

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์และแสดงผลการศึกษาเป็น 7 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตาราง 1 ถึง 11) ดังนี้

- เพศ
- อายุ
- ทัศนแพทย์เฉพาะทางสาขา
- ประสบการณ์ในการทำงานของทันตแพทย์
- เจ้าของสถานพยาบาล
- ทัศนแพทย์ประจำ
- การรักษาพยาบาลผู้ป่วยโดยเฉลี่ย
- การส่งงานให้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมกี่แห่ง
- การส่งงานให้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมเฉลี่ยต่อเดือน
- บุคคลที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม
- ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ (ตาราง 12 ถึง 18) ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านบุคคล
- ด้านกระบวนการ
- ด้านหลักฐานทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา (ตาราง 19) ดังนี้

- ปัญหาในการใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม
ของคลินิกทันตกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามเพศ (ตาราง 20 ถึง 26)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม
ของคลินิกทันตกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามความชำนาญเฉพาะทาง
(ตาราง 27 ถึง 33)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม
ของคลินิกทันตกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน
(ตาราง 34 ถึง 40)

ส่วนที่ 7 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม
ของคลินิกทันตกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามความเป็นเจ้าของคลินิก
(ตาราง 41 ถึง 47)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	35	61.40
หญิง	22	38.60
รวม	57	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.40 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 38.60

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20 – 30	9	15.80
31 – 40	20	35.10
41 – 50	17	29.80
51 – 60	8	14.00
มากกว่า 60 ปี	3	5.30
รวม	57	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 และ มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.80 และคิดเป็นร้อยละ 15.80 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสาขาเฉพาะทาง

ทันตแพทย์สาขา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทันตกรรมทั่วไป	32	56.10
ทันตกรรมประดิษฐ์	4	7.00
ทันตกรรมบูรณะ	7	12.30
ศัลยกรรมช่องปาก	3	5.30
ทันตกรรมจัดฟัน	6	10.50
อื่นๆ	5	8.80
รวม	57	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ สาขาปริทันตวิทยา สาขาวิชาเอ็นโดคอนต์

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นทันตแพทย์สาขาทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมา เป็นทันตแพทย์สาขาทันตกรรมบูรณะ และ ทันตแพทย์สาขาทันตกรรมจัดฟัน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และคิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1-2 ปี	4	7.00
3-4 ปี	4	7.00
5-6 ปี	2	3.50
7-8 ปี	7	12.30
9-10 ปี	4	7.00
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	36	63.20
รวม	57	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 7-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.30 และประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-2 ปี 3 – 4 ปี และ 9 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.00 เท่ากัน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเป็นเจ้าของคลินิก

ความเป็นเจ้าของคลินิก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เป็นเจ้าของคลินิก	45	78.90
ไม่ใช่เจ้าของคลินิก	12	21.10
รวม	57	100.00

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของคลินิก คิดเป็นร้อยละ 78.90 และ ไม่ใช่เจ้าของคลินิก คิดเป็นร้อยละ 21.10

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาการทำงานที่คลินิก

การทำงานที่คลินิกของทันตแพทย์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทันตแพทย์เต็มเวลา	32	56.10
ทันตแพทย์บางเวลา	25	43.90
รวม	57	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานเต็มเวลา คิดเป็นร้อยละ 56.10 และ ที่ทำงานบางเวลา คิดเป็นร้อยละ 43.90

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนการรักษาผู้ป่วยเฉลี่ยต่อเดือน(คน)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 คน	10	17.50
50 – 100 คน	19	33.30
101 – 200 คน	14	24.60
200 – 300 คน	10	17.50
มากกว่า 500 คนขึ้นไป	4	7.00
รวม	57	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รักษาผู้ป่วยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50 - 100 คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา รักษาผู้ป่วยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 101 - 200 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และรักษาผู้ป่วยเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 50 คนและรักษาผู้ป่วยเฉลี่ยต่อเดือน 200 – 300 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 เท่ากัน

All rights reserved

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนการให้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมของคลินิกทันตกรรม

จำนวนห้องปฏิบัติการทันตกรรมที่ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 แห่ง	2	3.50
2 – 3 แห่ง	36	63.20
4 – 5 แห่ง	15	26.30
6 – 7 แห่ง	3	5.30
มากกว่า 9 แห่งขึ้นไป	1	1.80
รวม	57	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการ ทันตกรรมระหว่าง 2 – 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมา ใช้บริการห้องปฏิบัติการ ทันตกรรมระหว่าง 4 - 5 แห่ง และ ใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมระหว่าง 6 – 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 26.30 และคิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งการส่งชิ้นงานให้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม

จำนวนการส่งงานให้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ครั้ง	7	12.30
10 – 20 ครั้ง	19	33.30
21 – 30 ครั้ง	5	8.80
31 – 40 ครั้ง	18	31.6
มากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป	8	14.00
รวม	57	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งงานให้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมระหว่าง 10 - 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา ส่งงานให้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมระหว่าง 31 - 40 ครั้งและ งานให้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.60 และคิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม

บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตัวทันตแพทย์เอง	41	77.20
เพื่อนทันตแพทย์	2	3.50
อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ	3	5.30
ห้องปฏิบัติการทันตกรรม	10	17.50
ทันตแพทย์เจ้าของคลินิก	1	1.80
รวม	57	100.00

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือตัวทันตแพทย์เองคิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมาคือห้องปฏิบัติการทันตกรรมและอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญคิดเป็นร้อยละ 17.50 และร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	44	77.20
ปัจจัยด้านราคา	3	5.30
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1	1.80
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	0	0.00
ปัจจัยด้านบุคคล	4	7.00
ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	1	1.80
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4	7.00
รวม	57	100.00

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมมากที่สุดคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 7.00 เท่ากัน และปัจจัยด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 5.30

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1 ห้องปฏิบัติการมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	1 (1.80)	1 (1.80)	18 (31.60)	27 (47.40)	10 (17.50)	3.77	มาก
2 ได้รับมาตรฐาน ISO	4 (7.00)	5 (8.80)	27 (47.40)	16 (28.10)	5 (8.80)	3.23	ปานกลาง
3 มีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์	3 (5.30)	1 (1.80)	6 (10.50)	26 (45.60)	21 (36.80)	4.07	มาก
4 วัสดุที่ดีมีคุณภาพ	-	-	-	25 (43.90)	32 (56.10)	4.56	มากที่สุด
5 ชีงงานมีความเรียบร้อย สวยงาม	-	-	-	17 (29.80)	40 (70.20)	4.70	มากที่สุด
6 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ ห้องปฏิบัติการ	-	-	6 (10.50)	25 (43.90)	26 (45.60)	4.35	มาก
7 การพัฒนาผลิตภัณฑ์	-	2 (3.50)	13 (22.80)	27 (47.4)	15 (26.30)	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชีงงานมีความเรียบร้อย สวยงาม วัสดุที่ดีมีคุณภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ มีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ห้องปฏิบัติการมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับมาตรฐาน ISO

