย่าง ชัดเจน	0 (0.00)	131 (65.50)	69 (34.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.66 (มาก)	5
6. มีเครื่องมือไว้คอยให้บริการ	0 (0.00)	18 (9.00)	155 (77.50)	11 (5.50)	16 (8.00)	2.88 (ปานกลาง)	12
7. ห้องน้ำสะอาด	0 (0.00)	130 (65.00)	70 (35.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.65 (มาก)	6
8. มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลิน ขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ไร้สาย	11 (5.50)	91 (45.50)	98 (49.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.57 (มาก)	7
9. คลินิกมีจำนวนเตียงพักฟื้น เพียงพอ	2 (1.00)	86 (43.00)	112 (56.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.45 (ปานกลาง)	8
10. อุปกรณ์แพทย์ที่นำมาใช้มี ความทันสมัย	5 (2.50)	191 (95.50)	4 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	2

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
11. ความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมา ให้บริการ	186 (93.00)	14 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.93 (มากที่สุด)	1
12. มีอัลบั้มรวบรวมภาพผลงาน เพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษาระหว่างรอ รับบริการ	2 (1.00)	85 (42.50)	113 (56.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.45 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.66 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.93 ให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์แพทย์ที่นำมาใช้มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือด้านคลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านสถานที่กว้างขวาง ไม่คับแคบ อัดอัด ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านป้ายชื่อหน้าคลินิก เห็นได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.66 ด้านห้องน้ำสะอาด ค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านมีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ย 3.57 ให้ความสำคัญในระดับมาก ด้านคลินิกมีจำนวนเตียงพักฟื้นเพียงพอ ด้านมีอัลบั้มรวบรวมภาพผลงาน เพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษาระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 3.45 รองลงมาคือด้านมีที่นั่งรองรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.24 ด้านคลินิกตกแต่งทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.10 และด้านมีเครื่องต้มไวกอยให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.88

ตารางที่ 22 สรุปค่าระดับความสำคัญโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.00 (มาก)	1
ด้านราคา	3.35 (ปานกลาง)	7
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.53 (มาก)	5
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.53 (มาก)	5
ด้านบุคลากร	3.95 (มาก)	2
ด้านกระบวนการ	3.72 (มาก)	3
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.66 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนประสมการตลาดบริการ	3.68 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามระดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคาตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. คลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ	118 (59.00)	79 (39.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (มากที่สุด)	3
2. ภาพลักษณ์ของคลินิกดูมีความเชี่ยวชาญ	1 (0.50)	49 (24.50)	150 (75.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.26 (ปานกลาง)	7
3. มีความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ	0 (0.00)	41 (20.50)	159 (79.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.21 (ปานกลาง)	8
4. มีรูปแบบการคัดสรรคนที่ท่านต้องการ	0 (0.00)	110 (55.00)	90 (45.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.55 (มาก)	5
5. ความสามารถในปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	0 (0.00)	172 (86.00)	28 (14.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.86 (มาก)	4
6. สามารถทำคัดสรรมาได้ผลตรงกับความต้องการ	139 (69.50)	40 (20.00)	21 (10.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มากที่สุด)	2
7. มีการรับรองผลการคัดสรร	0 (0.00)	80 (40.00)	120 (60.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.40 (ปานกลาง)	6
8. ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา)	148 (74.00)	51 (25.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.90 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 โดยมี ปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านสามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ปัจจัยย่อย ด้านคลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.58 ให้ความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัย ย่อยด้านความสามารถในปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือปัจจัยย่อยด้านมีรูปแบบการศัลยกรรมที่ทันต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.55 ให้ความพึงพอใจใน ระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านมีการรับรองผลการศัลยกรรม ค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมาคือปัจจัย ย่อยด้านภาพลักษณ์ของคลินิกมีความเชี่ยวชาญ ค่าเฉลี่ย 3.26 และปัจจัยย่อยด้านมีความ หลากหลายของรูปแบบการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.21

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา (Price) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง เชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล	46 (23.00)	153 (76.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)	1
2. มีราคาถูกกว่าคลินิกศัลยกรรม ที่อื่นๆ	36 (18.00)	164 (82.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)	2
3. แจ้งคำรักษาก่อนการให้บริการ อย่างชัดเจน	11 (5.50)	189 (94.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	3
4. สามารถชำระด้วยบัตรเครดิต ได้	0 (0.00)	161 (80.50)	30 (15.00)	0 (0.00)	9 (4.50)	3.72 (มาก)	4
5. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	9 (4.50)	2 (1.00)	52 (26.00)	88 (44.00)	49 (24.50)	2.17 (น้อย)	5
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.67 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านมีราคาถูกกว่าคลินิกศัลยกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.18 ปัจจัยย่อยด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการใช้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.06 ปัจจัยย่อยด้าน สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ ค่าเฉลี่ย 3.72 และปัจจัยย่อยด้านสามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ ค่าเฉลี่ย 2.17

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. คลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย / สถานที่ทำงาน / สถานศึกษา	11 (5.50)	166 (83.00)	23 (11.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)	4
2. คลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก	135 (67.50)	45 (22.50)	20 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (มากที่สุด)	1
3. คลินิกมีระบบขนส่งมวลชนผ่าน	11 (5.50)	188 (94.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (มาก)	2
4. สถานที่ตั้งของคลินิกหาง่าย	11 (5.50)	0 (0.00)	169 (84.50)	20 (10.00)	0 (0.00)	3.01 (ปานกลาง)	5
5. คลินิกติดถนน ไม่ต้องเดินเข้าศูนย์การค้า	11 (5.50)	169 (84.50)	20 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	3
6. คลินิกสามารถหาที่จอดรถได้ง่าย	0 (0.00)	2 (1.00)	27 (13.50)	81 (40.50)	90 (45.00)	1.71 (น้อยที่สุด)	6
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 โดย ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.58 ให้ความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านคลินิกมีระบบขนส่งมวลชนผ่าน ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านคลินิกติดถนน ไม่ต้องเดินเข้าศูนย์การค้า ค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยย่อยด้านคลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย / สถานที่ทำงาน / สถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.94 ให้ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของคลินิกทาง่าย ค่าเฉลี่ย 3.01 และ ให้ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ในปัจจัยย่อยด้านคลินิกสามารถหาที่จอดรถได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 1.71

