

#### บทที่ 4

#### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท  
ล้านนาแล็บ จำกัด สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ  
บริษัท ล้านนาแล็บ จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ  
บริษัท ล้านนาแล็บ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ และการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	152	43.4
หญิง	198	56.6
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 56.6 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	24	6.9
21 ปี - 30 ปี	68	19.4
31 ปี - 40 ปี	85	24.3
41 ปี - 50 ปี	85	24.3
51 ปี - 60 ปี	53	15.1
61 ปีขึ้นไป	35	10.0
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปี - 40 ปี 41 ปี - 50 ปี เท่ากัน ร้อยละ 24.3 รองลงมาคือ 21 ปี - 30 ปี ร้อยละ 19.4 51 ปี - 60 ปี ร้อยละ 15.1 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.0 และต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	97	27.7
10,000 - 20,000 บาท	100	28.6
20,001 - 30,000 บาท	78	22.3
30,001 - 40,000 บาท	34	9.7
40,001 - 50,000 บาท	13	3.7
50,001 บาทขึ้นไป	28	8.0
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนคือ 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 27.7 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 22.3 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 9.7 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 8.0 และ 40,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 3.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. หรือต่ำกว่า	101	28.9
ปวท, ปวส. หรืออนุปริญญา	32	9.1
ปริญญาตรี	169	48.3
ปริญญาโท	23	6.6
ปริญญาเอก	25	7.1
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. หรือต่ำกว่า ร้อยละ 28.9 ปวท,ปวส หรืออนุปริญญา ร้อยละ 9.1 ปริญญาเอก ร้อยละ 7.1 และปริญญาโท ร้อยละ 6.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	125	35.7
รับราชการ/ข้าราชการบำนาญ	49	14.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	8.0
รับจ้างทั่วไป อาทิเช่น ขับรถรับจ้าง	23	6.6
เจ้าของกิจการ	100	28.6
อื่นๆ	25	7.1
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่แม่บ้าน,ไม่ได้ทำงาน,นักศึกษา

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 35.7 รองลงมา เจ้าของกิจการ ร้อยละ 28.6 รับราชการ/ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 14.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.0 อื่นๆ ร้อยละ 7.1 และรับจ้างทั่วไป อาทิเช่น ขับรถรับจ้าง ร้อยละ 6.6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการมารับบริการ

วัตถุประสงค์ของการมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจเลือดเพื่อตรวจสุขภาพ	246	70.3
ตรวจเลือดเพื่อวินิจฉัยโรค	82	23.4
ตรวจหาเชื้อโรคที่ก่อโรค	20	5.7
การเพาะเลี้ยงเชื้อเพื่อการให้ยารักษาคนไข้	2	0.6
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์มารับบริการคือ ตรวจเลือดเพื่อตรวจสุขภาพ ร้อยละ 70.3 รองลงมาคือ ตรวจเลือดเพื่อวินิจฉัยโรค ร้อยละ 23.4 ตรวจหาเชื้อโรคที่ก่อโรค ร้อยละ 5.7 และการเพาะเลี้ยงเชื้อเพื่อการให้ยารักษาคนไข้ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ออกค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา

ผู้ออกค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเอง	299	85.4
เบิกจากบริษัทต้นสังกัด	39	11.1
บริษัทประกัน	12	3.4
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้ออกค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา คือจ่ายเอง ร้อยละ 85.4 รองลงมาคือ เบิกจากบริษัทต้นสังกัด ร้อยละ 11.1 และบริษัทประกัน ร้อยละ 3.4

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักบริษัทล้านนาแล็บ

การรู้จักบริษัทล้านนาแล็บ	จำนวน	ร้อยละ
มีคนแนะนำ	290	82.9
ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	49	14.0
สื่อวิทยุ	3	0.9
นิตยสาร	2	0.6
รถของบริษัท	1	0.3
ป้ายโฆษณา	1	0.3
การให้บริการนอกสถานที่	1	0.3
อื่นๆ	3	0.9
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