ตาราง 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
1 ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับ ฝีมือมีความเหมาะสม	2 (3.50)	2 (3.50)	8 (14.00)	26 (45.60)	19 (33.30)	4.02	มาก
2 ค่าวัสดุชิ้นงานมีความ เหมาะสม	2 (3.50)	-	6 (10.50)	33 (57.90)	16 (28.10)	4.07	มาก
3 ระดับราคาไม่แตกต่างกันใน งานชนิดเดียวกัน	2 (3.50)	3 (5.30)	13 (22.80)	31 (54.40)	8 (14.00)	3.70	มาก
4 มีการให้เครดิต ส่วนลด	8 (14.00)	11 (19.30)	23 (40.40)	12 (21.10)	3 (5.30)	2.84	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.66	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสม ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน ปัจจัยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต ส่วนลด

ตาราง 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
1 สามารถติดต่อได้สะดวก	-	-	6 (10.50)	19 (33.30)	32 (56.10)	4.46	มาก
2 รับงานและส่งงาน รวดเร็ว	-	-	2 (3.50)	18 (31.60)	37 (64.90)	4.61	มากที่สุด
3 มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่	-	1 (1.80)	6 (10.50)	22 (38.60)	28 (49.10)	4.35	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.47	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ รับงานและส่งงาน รวดเร็ว ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวก มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ตาราง 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1 ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ	-	1 (1.80)	21 (36.80)	21 (36.80)	13 (22.80)	4.32	มาก
2 มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น สื่อทางการแพทย์	3 (5.30)	11 (19.30)	23 (40.40)	18 (31.60)	2 (3.50)	3.09	ปานกลาง
3 มีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์	4 (7.00)	11 (19.30)	19 (33.30)	20 (35.10)	3 (5.30)	3.12	ปานกลาง
4 การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกัน	1 (1.80)	7 (12.30)	22 (38.60)	24 (42.10)	3 (5.30)	3.37	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.47	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกัน มีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์ และมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ

ตาราง 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	-	-	5 (8.80)	28 (49.10)	24 (42.10)	4.33	มาก
2 ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	-	-	4 (7.00)	20 (35.10)	33 (57.90)	4.51	มากที่สุด
3 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	3 (5.30)	15 (26.30)	39 (68.40)	4.63	มากที่สุด
4 อธิยาศัย กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	-	1 (1.80)	10 (17.50)	29 (50.90)	17 (29.80)	4.09	มาก
5 ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	-	-	1 (1.80)	23 (40.40)	33 (57.90)	4.56	มากที่สุด
6 พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์	-	-	1 (1.80)	20 (35.10)	36 (63.20)	4.61	มากที่สุด
7 สร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการใช้บริการ	-	-	7 (12.30)	17 (29.80)	33 (51.90)	4.46	มาก
8 รับฟังข้อเสนอแนะของทันตแพทย์	-	-	3 (5.30)	24 (43.10)	30 (52.60)	4.47	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.45	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ รับฟังข้อเสนอแนะของทันตแพทย์ สร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการใช้บริการ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ อธิยาศัย กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่

ตาราง 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1 มีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย	11 (19.30)	16 (28.10)	18 (31.60)	9 (15.80)	3 (5.30)	2.60	ปานกลาง
2 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	1 (1.80)	4 (7.00)	9 (15.80)	32 (56.10)	11 (19.30)	3.84	มาก
3 สถานที่สวยงามสะดวกสบาย	7 (12.30)	16 (28.10)	25 (43.90)	9 (15.80)	-	2.63	ปานกลาง
4 มีนามบัตร , แผ่นพับ , โบรชัวร์	7 (12.30)	13 (22.80)	23 (40.40)	14 (24.60)	-	2.77	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						2.96	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ สถานที่สวยงามสะดวกสบาย และมีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1 รับงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ	-	-	1 (1.80)	12 (21.10)	44 (77.20)	4.75	มากที่สุด
2 ทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบ คุณภาพโดยผู้รับผิดชอบ	-	-	1 (1.80)	21 (36.80)	35 (61.40)	4.60	มากที่สุด
3 ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงาน	-	-	2 (3.50)	11 (19.30)	44 (77.20)	4.74	มากที่สุด
4 ความผิดพลาดจากการผลิต ชิ้นงาน	2 (3.50)	1 (1.80)	3 (5.30)	18 (31.60)	33 (57.90)	4.39	มาก
5 รับงานและส่งงานถูกต้อง (ชิ้นงาน, ชื่อผู้ป่วยและคลินิก)	-	-	4 (7.00)	18 (31.60)	35 (61.40)	4.54	มากที่สุด
6 ระยะเวลาในการผลิตชิ้นงาน	-	-	10 (17.50)	18 (31.60)	29 (50.90)	4.33	มาก
7 ความถูกต้องแม่นยำตาม ขั้นตอนการผลิต	-	1 (1.80)	2 (3.50)	19 (33.30)	35 (61.40)	4.54	มากที่สุด
8 ปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการผลิตและบริการ อย่างต่อเนื่อง	-	1 (1.80)	6 (10.50)	22 (38.60)	28 (49.10)	4.35	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม					4.53	มากที่สุด

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ รับงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงาน ทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้รับผิดชอบ รับงานและส่งงานถูกต้องและความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนการผลิต ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความผิดพลาดจากการผลิตชิ้นงาน ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิตและบริการอย่างต่อเนื่อง และ ระยะเวลาในการผลิตชิ้นงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมของคลินิกทันตกรรม

ตาราง 19 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบในการใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
1. ความล่าช้าในการรับ-ส่งงาน	48	33.30
2. ความผิดพลาดจากการส่งงาน	33	22.90
3. ความไม่มีมาตรฐานในการทำงาน	43	29.90
4. พนักงานขาดความตั้งใจในการทำงาน	12	8.30
5. พนักงานขาดกิริยามารยาท	7	4.90
6. ปัญหาอื่น ๆ	1	0.07
รวม	144	100.00

หมายเหตุ: ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ใช้วัสดุเกินความจำเป็น
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 57 คน