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความ งามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต	9 (4.50)	2 (1.00)	182 (91.00)	7 (3.50)	0 (0.00)	3.07 (ปานกลาง)	4
2. มีพนักงานขายแจ้งข่าวสาร และโปรโมชันต่างๆ ให้ลูกค้า ทราบ	9 (4.50)	2 (1.00)	138 (69.00)	51 (25.50)	0 (0.00)	2.85 (ปานกลาง)	5
3. มีรายการส่งเสริมการขาย ให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญกิจกรรมบางอย่าง สำหรับลูกค้าที่ทำสัถยกรรม หลายรายการ	11 (5.50)	105 (52.50)	84 (42.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.64 (มาก)	2
4. มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริม การขายผ่านสื่อสาธารณะ	9 (4.50)	11 (5.50)	180 (90.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.15 (ปานกลาง)	3

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. มีการตลาดทางตรงกับลูกค้า เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น	9 (4.50)	12 (6.00)	118 (59.00)	61 (30.50)	0 (0.00)	2.85 (ปานกลาง)	5
6. มีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการศัลยกรรมแก่ ลูกค้าในเว็บไซต์ของคลินิกอย่าง ชัดเจน	11 (5.50)	178 (89.00)	10 (5.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.26 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านมีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการศัลยกรรมแก่ลูกค้าในเว็บไซต์ของคลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำศัลยกรรมหลายรายการ ค่าเฉลี่ย 3.64 ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริมการขายผ่านสื่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.07 ปัจจัยย่อยด้านมีพนักงานขายแจ้งข่าวสารและโปรโมชั่นต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ และ ปัจจัยย่อยด้านมีการตลาดทางตรงกับลูกค้า เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอ เมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. แพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ได้รับการยอมรับในระดับสูง	0 (0.00)	192 (96.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	3
2. แพทย์มีความชำนาญในการทำงาน	0 (0.00)	195 (97.50)	5 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)	2
3. แพทย์จบการศึกษาจาก ต่างประเทศ	0 (0.00)	7 (3.50)	185 (92.50)	8 (4.00)	0 (0.00)	3.00 (ปานกลาง)	10
4. แพทย์มีใบรับรองประกอบ วิชาชีพทางด้านสัถยกรรมตกแต่ง ความงาม	174 (87.00)	23 (11.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86 (มากที่สุด)	1
5. แพทย์รับฟังความคิดเห็นและ เข้าใจความต้องการของท่าน	0 (0.00)	19 (9.50)	178 (89.00)	1 (0.50)	2 (1.00)	3.07 (ปานกลาง)	9
6. แพทย์ยินดีให้การให้บริการแก่ ท่าน	9 (4.50)	80 (40.00)	109 (54.50)	2 (1.00)	0 (0.00)	3.48 (ปานกลาง)	5
7. แพทย์แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	9 (4.50)	75 (37.50)	9 (4.50)	107 (53.50)	0 (0.00)	2.93 (ปานกลาง)	11
8. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ อ่อนน้อม	11 (5.50)	0 (0.00)	125 (62.50)	59 (29.50)	5 (2.50)	2.77 (ปานกลาง)	13
9. พนักงานแนะนำรายละเอียด ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ถูกคำ เข้าใจง่าย	9 (4.50)	69 (34.50)	116 (58.00)	6 (3.00)	0 (0.00)	3.41	6
10. พนักงานคอยให้คำแนะนำ อย่างใกล้ชิด	0 (0.00)	11 (5.50)	142 (71.00)	47 (23.50)	0 (0.00)	2.82	12

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
11. พนักงานมีความชำนาญในการทำงาน	0 (0.00)	43 (21.50)	152 (76.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	3.19	
12. จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	0 (0.00)	187 (93.50)	10 (5.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	3.92	
13. พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	0 (0.00)	15 (7.50)	185 (92.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.08	
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนแพทย์ แปลผล						3.61 (มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนพนักงาน แปลผล						3.20 (ปานกลาง)	
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.42 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 ระดับความพึงพอใจรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 ระดับความพึงพอใจรวมส่วนพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.20 โดยให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีใบรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านสัลยกรรมตกแต่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.86 ให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีความชำนาญในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมา คือ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก ได้รับการยอมรับในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.96 และด้านจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.92 ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านแพทย์ยินดีให้บริการแก่ท่าน ค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมาคือ ด้านพนักงานแนะนำรายละเอียดต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ลูกค้าเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.41 ด้านพนักงานมีความชำนาญ

ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.19 ด้านพนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 3.08 ด้านแพทย์
รับฟังความคิดเห็นและเข้าใจความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ย 3.07 ด้านแพทย์จบการศึกษาจาก
ต่างประเทศ 3.00 ด้านแพทย์แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 2.93 และด้านพนักงานคอย
ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ค่าเฉลี่ย 2.82