อื่นๆ ได้แก่ แพทย์สั่งให้มาตรวจ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การรู้จักบริษัทล้านนาแล็บคือ มีคนแนะนำ ร้อยละ 82.9 รองลงมาคือ ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 14.0 สื่อวิทยุ อื่นๆ โปสเตอร์บูแทกัน ร้อยละ 0.9 นิตยสาร ร้อยละ 0.6 และรถของบริษัท ป้ายโฆษณา การให้บริการนอกสถานที่ เท่ากัน ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการที่บริษัทล้านนาแล็บ จำกัด

ความถี่ที่มาใช้บริการที่บริษัทล้านนาแล็บ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง	46	13.1
2-3 ครั้งต่อเดือน	50	14.3
ปีละ 1 ครั้ง	83	23.7
ปีละ 2 ครั้ง	42	12.0
ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับ อาการหรือความต้องการ	125	35.7
อื่นๆ	4	1.1
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความถี่ที่มาใช้บริการที่บริษัทล้านนาแล็บ จำกัด คือ ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับ อาการหรือความต้องการ ร้อยละ 35.0 รองลงมาคือปีละ 1 ครั้ง ร้อยละ 23.7 2-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 14.3 เดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 13.1 และปีละ 2 ครั้ง ร้อยละ 12.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์ - ศุกร์	166	47.4
เสาร์ - อาทิตย์	81	23.1
วันหยุดนักขัตฤกษ์	9	2.6
ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับอาการหรือความต้องการ	94	26.9
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการคือ จันทร์ – ศุกร์ ร้อยละ 47.4 รองลงมาคือ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับอาการหรือความต้องการ ร้อยละ 26.9 เสาร์ – อาทิตย์ ร้อยละ 23.1 และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 2.6

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8:00 - 12:00 น	295	84.3
13:01 - 16:00 น	39	11.1
หลัง 16:00 น.เป็นต้นไป	16	4.6
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคือ 8:00 - 12:00 น ร้อยละ 84.3 รองลงมาคือ 13:01 - 16:00 น ร้อยละ 11.1 และหลัง 16:00 น.เป็นต้นไป ร้อยละ 4.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ล้า นนาแล็บ จำกัด