จากตาราง 19 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ปัญหาความล่าช้าในการรับ-ส่งงาน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา คือ ปัญหาความไม่มีมาตรฐานในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 29.90 ปัญหาความผิดพลาดจากการส่งงาน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ปัญหาพนักงานขาดความตั้งใจในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ปัญหาพนักงานขาดกิริยามารยาท คิดเป็นร้อยละ 4.90 และปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ คิดเป็นร้อยละ 0.07

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1 ห้องปฏิบัติการมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	3.94 มาก	3.50 มาก	3.77 มาก
2 ได้รับมาตรฐาน ISO	3.37 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
3 มีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์	4.00 มาก	4.18 มาก	4.07 มาก
4 วัสดุที่ดีมีคุณภาพ	4.49 มาก	4.68 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด
5 ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม	4.60 มากที่สุด	4.86 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด
6 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ	4.34 มาก	4.36 มาก	4.35 มาก
7 การพัฒนาผลิตภัณฑ์	3.83 มาก	4.18 มาก	3.96 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			4.09 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเพศชายเห็นว่า ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงามมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ วัสดุที่ดีมีคุณภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ
เพศหญิงเห็นว่า ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงามมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ วัสดุที่ดีมีคุณภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1 ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสม	3.97 มาก	4.09 มาก	4.02 มาก
2 ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม	4.06 มาก	4.09 มาก	4.07 มาก
3 ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน	3.60 มาก	3.86 มาก	3.70 มาก
4 มีการให้เครดิต ส่วนลด	2.63 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม			3.66 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เพศชายเห็นว่า ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน ตามลำดับ

เพศหญิงเห็นว่า ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ระดับราคา ไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันและการให้เครดิตส่วนลด ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1 สามารถติดต่อได้สะดวก	4.49 มาก	4.41 มาก	4.46 มาก
2 รับงานและส่งงาน รวดเร็ว	4.63 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
3 มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	4.20 มาก	4.59 มากที่สุด	4.35 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			4.47 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เพศชายเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ รับงานและส่งงาน รวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวกและมีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ

เพศหญิงเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ รับงานและส่งงาน รวดเร็วและมีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวก

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1 ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ	3.80 มาก	4.14 มาก	4.32 มาก
2 มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น สื่อทางการแพทย์	3.00 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
3 มีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์	3.00 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
4 การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกัน	3.37 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม			3.48 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เพศชายเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รองลงมา ได้แก่ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันและมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ มีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์ ตามลำดับ

เพศหญิงเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รองลงมา ได้แก่ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันและมีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์ ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.34 มาก	4.32 มาก	4.33 มาก
2 ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.54 มากที่สุด	4.45 มาก	4.51 มากที่สุด
3 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
4 อธยาศัย กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.09 มาก	4.09 มาก	4.09 มาก
5 ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	4.54 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด
6 พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์	4.51 มากที่สุด	4.77 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
7 สร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการใช้บริการ	4.37 มาก	4.59 มากที่สุด	4.46 มาก
8 รับฟังข้อเสนอแนะของทันตแพทย์	4.43 มาก	4.55 มากที่สุด	4.47 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			4.46 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เพศชายเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและพนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์ ตามลำดับ

เพศจึงเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พนักงานเข้าใจในความต้องการของ
ทันตแพทย์ รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความรู้
ความชำนาญ
ของเจ้าหน้าที่ สร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการใช้บริการ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1 มีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย	2.69 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.60 ปานกลาง
2 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.74 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก
3 สถานที่สวยงามสะดวกสบาย	2.71 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
4 มีนามบัตร , แผ่นพับ , โบรชัวร์	2.77 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม			2.96 ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 25 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

เพศชายเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ รองลงมา ได้แก่ มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์และสถานที่สวยงามสะดวกสบาย ตามลำดับ

เพศหญิงเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ รองลงมา ได้แก่ มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์และสถานที่สวยงามสะดวกสบาย ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
1 ใช้งานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ	4.69 มากที่สุด	4.86 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด
2 ทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้รับผิดชอบ	4.46 มาก	4.82 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด
3 ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงาน	4.69 มากที่สุด	4.82 มากที่สุด	4.74 มากที่สุด
4 ความผิดพลาดจากการผลิตชิ้นงาน	4.49 มาก	4.23 มาก	4.39 มาก
5 ใช้งานและส่งงานถูกต้อง(ชิ้นงาน,ชื่อผู้ป่วยและคลินิก)	4.51 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
6 ระยะเวลาในการผลิตชิ้นงาน	4.37 มาก	4.27 มาก	4.33 มาก
7 ความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนการผลิต	4.46 มาก	4.68 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
8 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิตและบริการ อย่างต่อเนื่อง	4.26 มาก	4.50 มากที่สุด	4.35 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			4.53 มากที่สุด

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด,3.50-4.49=มาก,2.50-3.49=ปานกลาง,1.50-2.49=น้อย,1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดย

เพศชายเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้งานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอและชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ใช้งานและส่งงานถูกต้อง(ชิ้นงาน ชื่อผู้ป่วยและคลินิก) และความผิดพลาดจากการผลิตชิ้นงาน ตามลำดับ

เพศหญิงเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้งานและส่งงานตรงเวลาสม่ำเสมอ รองลงมา ได้แก่ ทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้รับผิดชอบ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานและความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนการผลิต ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ทันตแพทย์เฉพาะทางสาขา						รวม
	ทั่วไป	ทันตกรรม ประดิษฐ์	ทันตกรรม บูรณะ	ศัลยศาสตร์ ช่องปาก	ทันตกรรม จัดฟัน	อื่น ๆ	
1 ห้องปฏิบัติการมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	3.84 มาก	2.75 ปานกลาง	4.00 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	4.00 มาก	3.77 มาก
2 ได้รับมาตรฐาน ISO	3.47 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.60 มาก	3.23 ปานกลาง
3 มีการรับประกันตัว ผลิตภัณฑ์	4.22 มาก	3.00 ปานกลาง	4.14 มาก	4.67 มากที่สุด	3.00 ปานกลาง	4.80 มากที่สุด	4.07 มาก
4 วัสดุที่ดีมีคุณภาพ	4.56 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.33 มาก	4.80 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด
5 ชีงงานมีความเรียบร้อย สวยงาม	4.69 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.83 มากที่สุด	4.80 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด
6 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ของห้องปฏิบัติการ	4.25 มาก	4.75 มากที่สุด	4.29 มาก	4.33 มาก	4.67 มากที่สุด	4.40 มาก	4.35 มาก
7 การพัฒนาผลิตภัณฑ์	4.03 มาก	4.25 มาก	3.57 มาก	3.67 มาก	3.67 มาก	4.40 มาก	3.96 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.09 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในสาขาต่างๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