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก
อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้ง ที่มาใช้บริการ	11 (5.50)	169 (84.50)	20 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	2
2. มีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า	9 (4.50)	163 (81.50)	28 (14.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	3
3. มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อ ถึงเวลานัดหมาย	11 (5.50)	186 (93.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04 (มาก)	1
4. ได้รับบริการตรงตามเวลานัด หมาย	2 (1.00)	0 (0.00)	127 (63.50)	53 (26.50)	18 (9.90)	2.57 (ปานกลาง)	9
5. มีกระบวนการลงบันทึก ประวัติคนไข้	0 (0.00)	33 (16.50)	167 (83.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.17 (ปานกลาง)	6
6. มีกระบวนการชำระเงินที่ รวดเร็วและถูกต้อง	2 (1.00)	130 (65.00)	68 (34.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.67 (มาก)	5
7. ระยะเวลาการรับคำปรึกษาไม่ นาน	2 (1.00)	14 (7.00)	178 (89.00)	6 (3.00)	0 (0.00)	3.06 (ปานกลาง)	7
8. ระยะเวลาการรับบริการไม่ นาน	2 (1.00)	9 (4.50)	68 (34.00)	121 (60.50)	0 (0.00)	2.46 (น้อย)	10
9. ให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับ ลูกค้าทุกราย	0 (0.00)	11 (5.50)	182 (91.00)	7 (3.50)	0 (0.00)	3.02 (ปานกลาง)	8

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
10. มีการติดตามผลหลังรับ บริการ	0 (0.00)	174 (87.00)	21 (10.50)	5 (2.50)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	4
11. เวลาเปิด-ปิดทำการของ คลินิกเหมาะสม	2 (1.00)	9 (4.50)	24 (12.00)	165 (82.50)	0 (0.00)	2.24 (น้อย)	11
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.27 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือด้านได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านมีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านมีการติดตามผลหลังรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านมีกระบวนการชำระเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.67 ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านมีกระบวนการลงบันทึกประวัติคนไข้ ค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมาคือด้านระยะเวลาการรับคำปรึกษาไม่นาน ค่าเฉลี่ย 3.06 ด้านให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย ค่าเฉลี่ย 3.02 ด้านได้รับบริการตรงตามเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 2.57 ให้ความพึงพอใจในระดับน้อย ในปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาการรับบริการไม่นาน ค่าเฉลี่ย 2.46 และด้านเวลาเปิด-ปิดทำการของคลินิกเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 2.24

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. คลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน	0 (0.00)	9 (4.50)	167 (83.50)	24 (12.00)	0 (0.00)	2.93 (ปานกลาง)	10
2. คลินิกตกแต่งทันสมัย	0 (0.00)	9 (4.50)	172 (86.00)	19 (9.50)	0 (0.00)	2.95 (ปานกลาง)	9
3. มีที่นั่งรองรับลูกค้าอย่าง เพียงพอ	2 (1.00)	128 (64.00)	67 (33.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	3.65 (มาก)	4
4. สถานที่กว้างขวาง ไม่คับแคบ อึดอัด	2 (1.00)	82 (41.00)	116 (58.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.43 (ปานกลาง)	5
5. ป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้อย่าง ชัดเจน	0 (0.00)	11 (5.50)	146 (73.00)	43 (21.50)	0 (0.00)	2.84 (ปานกลาง)	11
6. มีเครื่องมือไว้คอยให้บริการ	0 (0.00)	11 (5.50)	132 (66.00)	57 (28.50)	0 (0.00)	2.77 (ปานกลาง)	12
7. ห้องน้ำสะอาด	0 (0.00)	11 (5.50)	184 (92.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	3.03 (ปานกลาง)	6
8. มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลิน ขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ไร้สาย	11 (5.50)	165 (82.50)	24 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)	3
9. คลินิกมีจำนวนเตียงพักฟื้น เพียงพอ	61 (30.50)	131 (65.50)	8 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (มาก)	1
10. อุปกรณ์แพทย์ที่นำมาใช้มี ความทันสมัย	0 (0.00)	11 (5.50)	170 (85.00)	19 (9.50)	0 (0.00)	2.96 (ปานกลาง)	8

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
11. ความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมา ให้บริการ	18 (9.00)	175 (87.50)	7 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	2
12. มีอัลบั้มรวบรวมภาพผลงาน เพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษาระหว่างรอ รับบริการ	0 (0.00)	11 (5.50)	184 (92.00)	0 (0.00)	5 (2.50)	3.01 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						3.32 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านคลินิกมีจำนวนเพียงพักพื้นเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านมีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านมีที่นั่งรองรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.65 ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านสถานที่กว้างขวาง ไม่คับแคบ อัดอัด ค่าเฉลี่ย 3.43 รองลงมาคือ ด้านห้องน้ำสะอาด ค่าเฉลี่ย 3.03 ด้านมีอัลบั้มรวบรวมภาพผลงานเพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษาระหว่างรอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.01 ด้านอุปกรณ์แพทย์ที่นำมาใช้มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 2.96 ด้านคลินิกตกแต่งทันสมัย ค่าเฉลี่ย 2.95 ด้านคลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ย 2.93 ด้านป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.84 และด้านมีเครื่องดื่มไว้คอยให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.77

ตารางที่ 30 สรุปค่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.90 (มาก)	1
ด้านราคา	3.67 (มาก)	2
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.54 (มาก)	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.26 (ปานกลาง)	7
ด้านบุคลากร	3.42 (ปานกลาง)	4
ด้านกระบวนการ	3.27 (ปานกลาง)	6
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.32 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวมส่วนประสมการตลาดบริการ	3.48 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
 บริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง
 เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.คลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
2.ภาพลักษณ์ของคลินิกดูมีความเชี่ยวชาญ	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
3.มีความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ	3.38 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4.มีรูปแบบการศัลยกรรมที่ทันต้องการ	3.46 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)
5.ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
6.สามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ	4.35 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)
7.มีการรับรองผลการศัลยกรรม	4.27 (มาก)	4.39 (มาก)	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
8.ความปลอดภัยในตัว เวชภัณฑ์ (ยา)	4.49 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.99 (มาก)	4.13 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมา คือ ด้านสามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.35 และ ด้านมีการรับรองผลการศัลยกรรม ค่าเฉลี่ย 4.27