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จัก เป็นที่น่าเชื่อถือ	70 (20.0)	235 (67.1)	41 (11.7)	2 (0.6)	2 (0.6)	4.05 (มาก)	5
ภาพลักษณ์ของบริษัทดูมีความ เป็นมิตรกับลูกค้า	67 (19.1)	231 (66.0)	48 (13.7)	1 (0.3)	3 (0.9)	4.02 (มาก)	6
ภาพลักษณ์ของบริษัทมีความ เชี่ยวชาญในการทำงานและเป็น มืออาชีพ	71 (20.3)	240 (68.6)	36 (10.3)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	3
ชื่อเสียงของบุคลากรทาง การแพทย์ เช่น นักเทคนิค การแพทย์	77 (22.0)	213 (60.9)	60 (17.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	5
ความทันสมัยและความสะอาด ของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ ที่นำมาให้บริการ	76 (21.7)	221 (63.1)	50 (14.3)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	4
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้ อย่างแม่นยำ	74 (21.1)	230 (65.7)	45 (12.9)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	3
ความหลากหลายของบริการ	55 (15.7)	201 (57.4)	86 (24.6)	8 (2.3)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	7
ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์	100 (28.6)	211 (60.3)	39 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	2
มีห้องเจาะเลือดหลายห้อง	37 (10.6)	136 (38.9)	148 (42.3)	24 (6.9)	4 (1.1)	3.53 (มาก)	8
ความถูกต้องของผลตรวจ	105 (30.0)	213 (60.9)	32 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.01 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความถูกต้องของผลตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ ความปลอดภัยใน เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ภาพลักษณ์ของบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการ ทำงานและเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความทันสมัยและความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ ที่นำมา ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จัก เป็นที่น่าเชื่อถือ ชื่อเสียงของบุคลากรทาง การแพทย์ เช่น นักเทคนิคการแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05)ภาพลักษณ์ของบริษัทดูมีความเป็นมิตร กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความหลากหลายของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีห้องเจาะเลือดหลายห้อง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าบริการมีความเหมาะสมและ ยุติธรรมกับการให้บริการ	74 (21.1)	206 (58.9)	70 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	1
การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อน การให้บริการ	68 (19.4)	190 (54.3)	80 (22.9)	11 (3.1)	1 (0.3)	3.89 (มาก)	2
ราคาถูกกว่าคลินิก หรือ บริษัท อื่นๆ	45 (12.9)	159 (45.4)	140 (40.0)	5 (1.4)	1 (0.3)	3.69 (มาก)	4
มีใบแสดงราคาและคิดป้าย ชัดเจนสำหรับบริการแต่ละ ประเภท	54 (15.4)	196 (56.0)	81 (23.1)	19 (5.4)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	3
มีการรับชำระค่าบริการด้วย บัตรเครดิต	103 (29.4)	109 (31.1)	75 (21.4)	36 (10.3)	27 (7.7)	3.64 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.81 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ การแจ้งราคา ค่าบริการ ก่อนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีใบแสดงราคาและคิดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.81) ราคาถูกกว่าคลินิก หรือ บริษัทอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีการบริการชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	72 (20.6)	209 (59.7)	67 (19.1)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.00 (มาก)	1
มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	44 (12.6)	157 (44.9)	137 (39.1)	12 (3.4)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	3
สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	40 (11.4)	175 (50.0)	119 (34.0)	14 (4.0)	2 (0.6)	3.68 (มาก)	2
ที่ตั้งของบริษัทหาง่าย เห็นได้ชัดเจน	30 (8.6)	148 (42.3)	147 (42.0)	24 (6.9)	1 (0.3)	3.52 (มาก)	5
ที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ หรือถนนสายหลัก	37 (10.6)	152 (43.4)	124 (35.4)	36 (10.3)	1 (0.3)	3.54 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)</b>						<b>3.68 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาสถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ หรือถนนสายหลัก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และที่ตั้งของบริษัทหาง่าย เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีแผนับประชาชนสัมพันธ์ให้ ข้อมูลบริการ	40 (11.4)	145 (41.4)	132 (37.7)	33 (9.4)	0 (0.0)	3.55 (มาก)	3
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่าน เข้าใจง่าย	48 (13.7)	166 (47.4)	109 (31.1)	27 (7.7)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	1
ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ	36 (10.3)	168 (48.0)	112 (32.0)	32 (9.1)	2 (0.6)	3.58 (มาก)	2
มีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้า สมาชิก	26 (7.4)	133 (38.0)	124 (35.4)	47 (13.4)	20 (5.7)	3.28 (ปานกลาง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.52 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีแผนับประชาชนสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานต้อนรับมีการให้ความรู้อย่างเพียงพอ	48 (13.7)	237 (67.7)	65 (18.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	9
มีพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเบื้องต้น	68 (19.4)	226 (64.6)	55 (15.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	4
นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน	78 (22.3)	228 (65.1)	44 (12.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	1
นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ	72 (20.6)	233 (66.6)	43 (12.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	2