สาขาทันตกรรมทั่วไปเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ชีงงานมีความเรียบร้อย สวยงาม
รองลงมาได้แก่ วัสดุที่ดีมีคุณภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ

สาขาทันตกรรมประดิษฐ์เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ
ห้องปฏิบัติการ รองลงมาได้แก่ วัสดุที่ดีมีคุณภาพและชีงงานมีความเรียบร้อย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย
เท่ากัน

สาขาทันตกรรมบูรณะเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ วัสดุที่ดีมีคุณภาพและชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงามมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ และมีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

สาขาศัลยศาสตร์ช่องปากเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม มีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์และวัสดุที่ดีมีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการและห้องปฏิบัติการมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

สาขาทันตกรรมจัดฟันเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม รองลงมาได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

สาขาอื่น ๆ เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม วัสดุที่ดีมีคุณภาพและมีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง

ปัจจัยด้านราคา	ทัศนแพทย์เฉพาะทางสาขา						รวม
	ทั่วไป	ทันตกรรม ประดิษฐ์	ทันตกรรม บูรณะ	ศัลยศาสตร์ ช่องปาก	ทันตกรรม จัดฟัน	อื่นๆ	
1 ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือความเหมาะสม	4.03 มาก	4.00 มาก	4.57 มากที่สุด	4.00 มาก	3.33 ปานกลาง	4.00 มาก	4.02 มาก
2 ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม	4.06 มาก	4.50 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.00 มาก	4.33 มาก	4.00 มาก	4.07 มาก
3 ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน	3.66 มาก	4.00 มาก	4.14 มาก	3.67 มาก	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.70 มาก
4 มีการให้เครดิตส่วนลด	2.81 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.60 มาก	2.84 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.66 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในสาขาต่างๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

สาขาทันตกรรมทั่วไปเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน ตามลำดับ

สาขาทันตกรรมประดิษฐ์เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาทันตกรรมบูรณะเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันและการให้เครดิต ส่วนลด ตามลำดับ

สาขาเศรษฐศาสตร์ช่องปากเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันและการให้เครดิต ส่วนลด ตามลำดับ

สาขาทันตกรรมจัดฟันเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน ตามลำดับ

สาขาอื่น ๆ เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสม ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ มีการให้เครดิต ส่วนลด

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ทัศนแพทย์เฉพาะทางสาขา						รวม
	ทั่วไป	ทันตกรรมประดิษฐ์	ทันตกรรมบูรณะ	ศัลยศาสตร์ช่องปาก	ทันตกรรมจัดฟัน	อื่นๆ	
1 สามารถติดต่อได้สะดวก	4.41 มาก	4.50 มากที่สุด	4.43 มาก	4.67 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.46 มาก
2 รับงานและส่งงานรวดเร็ว	4.69 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.43 มาก	4.67 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
3 มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	4.19 มาก	4.75 มากที่สุด	4.43 มาก	4.67 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.40 มาก	4.35 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.47 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในสาขาต่างๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

สาขาทันตกรรมทั่วไปเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ รับงานและส่งงาน รวดเร็ว รองลงมาได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวกและมีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ

สาขาทันตกรรมประดิษฐ์เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สามารถติดต่อได้สะดวกและรับงานและส่งงาน รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

สาขาทันตกรรมบูรณะและสาขาศัลยศาสตร์ช่องปากเห็นว่าปัจจัยทุกปัจจัยมีความสำคัญเท่ากัน สาขาทันตกรรมจัดฟันเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวก รับงานและส่งงาน รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาอื่น ๆ เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สามารถติดต่อได้สะดวก รับงานและส่งงาน รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ทัศนแพทย์เฉพาะทางสาขา						รวม
	ทั่วไป	ทันตกรรมประดิษฐ์	ทันตกรรมบูรณะ	ศัลยศาสตร์ช่องปาก	ทันตกรรมจัดฟัน	อื่น ๆ	
1 ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ	3.88 มาก	4.00 มาก	3.14 ปานกลาง	4.00 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	3.81 มาก
2 มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น สื่อทางการแพทย์	3.06 ปานกลาง	3.50 มาก	2.71 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.60 มาก	3.09 ปานกลาง
3 มีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์	3.28 ปานกลาง	3.50 มาก	2.29 น้อย	4.00 มาก	2.17 น้อย	3.60 มาก	3.12 ปานกลาง
4 การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกัน	3.50 มาก	2.75 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก	3.37 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.35 ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในสาขาต่างๆ ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

สาขาทันตกรรมทั่วไปเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รองลงมาได้แก่ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันและมีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์ ตามลำดับ

สาขาทันตกรรมประดิษฐ์เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ และมีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาทันตกรรมบูรณะเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกัน รองลงมาได้แก่ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ตามลำดับ

สาขาสัตวศาสตร์ช่องปากเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และมีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ และการแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาทันตกรรมจัดฟันเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รองลงมาได้แก่ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันและมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ตามลำดับ

สาขาอื่น ๆ เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ มีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์และการแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง

ปัจจัยด้านบุคคล	ทันตแพทย์เฉพาะทางสาขา						
	ทั่วไป	ทันตกรรม ประดิษฐ์	ทันตกรรม บูรณะ	ศัลยศาสตร์ ช่องปาก	ทันตกรรม จัดฟัน	อื่น ๆ	รวม
1 ความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่	4.13 มาก	4.75 มากที่สุด	4.43 มาก	4.67 มากที่สุด	4.00 มาก	4.20 มาก	4.33 มาก
2 ความรวดเร็วในการ ทำงานของเจ้าหน้าที่	4.50 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.33 มาก	4.20 มาก	4.51 มากที่สุด
3 ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.47 มาก	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
4 อธิบาย กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่	4.09 มาก	4.25 มาก	3.71 มาก	4.33 มาก	4.17 มาก	4.20 มาก	4.09 มาก
5 ความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่	4.50 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด
6 พนักงานเข้าใจใน ความต้องการของทันต แพทย์	4.56 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.86 มากที่สุด	4.33 มาก	4.50 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
7 สร้างความเชื่อถือและ มั่นใจในการให้บริการ	4.44 มาก	5.00 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.33 มาก	4.00 มาก	4.60 มากที่สุด	4.46 มาก
8 รับฟังข้อเสนอแนะ ของทันตแพทย์	4.41 มาก	4.75 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.33 มาก	4.83 มากที่สุด	4.20 มาก	4.47 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.46 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสาขาต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