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.53 และ ด้านมีการรับรองผลการศัลยกรรม ค่าเฉลี่ย 4.39

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ด้านคลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.11 และด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.09

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ และ ด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.63 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านคลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ และด้านความสามารถในปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมาคือ ด้านความสามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.20 และด้านมีการรับรองผลการศัลยกรรม ค่าเฉลี่ย 4.16

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา (Price) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับ คุณภาพ / สมเหตุสมผล	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
2. มีราคาถูกกว่าคลินิก ศัลยกรรมที่อื่นๆ	4.38 (มาก)	3.69 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)
3. แจ้งคำปรึกษาก่อนการ ใช้บริการอย่างชัดเจน	3.73 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	2.61 (ปานกลาง)
4. สามารถชำระด้วยบัตร เครดิตได้	2.43 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านราคา (Price) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคา	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5. สามารถผ่อนชำระ ค่าบริการได้	2.86 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.07 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.51 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนการตลาดด้านราคา ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 โดยมีปัจจัยย่อยด้านมีราคา ถูกกว่าคลินิกสัถยกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.16 และ ด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.36 โดยมีปัจจัยย่อยด้าน ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ ด้านมีราคาถูกกว่าคลินิก สัถยกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.69 และด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 โดยมีปัจจัยย่อยด้าน ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ ด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการ ใช้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.81 และด้านสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ ค่าเฉลี่ย 3.71

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 โดยมีปัจจัยย่อยด้าน ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ ด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการ ใช้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.75 และด้านมีราคาถูกกว่าคลินิกสัถยกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.84 โดยมีปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ด้านมีราคาถูกกว่าคลินิกคล้ายกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 2.80 และด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 2.61

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. คลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ ใกล้ที่พท์อาศัย / สถานที่ ทำงาน / สถานศึกษา	3.97 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
2. คลินิกสามารถเดินทาง ไปมาได้สะดวก	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)
3. คลินิกมีระบบขนส่ง มวลชนผ่าน	4.57 (มากที่สุด)	3.86 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
4. สถานที่ตั้งของคลินิก ห่างง่าย	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
5. คลินิกติดถนน ไม่ต้อง เดินเข้าศูนย์การค้า	3.32 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	1.63 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
6. คลินิกสามารถหาที่ จอดรถได้ง่าย	3.27 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.91 (มาก)	3.61 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกมีระบบขนส่งมวลชนผ่าน ค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ตั้งของคลินิกหาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.16 และด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.14

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 โดยมีปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของคลินิกหาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.94 และด้านคลินิกมีระบบขนส่งมวลชนผ่าน ค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 โดยมีปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของคลินิกหาง่าย ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ ด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.89 และด้านคลินิกสามารถหาที่จอดรถได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 โดยมีปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของคลินิกหาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ ด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.87 และด้านคลินิกสามารถหาที่จอดรถได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 โดยมีปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของคลินิกหาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ ด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.84 และด้านคลินิกสามารถหาที่จอดรถได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.73

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง
เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีการโฆษณาตามสื่อ ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต	3.49 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)
2. มีพนักงานขายแจ้ง ข่าวสารและโปรโมชัน ต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ	3.73 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.66 (มาก)
3. มีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แถมสัลยกรรมบางอย่าง สำหรับลูกค้าที่ทำ สัลยกรรมหลายรายการ	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
4. มีการให้ข่าวและ ประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือ รายการส่งเสริมการขาย ผ่านสื่อสาธารณะ	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
5. มีการตลาดทางตรงกับ ลูกค้า เช่น จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น	3.27 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6. มีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการ ศัลยกรรมแก่ลูกค้าใน เว็บไซต์ของคลินิกอย่าง ชัดเจน	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 โดยมีปัจจัยย่อยด้านการมีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการศัลยกรรมแก่ลูกค้าในเว็บไซต์ของคลินิกอย่างชัดเจน และ ด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญศัลยกรรมบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำศัลยกรรมหลายรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.16 รองลงมา คือ ด้านมีพนักงานขายแจ้งข่าวสารและโปรโมชั่นต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ ค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต และ ด้านมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริมการขายผ่านสื่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.49

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 โดยมีปัจจัยย่อยด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญศัลยกรรมบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำศัลยกรรมหลายรายการ ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ ด้านมีการแนะนำข้อมูล

รายละเอียดการศัลยกรรมแก้ลูกค้ำในเว็บไซค์ของคลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.03 และด้านมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.64

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.36 โดยมีปัจจัยย่อยในด้านมีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการศัลยกรรมแก้ลูกค้ำในเว็บไซค์ของคลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ ด้านมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.29 และด้านมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริมการขายผ่านสื่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.27

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 โดยมีปัจจัยย่อยด้านมีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการศัลยกรรมแก้ลูกค้ำในเว็บไซค์ของคลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้ำ เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญบางอย่างสำหรับลูกค้ำที่ทำศัลยกรรมหลายรายการ ค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านมีพนักงานขายแจ้งข่าวสารและโปรโมชั่นต่างๆ ให้ลูกค้ำทราบ ค่าเฉลี่ย 3.88