การติดตามดูแลจากพนักงานหลังจากมาใช้บริการ	66 (18.9)	192 (54.9)	82 (23.4)	10 (2.9)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	11
ความเร็วในการทำงานของพนักงาน	66 (18.9)	216 (61.7)	65 (18.6)	3 (0.9)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	7
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	54 (15.4)	215 (61.4)	78 (22.3)	3 (0.9)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	10
พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	58 (16.6)	230 (65.7)	59 (16.9)	1 (0.3)	2 (0.6)	3.97 (มาก)	8
พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ	66 (18.9)	225 (64.3)	56 (16.0)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	5
พนักงานทำการทักทายและขอบคุณทุกครั้งที่มาใช้บริการ	70 (20.0)	234 (66.9)	38 (10.9)	6 (1.7)	2 (0.6)	4.04 (มาก)	3
พนักงานบริการประทับใจยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี	65 (18.6)	229 (65.4)	50 (14.3)	4 (1.1)	2 (0.6)	4.00 (มาก)	6
ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ	60 (17.1)	208 (59.4)	70 (20.0)	10 (2.9)	2 (0.6)	3.90 (มาก)	11
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.99 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือนักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานทำการทักทายและขอบคุณทุกครั้งที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานบริการประทับใจยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานต้อนรับมีการให้ความรู้อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการติดตามดูแลจากพนักงานหลังจากมาใช้บริการ ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ	24 (6.9)	163 (46.6)	153 (43.7)	10 (2.9)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	8
มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือ คอมพิวเตอร์	21 (6.0)	123 (35.1)	135 (38.6)	41 (11.7)	30 (8.6)	3.18 (ปานกลาง)	12
เอกสารทางการเงิน เอกสารทางการแพทย์ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	47 (13.4)	203 (58.0)	97 (27.7)	3 (0.9)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	6
ลักษณะการตกแต่งภายในบริษัทสวยงาม	17 (4.9)	151 (43.1)	164 (46.9)	16 (4.6)	2 (0.6)	3.47 (ปานกลาง)	9
ความกว้างขวางของบริษัทฯ	15 (4.3)	144 (41.1)	165 (47.1)	23 (6.6)	3 (0.9)	3.41 (ปานกลาง)	11
ภายในบริษัทสะอาด และ เป็นระเบียบ	42 (12.0)	233 (66.6)	74 (21.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	5
ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้อย่างเด่นชัด	31 (8.9)	178 (50.9)	127 (36.3)	14 (4.0)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	7
ตกแต่งภายนอก และ หน้าบริษัทสวยงาม น่าสนใจ	22 (6.3)	142 (40.6)	155 (44.3)	27 (7.7)	4 (1.1)	3.43 (ปานกลาง)	10
มีน้ำดื่มไว้คอยให้บริการ	77 (22.0)	182 (52.0)	83 (23.7)	5 (1.4)	3 (0.9)	3.93 (มาก)	4
ห้องน้ำสะอาด	78 (22.3)	205 (58.6)	62 (17.7)	5 (1.4)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	3
กลิ่นภายในบริษัทไม่ฉุน ไม่เหม็นกลิ่นยา	83 (23.7)	196 (56.0)	68 (19.4)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	2
ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน	96 (27.4)	199 (56.9)	52 (14.9)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.71 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ กลิ่นภายในบริษัทไม่อับ ไม่เหม็นกลิ่นยา (ค่าเฉลี่ย 4.03) ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีน้ำดื่มไว้คอยให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ภายในบริษัทสะอาด และเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เอกสารทางการเงิน เอกสารทางการแพทย์ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้อย่างเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ลักษณะการตกแต่งภายในบริษัทสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตกแต่งภายนอก และหน้าบริษัทสวยงาม น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ความกว้างขวางของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือ คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรวดเร็วและใช้เวลาที่เหมาะสม ต่อครั้งในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน	56 (16.0)	208 (59.4)	84 (24.0)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	6
ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า	41 (11.7)	231 (66.0)	77 (22.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	7
การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย	49 (14.0)	221 (63.1)	79 (22.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	6
การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	41 (11.7)	225 (64.3)	77 (22.0)	7 (2.0)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	9
ขั้นตอนการกรอกเอกสารประวัติ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	55 (15.7)	222 (63.4)	68 (19.4)	5 (1.4)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	5
ความถูกต้องในการให้บริการ	60 (17.1)	237 (67.7)	53 (15.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	1
ไม่ต้องรอนาน รับคำปรึกษาและตรวจได้ทันที	55 (15.7)	222 (63.4)	69 (19.7)	3 (0.9)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	4
สามารถนัดหมายเวลาที่สะดวกได้ง่าย	56 (16.0)	199 (56.9)	81 (23.1)	12 (3.4)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	8
กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว	60 (17.1)	225 (64.3)	60 (17.1)	4 (1.1)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	3
การส่งผลตรวจทางอีเมลล์ หรือ การทางไปรษณีย์	86 (24.6)	184 (52.6)	73 (20.9)	6 (1.7)	1 (0.3)	3.99 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.93 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ การส่งผลตรวจทางอีเมลล์

