

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ธุรกิจโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
ขอบเขตการศึกษา	17
วิธีการศึกษา	18
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	19
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการบริการทันตกรรม	
จำแนกตามเชื้อชาติ	27

ลิขสิทธิ์ในหนังสือพิมพ์และรายชื่อบริษัทเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	46
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามเชื้อชาติ	61
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละเชื้อชาติ ต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนก ตามอายุ และรายได้	76
5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทยต่อส่วนประสมการตลาด บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตาม อายุ และรายได้	76
5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ และรายได้	119
ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	161
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษากิปรายผลข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	165
สรุปผลการศึกษา	166
กิปรายผลการศึกษา	201
ข้อค้นพบ	204
ข้อเสนอแนะ	228
บรรณานุกรม	232
ภาคผนวก	234
แบบสอบถาม	235
ประวัติผู้เขียน	251

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติ	21
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและเพศ	21
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและอายุ	22
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและระดับการศึกษา	23
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและอาชีพ	24
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	25
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและภูมิลำเนา	26
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและตามการรับบริการบริการก่อนการมาที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	27
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและการเปลี่ยนสถานที่ หรือคลินิกบริการทันตกรรม	28
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและสาเหตุที่ทำให้เปลี่ยนสถานที่หรือคลินิกทันตกรรม	29
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและความรู้สึกกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับ ก่อนย้ายมาใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	32
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและเวลาที่ท่านสะดวกมารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	33
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและวันไหนของสัปดาห์ที่สะดวกท่านัด เพื่อรับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	34
4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาบริการทันตกรรม	35

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและจำนวนครั้งของการมาใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	36
4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและปัจจัยที่พิจารณาในการเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	38
4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและบริการทันตกรรมที่ได้รับบริการจากทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	41
4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและความรู้สึกกับการบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายที่ได้รับจากโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	43
4.19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติและแหล่งที่ทำให้รู้จัก/ทราบข้อมูลแผนกทันตกรรมของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	44
4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	46
4.21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา	49
4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ	50
4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	52
4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์)	54
4.25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม)	55
4.26 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน	56

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	57
4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ	58
4.29 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	60
4.30 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามเชื้อชาติ	61
4.31 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามเชื้อชาติ	63
4.32 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามเชื้อชาติ	64
4.33 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเชื้อชาติ	66
4.34 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามเชื้อชาติ	68
4.35 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) จำแนกตามเชื้อชาติ	69
4.36 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน จำแนกตามเชื้อชาติ	70
4.37 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเชื้อชาติ	71

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.38	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเชื้อชาติ	72
4.39	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามเชื้อชาติ	74
4.40	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ	76
4.41	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามอายุ	79
4.42	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ	81
4.43	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	83
4.44	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามอายุ	85
4.45	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) จำแนกตามอายุ	87
4.46	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน จำแนกตามอายุ	89
4.47	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	90
4.48	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	92

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.49	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ	95
4.50	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามรายได้	97
4.51	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามรายได้	100
4.52	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามรายได้	102
4.53	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	104
4.54	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามรายได้	106
4.55	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน(พยาบาล เจ้าหน้าที่ทันตกรรม) จำแนกตามรายได้	108
4.56	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน จำแนกตามรายได้	110
4.57	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	112
4.58	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	114

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.59 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนก ตามรายได้	117
4.60 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ	119
4.61 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามอายุ	122
4.62 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ	124
4.63 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	126
4.64 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามอายุ	128
4.65 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ ทันตกรรม) จำแนกตามอายุ	130
4.66 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน จำแนกตามอายุ	132
4.67 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	133
4.68 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	135

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.69	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามอายุ	138
4.70	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ / บริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามรายได้	140
4.71	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามรายได้	143
4.72	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่และการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามรายได้	145
4.73	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	147
4.74	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (ทันตแพทย์) จำแนกตามรายได้	149
4.75	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน (พยาบาล เจ้าหน้าที่ ทันตกรรม) จำแนกตามรายได้	151
4.76	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากรและพนักงาน จำแนกตามรายได้	153
4.77	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	154
4.78	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	156

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.79	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชาวต่างชาติ ต่อส่วนประสม การตลาดบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามรายได้	159
4.80	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่เคยประสบพบ กับแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจำแนกตามเชื้อชาติ	161
5.1	พฤติกรรมอันดับแรกสุดในด้านต่างจำแนกระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ	205
5.2	ปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับ	216
5.3	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในแต่ละปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการ จำแนกตามเชื้อชาติ	217
5.4	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในแต่ละปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	218
5.5	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในแต่ละปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้	221
5.6	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด ในแต่ละปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการ เรียงตามลำดับน้อยไปมาก	224
5.7	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 20 อันดับสุดท้าย	225
5.8	ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ 10 อันดับแรก	227