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49 โดยมีปัจจัยย่อยด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้ำ เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญบางอย่างสำหรับลูกค้ำที่ทำศัลยกรรมหลายรายการ ค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ด้านมีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการศัลยกรรมแก้ลูกค้ำในเว็บไซค์ของคลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านมีพนักงานขายแจ้งข่าวสารและโปรโมชั่นต่างๆ ให้ลูกค้ำทราบ ค่าเฉลี่ย 3.66

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนก
ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. แพทย์มีชื่อเสียงและ เป็นที่รู้จักได้รับการ ยอมรับในระดับสูง	4.62 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.17 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
2. แพทย์มีความชำนาญ ในการทำงาน	4.62 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)
3. แพทย์จบการศึกษา จากต่างประเทศ	3.68 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
4. แพทย์มีใบรับรอง ประกอบวิชาชีพทางด้าน ศัลยกรรมตกแต่งความ งาม	4.73 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
5. แพทย์รับฟังความ คิดเห็นและเข้าใจความ ต้องการของท่าน	4.32 (มาก)	4.44 (มาก)	4.11 (มาก)	4.38 (มาก)	4.16 (มาก)
6. แพทย์ยินดีให้การ ให้บริการแก่ท่าน	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	4.18 (มาก)
7. แพทย์แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	3.78 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	4.18 (มาก)
8. พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์ดี สุภาพ อ่อน น้อม	3.84 (มาก)	3.53 (มาก)	3.92 (มาก)	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
9. พนักงานแนะนำ รายละเอียดต่างๆ ได้ อย่างถูกต้อง ถูกคำเข้าใจ ง่าย	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
10. พนักงานคอยให้ คำแนะนำอย่างใกล้ชิด	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)
11. พนักงานมีความ ชำนาญในการทำงาน	3.22 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
12. จำนวนพนักงาน เพียงพอในการให้บริการ	3.32 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
13. พนักงานแต่งกาย สะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวมส่วน นายแพทย์ แปลผล	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.35 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวมส่วน พนักงาน แปลผล	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.96 (มาก)	4.01 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร
ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 ระดับความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 ระดับความสำคัญรวมส่วนพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 โดยมีปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีใบรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมตกแต่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมาคือ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการยอมรับในระดับสูง ด้านแพทย์มีความชำนาญในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และด้านแพทย์รับฟังความคิดเห็นและเข้าใจความต้องการของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.32

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 ระดับความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 ระดับความสำคัญรวมส่วนพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 โดยมีปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีใบรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมตกแต่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมาคือ ด้านแพทย์รับฟังความคิดเห็นและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการยอมรับในระดับสูง และ ด้านแพทย์มีความชำนาญในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.42

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 ระดับความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 ระดับความสำคัญรวมส่วนพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 โดยมีปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีใบรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมตกแต่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมาคือ ด้านแพทย์มีความชำนาญในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.20 และ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการยอมรับในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 4.17

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 ระดับความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 ระดับความสำคัญรวมส่วนพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 โดยมีปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีใบรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมตกแต่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการยอมรับในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 4.50 และ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการยอมรับในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 4.17

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 ระดับความสำคัญรวม

ส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.35 ระดับความสำคัญรวมส่วนพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 โดยมีปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีใบรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมตกแต่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือ ด้านแพทย์มีความชำนาญในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.66 และ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก ได้รับการยอมรับในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 4.64

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ได้พบแพทย์คนเดิม ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
2. มีการนัดหมายเวลา ล่วงหน้า	4.11 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)
3. มีการโทรศัพท์เตือน ลูกค้าเมื่อถึงเวลานัด หมาย	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
4. ได้รับบริการตรงตาม เวลานัดหมาย	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
5. มีกระบวนการลง บันทึกประวัติคนไข้	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
6. มีกระบวนการชำระ เงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
7. ระยะเวลาารับ คำปรึกษาไม่นาน	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
8. ระยะเวลาารับการ บริการไม่นาน	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
9. ให้บริการเท่าเทียมกัน สำหรับลูกค้าทุกราย	3.84 (มาก)	3.56 (มาก)	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)
10. มีการติดตามผลหลัง รับบริการ	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)
11. เวลาเปิด-ปิดทำการ ของคลินิกเหมาะสม	3.43 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 โดยมีปัจจัยย่อยด้านได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ ด้านมีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.11 และ ด้านระยะเวลาการรับคำปรึกษาไม่นาน ค่าเฉลี่ย 4.05

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 โดยมีปัจจัยย่อยด้านได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.08 รองลงมาคือ ด้านมีการติดตามผลหลังรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านได้รับบริการตรงตามเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 โดยมีปัจจัยย่อยด้านได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ ด้านได้รับบริการตรงตามเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 3.93 และ ด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย และ ด้านมีการติดตามผลหลังรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 โดยมีปัจจัยย่อยด้านมีการติดตามผลหลังรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมา คือ ด้านได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย ด้านได้รับบริการตรงตามเวลานัดหมาย และ ด้านระยะเวลาการรับคำปรึกษาไม่นาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.00 และ ด้านมีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 โดยมีปัจจัยย่อยด้านมีการติดตามผลหลังรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมา คือ ด้านได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ด้านได้รับบริการตรงตามเวลานัดหมาย ด้านระยะเวลาการรับคำปรึกษาไม่นาน ด้านระยะเวลาการรับบริการไม่นาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.00 และ ด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 3.98