หรือ การทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.99) กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.98) ไม่ต้องรอนาน รับคำปรึกษา และตรวจได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.95) ขั้นตอนการกรอกเอกสาร ประวัติ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความรวดเร็วและใช้เวลาที่เหมาะสมต่อครั้งในการ ให้บริการลูกค้าแต่ละคน การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) สามารถนัดหมายเวลาที่สะดวกได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

บัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.01	มาก	1
ด้านราคา	3.81	มาก	4
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.68	มาก	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52	มาก	7
ด้านบุคลากร	3.99	มาก	2
ด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.71	มาก	5
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.93	มาก	3

จากตารางที่ 19 พบว่าบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ล้านนาแล็บ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ และการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ล้านนาแล็บ จำกัด จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	n=152	n=198
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จัก เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)
ภาพลักษณ์ของบริษัทดูมีความเป็นมิตรกับลูกค้า	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)
ภาพลักษณ์ของบริษัทมีความเชี่ยวชาญในการทำงานและมีมืออาชีพ	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)
ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น นักเทคนิคการแพทย์	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)
ความทันสมัยและความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)
ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	n=152	n=198
มีห้องเจาะเลือดหลายห้อง	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ความถูกต้องของผลตรวจ	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>	<b>4.04 (มาก)</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของผลตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และภาพลักษณ์ของบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานและเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของผลตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	n=152	n=198
ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)
การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)
ราคาถูกกว่าคลินิก หรือ บริษัทอื่นๆ	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)
มีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)
มีการบริการชำระด้วยบัตรเครดิต	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	n=152	n=198
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)
มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	3.59 (มาก)	3.72 (มาก)
สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)
ที่ตั้งของบริษัทหาง่าย เห็นได้ชัดเจน	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)
ที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ หรือถนนสายหลัก	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.71 (มาก)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.60)และมีที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	n=152	n=198
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)
ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)
มีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าสมาชิก	3.25 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	n=152	n=198
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับมีการให้ความรู้เพียงพอ	3.89 (มาก)	3.99 (มาก)
มีพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเมืองต้น	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)
นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)
นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)
การติดตามดูแลจากพนักงานหลังจากมาใช้บริการ	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)
ความเร็วในการทำงานของพนักงาน	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานทำการทักทายและขอบคุณทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานบริการประทับใจยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)
ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา พนักงานทำการทักทายและขอบคุณทุกครั้งที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานบริการประทับใจยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มีพนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) และนักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่ง  
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	n=152	n=198
มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ	3.45 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือ คอมพิวเตอร์	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
เอกสารทางการเงิน เอกสารทางการแพทย์ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)
ลักษณะการตกแต่งภายในบริษัทสวยงาม	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ความกว้างขวางของบริษัทฯ	3.34 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ภายในบริษัทสะอาด และ เป็นระเบียบ	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)
ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้อย่างเด่นชัด	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)
ตกแต่งภายนอก และหน้าบริษัทสวยงาม น่าสนใจ	3.36 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
มีน้ำดื่มไว้คอยให้บริการ	3.85 (มาก)	3.99 (มาก)
ห้องน้ำสะอาด	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)
กลิ่นภายในบริษัทไม่อับ ไม่เหม็นกลิ่นยา	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน	4.02 (มาก)	4.18 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ กลิ่นภายในบริษัทไม่อับ ไม่เหม็นกลิ่นยา (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา กลิ่นภายในบริษัทไม่อับ ไม่เหม็นกลิ่นยา (ค่าเฉลี่ย 4.11) และห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	n=152	n=198
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วและใช้เวลาที่เหมาะสมต่อครั้งในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)
ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)
การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)
การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)
ขั้นตอนการกรอกเอกสาร ประวัติ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)
ไม่ต้องรอนาน รับคำปรึกษา และตรวจได้ทันที	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)
สามารถนัดหมายเวลาที่สะดวกได้ง่าย	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)
กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)
การส่งผลตรวจทางอีเมลล์ หรือ การทางไปรษณีย์	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.95 (มาก)</b>

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ไม่ต้องรอนาน รับคำปรึกษา และตรวจได้ทันที การส่งผลตรวจทางอีเมลล์ หรือ การทางไปรษณีย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การส่งผลตรวจทางอีเมลล์ หรือ การทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน  
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	n=152	n=198
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศ  
 ชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.99)

รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก  
 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.99) และปัจจัยด้าน  
 กระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