สาขาทันตกรรมทั่วไปเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์ รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่และความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาทันตกรรมประดิษฐ์เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์และสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาทันตกรรมบูรณะเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์

สาขาศัลยศาสตร์ช่องปากเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาทันตกรรมจัดฟันเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับฟังข้อเสนอแนะของทันตแพทย์ รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาอื่น ๆ เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์และสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามสาขา
เฉพาะทาง

ปัจจัยด้านหลักฐาน ทางกายภาพ	ทัศนแพทย์เฉพาะทางสาขา						รวม
	ทั่วไป	ทันตกรรม ประดิษฐ์	ทันตกรรม บูรณะ	ศัลยศาสตร์ ช่องปาก	ทันตกรรม จัดฟัน	อื่น ๆ	
1 มีสถานที่จอดรถ เพียงพอและ สะดวกสบาย	2.59 ปานกลาง	1.75 น้อย	2.86 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.17 น้อย	3.20 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
2 ความทันสมัยของ เครื่องมือและอุปกรณ์	3.91 มาก	3.50 มาก	4.29 มาก	3.67 มาก	3.17 ปานกลาง	4.00 มาก	3.84 มาก
3 สถานที่สวยงาม สะดวกสบาย	2.59 ปานกลาง	2.25 น้อย	2.71 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.17 น้อย	3.20 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
4 มีนินาบัตร , แผ่นพับ , โบรชัวร์	2.88 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.57 ปานกลาง	3.67 มาก	2.17 น้อย	3.20 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							2.96 ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาต่างๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐาน
ทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ในสาขาทันตกรรมทั่วไปเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและ
อุปกรณ์ รองลงมาได้แก่ มีนินาบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์

ในสาขาทันตกรรมประดิษฐ์เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและ
อุปกรณ์ รองลงมาได้แก่ สถานที่สวยงามและสะดวกสบาย และมีนินาบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ ตามลำดับ

ในสาขาทันตกรรมบูรณะเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและ
อุปกรณ์ รองลงมาได้แก่ ที่สถานที่จอดรถเพียงพอและสถานที่สวยงามสะดวกสบาย ตามลำดับ

ในสาขาศัลยศาสตร์ช่องปากเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือ
และอุปกรณ์ และมีนินาบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ สถานที่สวยงาม
สะดวกสบายและมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ตามลำดับ

ในสาขาทันตกรรมจัดฟันและสาขาอื่น ๆ เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ รองลงมาได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย สถานที่สวยงาม สะดวกสบายและมีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง

ปัจจัยด้าน กระบวนการ	ทัศนแพทย์เฉพาะทางสาขา						รวม
	ทั่วไป	ทันตกรรม ประดิษฐ์	ทันตกรรม บูรณะ	ศัลยศาสตร์ ช่องปาก	ทันตกรรม จัดฟัน	อื่น ๆ	
1 ปฏิบัติงานและส่งงาน ตรงเวลา สม่าเสมอ	4.69 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.43 มาก	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด
2 ทุกชิ้นงานผ่านการ ตรวจสอบคุณภาพ โดย ผู้รับผิดชอบ	4.50 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.29 มาก	5.00 มากที่สุด	4.83 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด
3 ชิ้นงานถูกต้องตาม ใบสั่งงาน	4.53 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.74 มากที่สุด
4 ความผิดพลาดจาก การผลิตชิ้นงาน	4.22 มาก	4.50 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.17 มาก	5.00 มากที่สุด	4.39 มาก
5 ปฏิบัติงานและส่งงาน ถูกต้อง(ชิ้นงาน, ชื่อ ผู้ป่วยและคลินิก)	4.44 มาก	4.75 มากที่สุด	4.43 มาก	4.33 มาก	4.83 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.45 มาก
6 ระยะเวลาในการผลิต ชิ้นงาน	4.19 มาก	4.25 มาก	4.17 มาก	4.67 มากที่สุด	4.33 มาก	4.60 มากที่สุด	4.33 มาก
7 ความถูกต้องแม่นยำ ตามขั้นตอนการผลิต	4.47 มาก	4.75 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.33 มาก	5.00 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
8 ปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการผลิตและ บริการอย่างต่อเนื่อง	4.25 มาก	4.75 มากที่สุด	4.43 มาก	4.33 มาก	4.33 มาก	4.60 มากที่สุด	4.35 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.53 มากที่สุด

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาต่างๆ ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการ
มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดย

สาขาทัศนกรรมทั่วไปเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ รongลงมาได้แก่ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานและทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดย ผู้รับผิดชอบ ตามลำดับ

สาขาทัศนกรรมประดิษฐ์เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอและชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาทัศนกรรมบูรณะเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงาน รongลงมาได้แก่ ความผิดพลาดจากการผลิตชิ้นงานและความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนการผลิตมี ค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาสัตยศาสตร์ช่องปากเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ ทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้รับผิดชอบ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานและความ ผิดพลาดจากการผลิตชิ้นงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาทัศนกรรมจัดฟันเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอและชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สาขาอื่น ๆ เห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ ทุก ชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้รับผิดชอบ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงาน ความผิดพลาดจากการ ผลิตชิ้นงาน รับงานและส่งงานถูกต้องและความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนการผลิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประสบการณ์ในการทำงาน						
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	7-8 ปี	9-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
1 ห้องปฏิบัติการมีชื่อเสียง น่านเชื่อถือ	4.25 มาก	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.70 มาก	3.77 มาก
2 ได้รับมาตรฐาน ISO	3.50 มาก	2.67 ปานกลาง	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	3.75 มาก	3.22 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
3 มีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.29 มาก	4.25 มาก	3.86 มาก	4.07 มาก
4 ใช้วัสดุที่ดีมีคุณภาพ	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.25 มาก	4.57 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด
5 ช่างงานมีความเรียบร้อย สวยงาม	4.75 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.86 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด
6 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ	5.00 มากที่สุด	3.67 มาก	5.00 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.24 มาก	4.35 มาก
7 การพัฒนาผลิตภัณฑ์	4.25 มาก	3.67 มาก	5.00 มากที่สุด	4.14 มาก	4.00 มาก	3.86 มาก	3.96 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.09 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ รองลงมาได้แก่ ช่างงานมีความเรียบร้อย สวยงามและมีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์ ใช้วัสดุที่ดีมีคุณภาพ ตามลำดับ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์ ใช้วัสดุที่ดีมีคุณภาพและชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงามมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-6 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม มีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์และใช้วัสดุที่ดีมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-8 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม รองลงมาได้แก่ วัสดุที่ดีมีคุณภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 9-10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม รองลงมาได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการและ มีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์ ใช้วัสดุที่ดีมีคุณภาพ ตามลำดับ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชิ้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม รองลงมาได้แก่ ใช้วัสดุที่ดีมีคุณภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ

ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านราคา	ประสบการณ์ในการทำงาน						
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	7-8 ปี	9-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
1 ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสม	4.75 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	3.00 ปานกลาง	4.29 มาก	4.50 มากที่สุด	3.84 มาก	4.02 มาก
2 ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม	4.25 มาก	4.67 มากที่สุด	4.00 มาก	4.29 มาก	4.50 มากที่สุด	3.92 มาก	4.07 มาก
3 ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน	4.50 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	3.00 ปานกลาง	3.86 มาก	4.50 มากที่สุด	3.46 ปานกลาง	3.70 มาก
4 มีการให้เครดิตส่วนลด	3.50 มาก	4.33 มาก	4.00 มาก	2.57 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.66 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันและค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสม ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ มีการให้เครดิต ส่วนลด

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-6 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสมและการให้เครดิต ส่วนลดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-8 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันและการให้เครดิต ส่วนลด ตามลำดับ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 9-10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสม ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ การให้เครดิต ส่วนลด

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประสบการณ์ในการทำงาน						
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	7-8 ปี	9-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
1 สามารถติดต่อได้สะดวก	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.43 มาก	4.50 มากที่สุด	4.41 มาก	4.46 มาก
2 รับงานและส่งงานรวดเร็ว	4.75 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.43 มาก	4.50 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
3 มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	4.25 มาก	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.86 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.19 มาก	4.35 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.47 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ รับงานและส่งงานรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวกและมีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีและ 9-10 ปี ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-6 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ รับงานและส่งงานรวดเร็ว รองลงมาได้แก่สามารถติดต่อได้สะดวกและมีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-8 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวกและรับงานและส่งงาน รวดเร็วมีเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ รับงานและส่งงาน รวดเร็ว รองลงมาได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวกและมีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	ประสบการณ์ในการทำงาน						
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	7-8 ปี	9-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
1 ให้ความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ	4.00 มาก	4.33 มาก	4.50 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	3.50 มาก	3.73 มาก	4.30 มาก
2 มีการประชาสัมพันธ์ ในสื่อต่างๆ เช่น สื่อทาง การแพทย์	3.75 มาก	3.33 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	2.86 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
3 มีเจ้าหน้าที่การตลาด ไปให้ข้อมูลกับทันต แพทย์	3.75 มาก	4.00 มาก	3.00 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.25 น้อย	3.16 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
4 การแนะนำต่อของ ทันตแพทย์ด้วยกัน	3.25 ปานกลาง	4.00 มาก	4.50 มากที่สุด	2.57 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.47 ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆและมีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูล
กับทันตแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รองลงมาได้แก่ มีเจ้าหน้าที่การตลาด ไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์และการแนะนำต่อของ
ทันตแพทย์ด้วยกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-6 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆและและการแนะนำต่อของทันตแพทย์ตัวกันมีค่าเฉลี่ย
เท่ากัน รองลงมาได้แก่ มีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-8 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆและมีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์ ตามลำดับ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 9-10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รองลงมาได้แก่ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันและมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รองลงมาได้แก่ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันและมีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์ ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านบุคคล	ประสบการณ์ในการทำงาน						
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	7-8 ปี	9-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
1 ความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่	4.25 มาก	5.00 มากที่สุด	4.00 มาก	4.40 มาก	4.25 มาก	4.30 มาก	4.33 มาก
2 ความรวดเร็วในการ ทำงานของเจ้าหน้าที่	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.25 มาก	4.49 มาก	4.51 มากที่สุด
3 ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
4 อธิบายชี้ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่	4.25 มาก	5.00 มากที่สุด	3.00 ปานกลาง	4.29 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก	4.09 มาก
5 ความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่	4.75 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.41 มาก	4.56 มากที่สุด
6 พนักงานเข้าใจใน ความต้องการของทันต แพทย์	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.86 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.46 มาก	4.61 มากที่สุด
7 สร้างความเชื่อถือและ มั่นใจในการให้บริการ	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	3.50 มาก	4.71 มากที่สุด	4.25 มาก	4.38 มาก	4.46 มาก
8 รับฟังข้อเสนอแนะ ของทันตแพทย์	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.43 มาก	4.25 มาก	4.41 มาก	4.47 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.46 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์ สร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการให้บริการและรับฟังข้อเสนอแนะของทันตแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-6 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์ รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่และรับฟังข้อเสนอแนะของทันตแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-8 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์และสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 9-10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่และพนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่และพนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์ ตามลำดับ

ตาราง 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านหลักฐาน ทางกายภาพ	ประสบการณ์ในการทำงาน						
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	7-8 ปี	9-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
1 มีสถานที่จอดรถ เพียงพอและ สะดวกสบาย	1.75 น้อย	3.00 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.86 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
2 ความทันสมัยของ เครื่องมือและอุปกรณ์	4.25 มาก	3.67 มาก	4.50 มากที่สุด	3.86 มาก	4.25 มาก	3.73 มาก	3.84 มาก
3 สถานที่สวยงาม สะดวกสบาย	2.00 น้อย	3.33 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
4 มีนามบัตร , แผ่นพับ , โบรชัวร์	3.75 มาก	3.33 ปานกลาง	3.50 มาก	2.86 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.65 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							2.96 ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ
มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี 5-6 ปีและมากกว่า 10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด
คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ รองลงมาได้แก่ มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์และสถานที่
สวยงามสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความทันสมัยของ
เครื่องมือและอุปกรณ์ รองลงมาได้แก่ มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์และสถานที่สวยงามสะดวกสบาย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-8 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความทันสมัยของ
เครื่องมือและอุปกรณ์ รองลงมาได้แก่ มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์และสถานที่จอดรถเพียงพอและ
สะดวกสบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 9-10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ รองลงมาได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบายและสถานที่สวยงาม สะดวกสบาย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้าน กระบวนการ	ประสบการณ์ในการทำงาน						
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	7-8 ปี	9-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
1 ใช้งานและส่งงาน ตรงเวลา สม่ำเสมอ	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.86 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด
2 ทุกชิ้นงานผ่านการ ตรวจสอบคุณภาพโดย ผู้รับผิดชอบ	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.25 มาก	4.49 มาก	4.60 มากที่สุด
3 ชิ้นงานถูกต้องตาม ใบสั่งงาน	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.74 มากที่สุด
4 ความผิดพลาดจาก การผลิตชิ้นงาน	4.75 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	2.50 ปานกลาง	4.86 มากที่สุด	4.25 มาก	4.32 มาก	4.39 มาก
5 ใช้งานและส่งงาน ถูกต้อง(ชิ้นงาน,ชื่อ ผู้ป่วยและคลินิก)	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.71 มากที่สุด	4.25 มาก	4.49 มาก	4.54 มากที่สุด
6 ระยะเวลาในการผลิต ชิ้นงาน	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	3.50 มาก	4.57 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.22 มาก	4.33 มาก
7 ความถูกต้องแม่นยำ ตามขั้นตอนการผลิต	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.00 มาก	4.86 มากที่สุด	4.25 มาก	4.46 มาก	4.54 มากที่สุด
8 ปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการผลิตและ บริการอย่างต่อเนื่อง	4.75 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.43 มาก	4.25 มาก	4.27 มาก	4.35 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.53 มากที่สุด