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่สัถยกรรม
ความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. คลินิกสะอาด เป็น สัดส่วน	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
2. คลินิกตกแต่งทันสมัย	3.16 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
3. มีที่นั่งรองรับลูกค้า อย่างเพียงพอ	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4. สถานที่กว้างขวาง ไม่ คับแคบ อึดอัด	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
5. ป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็น ได้อย่างชัดเจน	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.88 (มาก)	3.50 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
6. มีเครื่องดื่มไว้คอย ให้บริการ	2.51 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
7. ห้องน้ำสะอาด	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
8. มีสื่อต่างๆ ให้ความ เพลิดเพลินขณะรอรับ บริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณ อินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.95 (มาก)	3.61 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)
9. คลินิกมีจำนวนเตียง พักฟื้นเพียงพอ	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่ ศักยภาพความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
10. อุปกรณ์แพทย์ที่ นำมาใช้มีความทันสมัย	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
11. ความสะอาดของ วัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องมือที่นำมา ให้บริการ	4.89 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.99 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
12. มีอัลบั้มรวบรวมภาพ ผลงานเพื่อให้ลูกค้าได้ ศึกษาระหว่างรอรับ บริการ	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.71 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.89 รองลงมา คือ ด้านอุปกรณ์แพทย์ที่นำมาใช้มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.05 และด้าน คลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน ด้านมีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์แพทย์ที่นำมาใช้มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.03 และ ด้านคลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.99 รองลงมา คือ ด้านคลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านสถานที่กว้างขวาง ไม่คับแคบ อัดอัด ค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ด้านสถานที่กว้างขวาง ไม่คับแคบ อัดอัด ด้านห้องน้ำสะอาด ด้านอุปกรณ์แพทย์ที่นำมาใช้มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.00 และ ด้านคลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมา คือ ด้านคลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน ด้านห้องน้ำสะอาด ด้านสถานที่กว้างขวาง ไม่คับแคบ อัดอัด ด้านอุปกรณ์แพทย์ที่นำมาใช้มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 และ ด้านมีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ย 3.68

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.คลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ	4.41 (มาก)	4.31 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
2.ภาพลักษณ์ของคลินิกดูมีความเชี่ยวชาญ	3.51 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3.มีความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ	3.43 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4.มีรูปแบบการสัลยกรรมที่ทันต้องการ	3.27 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
5.ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
6.สามารถทำสัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ	4.46 (มาก)	4.19 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
7.มีการรับรองผลการสัลยกรรม	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
8.ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา)	4.51 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมา คือ ด้านสามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.46 และด้านคลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.41

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.31 และด้านสามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.19

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.73 และด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.69

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ ด้านสามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.63 และด้านความสามารถในปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ ด้านสามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.66 และ ด้านความสามารถในปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ค่าเฉลี่ย 3.98

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา (Price) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับ คุณภาพ / สมเหตุสมผล	4.16 (มาก)	4.50 (มาก)	4.04 (มาก)	4.38 (มาก)	4.34 (มาก)
2. มีราคาถูกกว่าคลินิก สัถยกรรมที่อื่นๆ	4.38 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
3. แจ้งคำรักษาก่อนการ ใช้บริการอย่างชัดเจน	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
4. สามารถชำระด้วยบัตร เครดิตได้	3.24 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
5. สามารถผ่อนชำระ ค่าบริการได้	2.65 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	1.55 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.53 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 โดยมีปัจจัยย่อยด้านราคาถูกกว่าคลินิกสัถยกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ด้านแจ้งคำรักษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.16 และด้านสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ ค่าเฉลี่ย 3.24

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ในระดับความพึงพอใจมาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 โดยมีปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.50

รองลงมา คือ ด้านมีราคาถูกกว่าคลินิกศัลยกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.17 และด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.08

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 โดยมีปัจจัยย่อยด้านราคาถูกกว่าคลินิกศัลยกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.04 และ ด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.01

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 โดยมีปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ด้านมีราคาถูกกว่าคลินิกศัลยกรรมที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.25 และ ด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 โดยมีปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาเฉลี่ย คือ ด้านมีราคาถูกกว่าคลินิกศัลยกรรมที่อื่นๆ ด้านแจ้งค่ารักษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน ด้านสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 และ ด้านสามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ ค่าเฉลี่ย 2.34

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. คลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ ใกล้ที่พักอาศัย / สถานที่ ทำงาน / สถานศึกษา	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
2. คลินิกสามารถเดินทางไป มาได้สะดวก	4.57 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
3. คลินิกมีระบบขนส่ง มวลชนผ่าน	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
4. สถานที่ตั้งของคลินิก ห่างง่าย	3.05 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
5. คลินิกติดถนน ไม่ต้อง เดินเข้าสู่ศูนย์การค้า	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
6. คลินิกสามารถหาที่ จอดรถได้ง่าย	2.43 (น้อย)	1.67 (น้อย)	1.39 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อย)	1.66 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.69 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 40 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมีระบบขนส่งมวลชนผ่าน ค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านคลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย / สถานที่ทำงาน / สถานศึกษา และ ด้านคลินิกติดถนน ไม่ต้องเดินเข้าสู่ศูนย์การค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสนใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมีระบบขนส่งมวลชนผ่าน ค่าเฉลี่ย 4.06 และ ด้านคลินิกติดถนน ไม่ต้องเดินเข้าสู่ศูนย์การค้า ค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสนใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมี ระบบขนส่งมวลชนผ่าน ค่าเฉลี่ย 4.01 และ ด้านคลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย / สถานที่ทำงาน / สถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสนใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมี ระบบขนส่งมวลชนผ่าน ค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านคลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย / สถานที่ทำงาน / สถานศึกษา และ ด้านคลินิกติดถนน ไม่ต้องเดินเข้าสู่ศูนย์การค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสนใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมี ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย / สถานที่ทำงาน / สถานศึกษา ด้านคลินิกมีระบบขนส่งมวลชนผ่าน ด้านคลินิกติดถนน ไม่ต้องเดินเข้าสู่ศูนย์การค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านสถานที่ตั้งของคลินิก ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.00