### 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ล้านนาแล็บ จำกัด จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จัก เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)
ภาพลักษณ์ของบริษัทดูมี ความเป็นมิตรกับลูกค้า	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)
ภาพลักษณ์ของบริษัทที่มี ความเชี่ยวชาญในการทำงาน และเป็นมืออาชีพ	4.11 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)
ชื่อเสียงของบุคลากรทาง การแพทย์ เช่น นักเทคนิค การแพทย์	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
ความทันสมัยและความ สะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่นำมา ให้บริการ	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจ วินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ	3.74 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)
ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.27 (มาก)	4.23 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีห้องเจาะเลือดหลายห้อง	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ความถูกต้องของผลตรวจ	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของผลตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ภาพลักษณ์ของบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานและเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของผลตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของผลตรวจ ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น นักเทคนิคการแพทย์ ความทันสมัย และความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ ที่นำมาให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของผลตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา ความปลอดภัยในเครื่องมือ

อุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จัก เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการมีความเหมาะสม และยุติธรรมกับการให้บริการ	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)
การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการใช้บริการ	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
ราคาถูกกว่าคลินิก หรือบริษัทอื่นๆ	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)
มีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการบริการชำระด้วยบัตรเครดิต	3.63 (มาก)	3.87 (มาก)	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจต่อโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา มีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีการบริการชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และราคาถูกว่าคลินิก หรือ บริษัทอื่นๆ มีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)
มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)
สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)
ที่ตั้งของบริษัทหาง่าย เห็นได้ชัดเจน	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ หรือถนนสายหลัก	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.69 (มาก)</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>	<b>3.65 (มาก)</b>

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และสถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาสถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลบริการ	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่าน เข้าใจง่าย	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)
ข้อความการโฆษณาเข้าใจ ได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ	3.67 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)
มีการให้ส่วนลดสำหรับ ลูกค้าสมาชิก	3.38 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.61 (มาก)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>	<b>3.53 (มาก)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอายุ 31-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด  
แรกคือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา  
มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และ  
มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด  
แรกคือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา  
ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีแผนพับ  
ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก  
ลำดับแรกคือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66)  
รองลงมา ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีแผนพับ  
ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับมีการให้ความรู้อย่างเพียงพอ	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
มีพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเบื้องต้น	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)
นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)
การติดตามดูแลจากพนักงานหลังจากมาใช้บริการ	3.90 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)
ความเร็วในการทำงานของพนักงาน	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานทำการทักทายและขอบคุณ ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานบริการประทับใจ ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และนักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา มีพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และนักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน พนักงานบริการประทับใจ ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา พนักงานบริการประทับใจ ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และนักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่ง  
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=68 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=85 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=88 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการ เพียงพอ	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
มีสื่อต่างๆ ให้ความ ผลิตผลในขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือ คอมพิวเตอร์	3.22 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
เอกสารทางการเงิน เอกสาร ทางการแพทย์ มีความถูก ต้อง น่าเชื่อถือ	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)
ลักษณะการตกแต่งภายใน บริษัทสวยงาม	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ความกว้างขวางของบริษัทฯ	3.51 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ภายในบริษัทสะอาด และ เป็นระเบียบ	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้อย่าง เด่นชัด	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)
ตกแต่งภายนอก และ หน้า บริษัทสวยงาม น่าสนใจ	3.55 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีน้ำดื่มไว้คอยให้บริการ	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)
ห้องน้ำสะอาด	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
กลิ่นภายในบริษัทไม่ฉุน ไม่ เหม็นกลิ่นยา	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน  
 สิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความน่าเชื่อถือของการ ปฏิบัติงาน	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ทุกอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย  
 สูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา กลิ่น  
 ภายในบริษัทไม่อับ ไม่เหม็นกลิ่นยา (ค่าเฉลี่ย 4.10) และห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับ  
 แรกคือ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04)  
 และกลิ่นภายในบริษัทไม่อับ ไม่เหม็นกลิ่นยา (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับ  
 แรกคือ ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา กลิ่นภายในบริษัทไม่อับ ไม่  
 เหม็นกลิ่นยา (ค่าเฉลี่ย 4.05) และห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด  
 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา กลิ่นภายในบริษัทไม่อับ  
 ไม่เหม็นกลิ่นยา และห้องน้ำสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีน้ำดื่มไว้คอยให้บริการ (ค่าเฉลี่ย  
 3.89)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วและใช้เวลาที่ เหมาะสมต่อครั้งในการ ให้บริการลูกค้าแต่ละคน	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)
ระยะเวลาในการรอรับ บริการของลูกค้า	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)
การให้บริการเท่าเทียมกัน สำหรับลูกค้าทุกราย	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)
การติดต่อสอบถามข้อมูล ทางโทรศัพท์	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)
ขั้นตอนการกรอกเอกสาร ประวัติ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
ความถูกต้องในการ ให้บริการ	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)
ไม่ต้องรอนาน รับคำปรึกษา และตรวจได้ทันที	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)
สามารถนัดหมายเวลาที่ สะดวกได้ง่าย	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)
กระบวนการทำงานที่เป็น มาตรฐาน ความรวดเร็ว	4.01 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)
การส่งผลตรวจทางอีเมล หรือ การทางไปรษณีย์	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความถูกต้องในการให้บริการ การส่งผลตรวจทางอีเมล หรือ การทางไปรษณีย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.01) และความรวดเร็วและใช้เวลาที่เหมาะสมต่อครั้งในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การส่งผลตรวจทางอีเมล หรือ การทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความรวดเร็วและใช้เวลาที่เหมาะสมต่อครั้งในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การส่งผลตรวจทางอีเมล หรือ การทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา ขั้นตอนการกรอกเอกสาร ประวัติ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และไม่ต้องรอนาน รับคำปรึกษา และตรวจได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน  
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	n=92	n=68	n=85	n=88
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ  
ต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย  
3.99) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)  
และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับ  
แรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ  
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับ  
แรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ  
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.03) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