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย
รวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดย

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับประทานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ ทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้รับผิดชอบ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานและความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนการผลิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-6 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับประทานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานและรับประทานและส่งงานถูกต้อง(ชิ้นงาน ชื่อผู้ป่วยและคลินิก)มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-8 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้รับผิดชอบและชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 9-10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานและระยะเวลาในการผลิตชิ้นงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ รับประทานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ

ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับประทานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ รองลงมา ได้แก่ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานและทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้รับผิดชอบ รับประทานและส่งงานถูกต้อง(ชิ้นงาน ผู้ป่วยและคลินิก) ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

ตาราง 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสถานะ

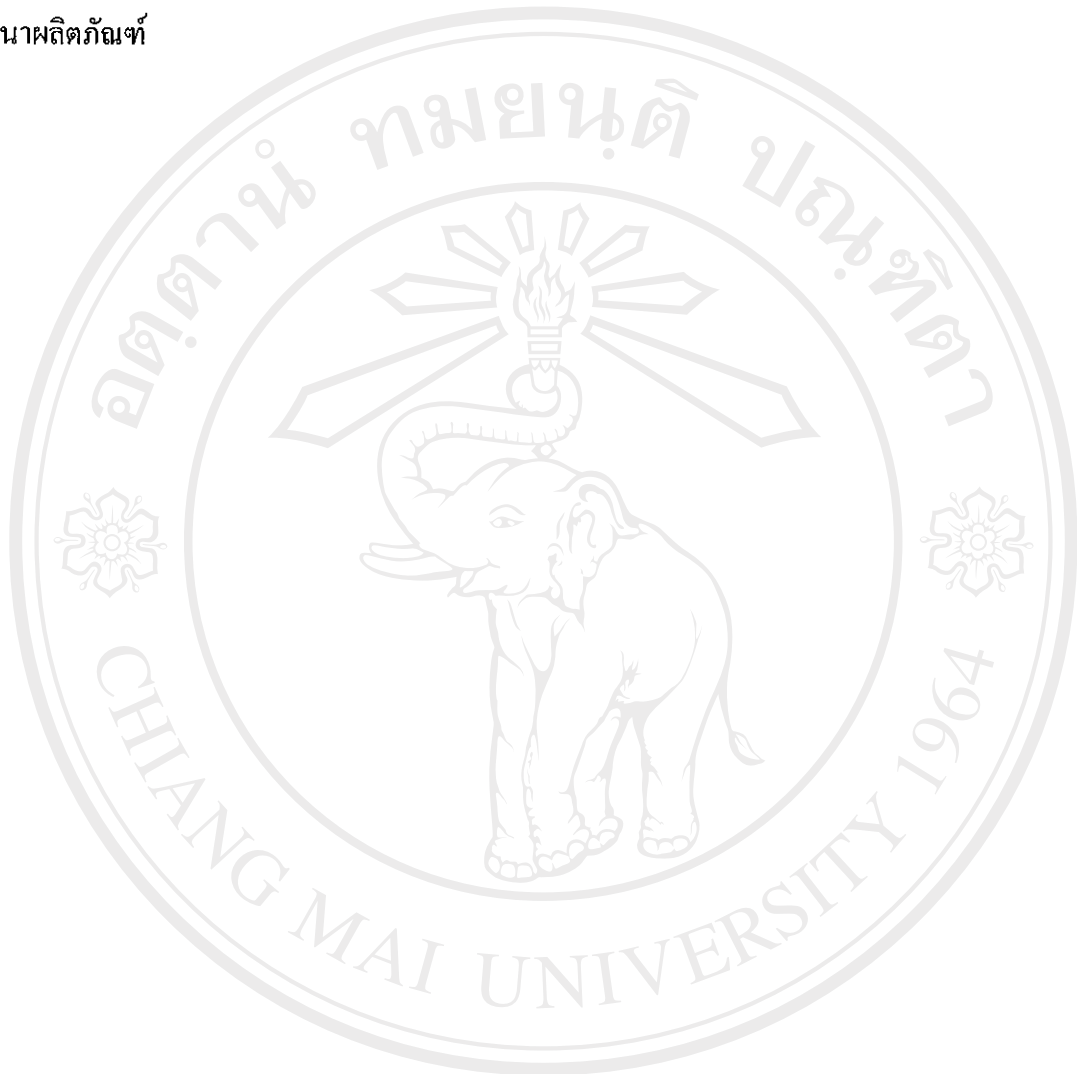
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สถานะ		
	เป็นเจ้าของ	ไม่ใช่เจ้าของ	รวม
1 ห้องปฏิบัติการมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	3.67 มาก	3.83 มาก	3.77 มาก
2 ได้รับมาตรฐาน ISO	3.29 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
3 มีการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์	4.04 มาก	4.17 มาก	4.07 มาก
4 วัสดุที่ดีมีคุณภาพ	4.58 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด
5 ชี้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม	4.67 มากที่สุด	4.83 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด
6 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ	4.22 มาก	4.83 มากที่สุด	4.35 มาก
7 การพัฒนาผลิตภัณฑ์	3.89 มาก	4.25 มาก	3.96 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			4.09 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชี้นงานมีความเรียบร้อย สวยงาม รองลงได้แก่ วัสดุที่ดีมีคุณภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ

ไม่ใช่เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชีวงานมีความเรียบร้อยสวยงามและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของห้องปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ วัสดุที่ดีมีคุณภาพและมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสถานะ

ปัจจัยด้านราคา	สถานะ		
	เป็นเจ้าของ	ไม่ใช่เจ้าของ	รวม
1 ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสม	3.98 มาก	4.17 มาก	4.02 มาก
2 ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม	4.04 มาก	4.17 มาก	4.07 มาก
3 ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน	3.62 มาก	4.00 มาก	3.70 มาก
4 มีการให้เครดิต ส่วนลด	2.78 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม			3.66 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกัน ตามลำดับ

ไม่ใช่เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับฝีมือมีความเหมาะสมและค่าวัสดุชิ้นงานมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ระดับราคาไม่แตกต่างกันในงานชนิดเดียวกันและการให้เครดิต ส่วนลด ตามลำดับ

ตาราง 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสถานะ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานะ		
	เป็นเจ้าของ	ไม่ใช่เจ้าของ	รวม
1 สามารถติดต่อได้สะดวก	4.53 มากที่สุด	4.17 มาก	4.46 มาก
2 รับงานและส่งงาน รวดเร็ว	4.67 มากที่สุด	4.42 มาก	4.61 มากที่สุด
3 มีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	4.33 มาก	4.42 มาก	4.35 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			4.47 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับงานและส่งงานรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวกและมีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ

ไม่ใช่เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับงานและส่งงานรวดเร็วและมีห้องปฏิบัติการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ สามารถติดต่อได้สะดวก

ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานะ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานะ		
	เป็นเจ้าของ	ไม่ใช่เจ้าของ	รวม
1 ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ	3.82 มาก	3.75 มาก	3.81 มาก
2 มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น สื่อทาง การแพทย์	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
3 มีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์	3.22 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
4 การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกัน	3.33 ปานกลาง	3.50 มาก	3.37 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม			3.35 ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รองลงมา ได้แก่ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันและมีเจ้าหน้าที่การตลาดไปให้ข้อมูลกับทันตแพทย์ ตามลำดับ

ไม่ใช่เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รองลงมา ได้แก่ การแนะนำต่อของทันตแพทย์ด้วยกันและมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ตามลำดับ

ตาราง 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามสถานะ

ปัจจัยด้านบุคคล	สถานะ		
	เป็นเจ้าของ	ไม่ใช่เจ้าของ	รวม
1 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.38 มาก	4.17 มาก	4.33 มาก
2 ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.53 มากที่สุด	4.42 มาก	4.51 มากที่สุด
3 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
4 ทัศนคติ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.16 มาก	3.83 มาก	4.09 มาก
5 ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	4.51 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด
6 พนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์	4.53 มากที่สุด	4.92 มาก	4.61 มากที่สุด
7 สร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการให้บริการ	4.44 มาก	4.50 มากที่สุด	4.46 มาก
8 รับฟังข้อเสนอแนะของทันตแพทย์	4.44 มาก	4.58 มากที่สุด	4.47 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			4.46 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่และพนักงานเข้าใจในความต้องการของทันตแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ไม่ใช่เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่
รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรับฟังข้อเสนอแนะของทันต
แพทย์ ตามลำดับ

ตาราง 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน หลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามสถานะ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	สถานะ		
	เป็นเจ้าของ	ไม่ใช่เจ้าของ	รวม
1 มีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย	2.67 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.60 ปานกลาง
2 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.80 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก
3 สถานที่สวยงามสะดวกสบาย	2.62 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
4 มีนินาบัตร , แผ่นพับ , โบรชัวร์	2.76 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม			2.96 ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ
มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์
รองลงมาได้แก่ มีนินาบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์และมีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย ตามลำดับ

ไม่ใช่เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์
รองลงมาได้แก่ มีนินาบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์และสถานที่สวยงามสะดวกสบาย ตามลำดับ

ตาราง 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานะ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	สถานะ		
	เป็นเจ้าของ	ไม่ใช่เจ้าของ	รวม
1 ปฏิบัติงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ	4.78 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด
2 ทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้รับผิดชอบ	4.58 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด
3 ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงาน	4.71 มากที่สุด	4.83 มากที่สุด	4.74 มากที่สุด
4 ความผิดพลาดจากการผลิตชิ้นงาน	4.47 มาก	4.08 มาก	4.39 มาก
5 ปฏิบัติงานและส่งงานถูกต้อง(ชิ้นงาน,ชื่อผู้ป่วยและคลินิก)	4.58 มากที่สุด	4.42	4.54 มากที่สุด
6 ระยะเวลาในการผลิตชิ้นงาน	4.36 มาก	4.25 มาก	4.33 มาก
7 ความถูกต้องแม่นยำตามขั้นตอนการผลิต	4.56 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
8 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิตและบริการอย่างต่อเนื่อง	4.33 มาก	4.42 มาก	4.35 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			4.45 มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00=มากที่สุด, 3.50-4.49=มาก, 2.50-3.49=ปานกลาง, 1.50-2.49=น้อย, 1.00-1.49=น้อยที่สุด

จากตาราง 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดย

เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอ รองลงมาได้แก่ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงานและทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้รับผิดชอบ ปฏิบัติงานและส่งงานถูกต้อง ตามลำดับ

ไม่ใช่เจ้าของคลินิกเห็นว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชิ้นงานถูกต้องตามใบสั่งงาน รองลงมาได้แก่ ปฏิบัติงานและส่งงานตรงเวลา สม่ำเสมอและทุกชิ้นงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

- ควรเน้นคุณภาพของงานเป็นหลัก ถ้าไม่เข้าใจใบสั่งงานควรติดต่อสอบถามทันตแพทย์เพื่อยืนยัน
- ทุกชิ้นงานมีมาตรฐานเหมือนกันทุกชิ้น
- มีการตรวจสอบคุณภาพชิ้นงานก่อนส่งงานให้ทันตแพทย์

ปัจจัยด้านราคา

ค่าบริการมีความเหมาะสม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

มีการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยมีงานวิจัยอ้างอิง

ปัจจัยด้านบุคคล

เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีความรับผิดชอบในการทำงาน

เจ้าหน้าที่มีมารยาทและอัธยาศัยที่ดี สุภาพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปรับปรุงเวลาการทำงาน รับงานและส่งงานรวดเร็วถ้ามีปัญหาควรแจ้งล่วงหน้า

ควรมีการติดตามและประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงเป็นระยะ สม่ำเสมอ

รับงานและส่งงานตรงเวลา

มีการปรับปรุงและควบคุมคุณภาพสม่ำเสมอ