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่สัณยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง
เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีการโฆษณาตามสื่อ ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต	3.27 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2. มีพนักงานขายแจ้ง ข่าวสารและโปรโมชัน ต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ	3.05 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
3. มีรายการส่งเสริมการ ขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคม เปญสัณยกรรมบางอย่าง สำหรับลูกค้าที่ ทำสัณยกรรมหลาย รายการ	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
4. มีการให้ข่าวและ ประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือ รายการส่งเสริมการขาย ผ่านสื่อสาธารณะ	3.32 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
5. มีการตลาดทางตรงกับ ลูกค้า เช่น จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น	2.81 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิกอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6. มีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการ สัถยกรรมแก่ลูกค้าใน เว็บไซต์ของคลินิกอย่าง ชัดเจน	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.39 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 โดยมีปัจจัยย่อยด้านการมีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการสัถยกรรมแก่ลูกค้าในเว็บไซต์ของคลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา คือ ด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญสัถยกรรมบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำสัถยกรรมหลายรายการ ค่าเฉลี่ย 3.73 และ ด้านมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.27

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 โดยมีปัจจัยย่อยด้านการมีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการสัถยกรรมแก่ลูกค้าในเว็บไซต์ของคลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมา คือ ด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญสัถยกรรมบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำสัถยกรรมหลายรายการ ค่าเฉลี่ย 3.78

และ ด้านมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริมการขายผ่านสื่อ
สาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.19

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ
3.19 โดยมีปัจจัยย่อยด้านการมีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการคัดสรรกรรมแก่ลูกค้าในเว็บไซต์ของ
คลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา คือ ด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น
ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญคัดสรรกรรมบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำคัดสรรกรรมหลายรายการ ค่าเฉลี่ย 3.28
และ ด้านมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริมการขายผ่านสื่อ
สาธารณะ ค่าเฉลี่ย 3.09

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ
3.36 โดยมีปัจจัยย่อยด้านการมีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการคัดสรรกรรมแก่ลูกค้าในเว็บไซต์ของ
คลินิกอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ ด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น
ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญคัดสรรกรรมบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำคัดสรรกรรมหลายรายการ ค่าเฉลี่ย 3.87
ด้านมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต และด้านมีการให้ข่าว และ
ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริมการขายผ่านสื่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่
3.25

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ
3.17 โดยมีปัจจัยย่อยด้านการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการคัดสรรกรรมแก่ลูกค้าในเว็บไซต์ของ
คลินิกอย่างชัดเจน ด้านมีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคม
คัดสรรกรรมบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำคัดสรรกรรมหลายรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 รองลงมา คือ
ด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริมการขายผ่านสื่อสาธารณะ
ค่าเฉลี่ย 3.02 และ ด้านมีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.00

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนก
ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. แพทย์มีชื่อเสียงและ เป็นที่รู้จักได้รับการ ยอมรับในระดับสูง	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
2. แพทย์มีความชำนาญ ในการทำงาน	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
3. แพทย์จบการศึกษา จากต่างประเทศ	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
4. แพทย์มีใบรับรอง ประกอบวิชาชีพทางด้าน ศัลยกรรมตกแต่งความ งาม	4.68 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.98 (มากที่สุด)
5. แพทย์รับฟังความ คิดเห็นและเข้าใจความ ต้องการของท่าน	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
6. แพทย์ยินดีให้การ ให้บริการแก่ท่าน	3.59 (มาก)	3.83 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
7. แพทย์แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	3.19 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	2.63 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
8. พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์ดี สุภาพ อ่อน น้อม	3.32 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่สัณยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
9. พนักงานแนะนำ รายละเอียดต่างๆ ได้ อย่างถูกต้อง ถูกคำเข้าใจ ง่าย	3.73 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)
10. พนักงานคอยให้ คำแนะนำอย่างใกล้ชิด	3.16 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	3.13 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
11. พนักงานมีความ ชำนาญในการทำงาน	3.16 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
12. จำนวนพนักงาน เพียงพอในการให้บริการ	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.99 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
13. พนักงานแต่งกาย สะอาด สุภาพ เรียบร้อย	3.16 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวมส่วน นายแพทย์ แปลผล	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวมส่วน พนักงาน แปลผล	3.40 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร
ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ระดับ ความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.62 ระดับความสำคัญรวม ส่วนพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 โดยมีปัจจัยย่อยด้านแพทย์มี ไบรรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านสัตยกรรมตกแต่่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมา คือ ด้าน แพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการยอมรับในระดับสูง ด้านแพทย์มีความชำนาญในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.95 และด้านจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 ระดับ ความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 ระดับความสำคัญรวม ส่วนพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.23 โดยมีกับปัจจัยย่อยด้านแพทย์มี ไบรรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านสัตยกรรมตกแต่่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้าน แพทย์มีความชำนาญในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 และ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการ ยอมรับในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 ระดับ ความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 ระดับความสำคัญรวม ส่วนพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.99 โดยมีปัจจัยย่อยด้านแพทย์มี ไบรรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านสัตยกรรมตกแต่่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ด้าน จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.99 และ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก ได้รับการยอมรับในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 ระดับ ความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 ระดับความสำคัญรวม ส่วนพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 โดยมีปัจจัยย่อยด้านแพทย์มี ไบรรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านสัตยกรรมตกแต่่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ด้าน แพทย์มีความชำนาญในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 และ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการ ยอมรับในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ค่าเฉลี่ย 3.46