### 3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ล้านนาแล็บ จำกัด จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ	
	ออกเอง	ไม่ได้ออกเอง
	n=299	n=51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จัก เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
ภาพลักษณ์ของบริษัทดูมีความเป็นมิตรกับลูกค้า	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)
ภาพลักษณ์ของบริษัทมีความเชี่ยวชาญในการทำงานและมีมืออาชีพ	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)
ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น นักเทคนิคการแพทย์	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)
ความทันสมัยและความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
ความหลากหลายของบริการ	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)
ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ	
	ออกเอง	ไม่ได้ออกเอง
	n=299	n=51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีห้องเจาะเลือดหลายห้อง	3.55 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ความถูกต้องของผลตรวจ	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.90 (มาก)</b>

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ออกค่าใช้จ่ายเองและไม่ได้ออกค่าใช้จ่ายเองมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความถูกต้องของผลตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ออกเอง ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความถูกต้องของผลตรวจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จัก เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ปัจจัยด้านราคา	การออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ	
	ออกเอง	ไม่ได้ออกเอง
	n=299	n=51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)
การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการให้บริการ	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)
ราคาถูกกว่าคลินิก หรือ บริษัทอื่นๆ	3.72 (มาก)	3.51 (มาก)
มีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการบริการชำระด้วยบัตรเครดิต	3.69 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.84 (มาก)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ออกค่าใช้จ่ายเองและไม่ได้ออกค่าใช้จ่ายเองมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ออกเอง ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีใบแสดงราคาและติดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	การออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ	
	ออกเอง	ไม่ได้ออกเอง
	n=299	n=51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.03 (มาก)	3.82 (มาก)
มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)
สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)
ที่ตั้งของบริษัทหาง่าย เห็นได้ชัดเจน	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)
ที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ หรือถนนสายหลัก	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.69 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ออกค่าใช้จ่ายเองและไม่ได้ออกค่าใช้จ่ายเองมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ หรือถนนสายหลัก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ออกเอง ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ	
	ออกเอง	ไม่ได้ออกเอง
	n=299	n=51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	3.58 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ	3.63 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
มีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าสมาชิก	3.31 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.56 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนไม่ได้ออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ได้ออกเอง ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านด้านบุคลากร จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ปัจจัยด้านบุคลากร	การออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ	
	ออกเอง	ไม่ได้ออกเอง
	n=299	n=51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานต้อนรับมีการให้ความรู้อย่างเพียงพอ	3.98 (มาก)	3.78 (มาก)
มีพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเบื้องต้น	4.08 (มาก)	3.76 (มาก)
นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)
นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)
การติดตามดูแลจากพนักงานหลังจากมาใช้บริการ	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)
ความเร็วในการทำงานของพนักงาน	4.03 (มาก)	3.71 (มาก)
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.01 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ	4.05 (มาก)	3.80 (มาก)
พนักงานทำการทักทายและขอบคุณทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.09 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานบริการประทับใจยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี	4.06 (มาก)	3.69 (มาก)
ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ออกค่าใช้จ่ายเอง และไม่ได้ออกค่าใช้จ่ายเองมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ พนักงานทำการทักทายและขอบคุณทุกครั้งที่มาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีพนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเมืองต้น (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ออกเอง ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่ง  
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	การออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ	
	ออกเอง	ไม่ได้ออกเอง
	n=299	n=51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือ คอมพิวเตอร์	3.20 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
เอกสารทางการเงิน เอกสารทางการแพทย์ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)
ลักษณะการตกแต่งภายในบริษัทสวยงาม	3.49 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ความกว้างขวางของบริษัทฯ	3.41 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ภายในบริษัทสะอาด และ เป็นระเบียบ	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)
ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้อย่างเด่นชัด	3.67 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ตกแต่งภายนอก และหน้าบริษัทสวยงาม น่าสนใจ	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
มีน้ำดื่มไว้คอยให้บริการ	3.97 (มาก)	3.71 (มาก)
ห้องน้ำสะอาด	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)
กลิ่นภายในบริษัทไม่อับ ไม่เหม็นกลิ่นยา	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน	4.15 (มาก)	3.88 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.74 (มาก)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่ออกค่าใช้จ่ายเองและไม่ได้ออกค่าใช้จ่ายเองมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา กลิ่น ภายในบริษัทไม่อับ ไม่เหม็นกลิ่นยา (ค่าเฉลี่ย 4.07) และห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้จ่ายเอง ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับ แรกคือ ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ภายในบริษัทสะอาด และเป็น ระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ	
	ออกเอง	ไม่ได้ออกเอง
	n=299	n=51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วและใช้เวลาที่เหมาะสมต่อครั้งในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน	3.94 (มาก)	3.71 (มาก)
ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า	3.92 (มาก)	3.71 (มาก)
การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)
การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)
ขั้นตอนการกรอกเอกสาร ประวัติ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.97 (มาก)	3.71 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)
ไม่ต้องรอนาน รับคำปรึกษา และตรวจได้ทันที	3.98 (มาก)	3.78 (มาก)
สามารถนัดหมายเวลาที่สะดวกได้ง่าย	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)
กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
การส่งผลตรวจทางอีเมลล์ หรือ การทางไปรษณีย์	4.03 (มาก)	3.78 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.96 (มาก)</b>	<b>3.77 (มาก)</b>

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ออกค่าใช้จ่ายเองและไม่ได้ออกค่าใช้จ่ายเองมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา การส่งผล

ตรวจทางอีเมล หรือ การทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เอง ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ ความถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย ไม่ต้องรอนาน รับคำปรึกษา และตรวจได้ทันที การส่งผลตรวจทางอีเมล หรือ การทางไปรษณีย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามการออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	การออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ	
	ออกเอง	ไม่ได้เอง
	n=299	n=51
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.56 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.03 (มาก)	3.78 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามออกค่าใช้จ่ายเอง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้บอกเอง ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด  
แรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ  
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

#### ส่วนที่4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 1.ควรเปิดให้บริการเช้ากว่านี้เช่นเปิดให้บริการตั้งแต่ 7:00 น.
- 2.ควรเพิ่มให้มีบริการเจาะเลือดนอกสถานที่
- 3.ควรมีการให้บริการแบบ Package
- 4.คนส่วนมากไม่ทราบว่าสามารถมาตรวจสุขภาพที่คลินิกเทคนิคการแพทย์ได้