ระดับความสำคัญรวมส่วนนายแพทย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 ระดับความสำคัญรวมส่วนพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 โดยมีปัจจัยย่อยด้านแพทย์มีใบรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมตกแต่งความงาม ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา เฉลี่ยเท่ากันคือ ด้านแพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับได้รับการยอมรับในระดับสูง ด้านแพทย์มีความชำนาญในการทำงาน ด้านจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 และ ด้านพนักงานแนะนำรายละเอียดต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ถูกคำเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.68

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ได้พบแพทย์คนเดิม ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
2. มีการนัดหมายเวลา ล่วงหน้า	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
3. มีการโทรศัพท์เตือน ลูกค้าเมื่อถึงเวลานัด หมาย	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
4. ได้รับบริการตรงตาม เวลานัดหมาย	2.68 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
5. มีกระบวนการลง บันทึกประวัติคนไข้	3.38 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
6. มีกระบวนการชำระ เงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)
7. ระยะเวลาารอรับ คำปรึกษาไม่นาน	3.16 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
8. ระยะเวลาารอรับบริการ บริการไม่นาน	2.81 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.16 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)
9. ให้บริการเท่าเทียมกัน สำหรับลูกค้าทุกราย	3.16 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
10. มีการติดตามผลหลัง รับบริการ	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
11. เวลาเปิด-ปิดทำการ ของคลินิกเหมาะสม	2.59 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.00 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.38 โดยมีปัจจัยย่อยด้านการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา คือ ด้านได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.95 และ ด้านมีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 โดยมีปัจจัยย่อยด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมา คือ ด้านได้พบ

แพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.92 และ ด้านมีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 โดยมี ปัจจัยย่อยด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมา คือ ด้านได้พบ แพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 และ ด้านมีการติดตามผลหลังรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.38 โดยมี ปัจจัยย่อยด้าน ได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ด้านมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลา นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา คือ ด้านมีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า ด้านมีการติดตาม ผลหลังรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ ด้านมีกระบวนการชำระเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.37 โดยมี ปัจจัยย่อยด้าน ได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ ด้านมีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า ด้านมีการ โทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย ด้านมีการติดตามผลหลังรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ ด้านมีกระบวนการชำระเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านได้รับการตรง ตามเวลานัดหมาย ด้านมีกระบวนการลงบันทึกประวัติคนไข้ ด้านระยะเวลาารรับคำปรึกษาไม่นาน และ ด้านให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่สัถยกรรม ความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. คลินิกสะอาด เป็น สัดส่วน	2.89 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
2. คลินิกตกแต่งทันสมัย	2.89 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3. มีที่นั่งรองรับลูกค้า อย่างเพียงพอ	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
4. สถานที่กว้างขวาง ไม่ คับแคบ อึดอัด	3.43 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
5. ป้ายชี้หน้าคลินิกเห็น ได้อย่างชัดเจน	3.16 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
6. มีเครื่องดื่มไว้คอย ให้บริการ	2.95 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
7. ห้องน้ำสะอาด	3.16 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
8. มีสื่อต่างๆ ให้ความ เพลิดเพลินขณะรอรับ บริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณ อินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
9. คลินิกมีจำนวนเตียง พักฟื้นเพียงพอ	4.41 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.38 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่ ศักยภาพความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
10. อุปกรณ์แพทย์ที่ นำมาใช้มีความทันสมัย	2.89 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
11. ความสะอาดของ วัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องมือที่นำมา ให้บริการ	4.27 (มาก)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
12. มีอัลบั้มรวบรวมภาพ ผลงานเพื่อให้ลูกค้าได้ ศึกษาระหว่างรอรับ บริการ	3.16 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล	3.40 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 พบระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกมีจำนวนเพียงพักฟื้นเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.27 และ ด้านมีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ไร้สาย ค่าเฉลี่ย 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสนใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกมีจำนวนเพียงพอกันเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมา คือ ด้านมีสื่อต่างๆ ให้ความสนใจผลิตผลิตโฆษณาหรือรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย ด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.89 และ ด้านมีที่นั่งรองรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสนใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 โดยมีปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมา ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา คือ ด้านคลินิกมีจำนวนเพียงพอกันเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.03 และ ด้านมีสื่อต่างๆ ให้ความสนใจผลิตผลิตโฆษณาหรือรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ไร้สาย ค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสนใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกมีจำนวนเพียงพอกันเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา คือ ด้านมีสื่อต่างๆ ให้ความสนใจผลิตผลิตโฆษณาหรือรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย ค่าเฉลี่ย 4.13 และด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสนใจกับปัจจัยส่วน ประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 โดยมีปัจจัยย่อยด้านคลินิกมีจำนวนเพียงพอกันเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ ด้านสื่อต่างๆ ให้ความสนใจผลิตผลิตโฆษณาหรือรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และด้านความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.00

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการมาใช้บริการที่เชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเชียงใหม่สัลยกรรมความงามคลินิก

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	0	0.00
2. ด้านราคา -ไม่ยอมให้มีค่ารูคับบัตรเครดิต	13	6.50
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย -ที่จอดรถหายาก -ป้ายคลินิกไม่เด่นชัด	46 2	23.00 1.00
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	0	0.00
5. ด้านบุคลากร -อยากให้ผู้เจ้าหน้าที่ต้อนรับและในห้องผ่าตัดใส่เครื่องแบบ	7	3.50
6. ด้านกระบวนการ -ระยะเวลาในการรอคอยพบแพทย์นาน	51	25.50
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ -อยากให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำทุกชั่วโมง	1	0.50

จากตารางที่ 45 พบว่าปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยพบในปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการรอคอยพบแพทย์นาน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยพบในปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถหายาก คิดเป็นร้อยละ 23.00 และปัจจัยด้านราคา โดยพบในปัจจัยย่อยด้านไม่ยอมให้มีค่ารูคับบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 6.50