

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของคลินิกรักษาผู้มีบุตรยาก : กรณีศึกษาคลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของคลินิกรักษาผู้มีบุตรยาก : กรณีศึกษาคลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา รายได้ของครอบครัว (เฉลี่ยต่อเดือน) ระยะเวลาของการมีบุตรยาก ลี้อที่ทำให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษากภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ ประสบการณ์การรักษากภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น ผลการรักษากภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ การกลับมาใช้บริการใหม่ หรือการแนะนำต่อ (ตารางที่ 1 – 10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของสตรีมีบุตรยากต่อการบริการตรวจรักษาของคลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ ประกอบด้วย ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 11 – 19)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษากภาวะมีบุตรยาก ประสบการณ์การรักษากภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น และผลการรักษากภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุด ที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ (ตารางที่ 20-39)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสตรีมีบุตรยาก

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-------|--------|
| 26 - 35 ปี | 77 | 51.3 |
| 36 - 45 ปี | 69 | 46.0 |
| 46 - 55 ปี | 4 | 2.7 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 51.3 รองลงมา อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 46.0 และมีอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 2.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| ประถมศึกษา | 14 | 9.4 |
| มัธยมศึกษา/ ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา | 42 | 28.0 |
| ปริญญาตรี | 83 | 55.3 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 11 | 7.3 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.3 รองลงมา การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ปวช. ปวส. และอนุปริญญา ร้อยละ 28.0 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 9.4 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

| ภูมิลำเนา | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------------|
| จังหวัดเชียงใหม่และลำพูน | 81 | 54.0 |
| จังหวัดอื่นๆ | 69 | 46.0 |
| รวม | 150 | 100.0 |

หมายเหตุ : จังหวัดอื่นได้แก่ ลำปาง (18) เชียงราย (14) พะเยา (9) กรุงเทพฯ (7) แพร่ (6) อุตรดิตถ์ (4) สุโขทัย (3) แม่ฮ่องสอน (3) น่าน (2) นครสวรรค์ (1) อุตรธานี (1) และขอนแก่น (1)

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน ร้อยละ 54.0 และจังหวัดอื่นๆ ร้อยละ 46.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------------|
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 51 | 34.0 |
| 20,001-40,000 บาท | 58 | 38.7 |
| 40,001-60,000 บาท | 27 | 18.0 |
| 60,001-80,000 บาท | 6 | 4.0 |
| มากกว่า 80,000 บาท | 8 | 5.3 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.7 รองลงมารายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ร้อยละ 34.0 รายได้ 40,001-60,000 บาท ร้อยละ 18.0 รายได้มากกว่า 80,000 บาท ร้อยละ 5.3 และรายได้ 60,001-80,000 บาท ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาของการ
มีบุตรยากหรือระยะเวลาที่มีปัญหาการมีบุตรยาก

| ระยะเวลาของการมีบุตรยากหรือระยะเวลา ที่มีปัญหาการมีบุตรยาก | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| น้อยกว่า 2 ปี | 30 | 20.0 |
| 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี | 34 | 22.7 |
| 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี | 16 | 10.7 |
| 4 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี | 14 | 9.3 |
| 5 ปีขึ้นไป | 56 | 37.3 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระยะเวลาของการมีบุตรยากหรือระยะเวลาที่มีปัญหาการมีบุตรยากของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 37.3 รองลงมา 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 22.7
น้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 20.0 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี ร้อยละ 10.7 4 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 9.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้ได้รับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกกุดพัฒนาการแพทย์

| สื่อที่ทำให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| แพทย์/พยาบาลแนะนำ | 51 | 24.3 |
| หนังสือพิมพ์นิตยสาร | 6 | 2.9 |
| โทรทัศน์/วิทยุ | 8 | 3.8 |
| ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ | 9 | 4.3 |
| เพื่อนหรือญาติแนะนำ | 76 | 36.2 |
| ผู้ที่เคยรับบริการที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์แนะนำ | 56 | 26.7 |
| อินเทอร์เน็ต | 1 | 0.5 |
| อื่นๆ | 3 | 1.4 |
| รวม | 210 | 100.0 |

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักและทราบข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ จาก เพื่อนหรือญาติแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 36.2 รองลงมา จากผู้ที่เคยรับบริการที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์แนะนำ ร้อยละ 26.7 จากแพทย์พยาบาลแนะนำ ร้อยละ 24.3 จากป้ายโฆษณาแผ่นพับ ร้อยละ 4.3 จากโทรทัศน์วิทยุ ร้อยละ 3.8 จากหนังสือพิมพ์นิตยสาร ร้อยละ 2.9 จากอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 0.5 และจากสื่ออื่นๆ ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการ
รักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์

| จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิก กุดพัฒนาการแพทย์ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| หนึ่งรอบ | 41 | 27.3 |
| สองรอบ | 44 | 29.3 |
| สามรอบ | 31 | 20.7 |
| สี่รอบ | 16 | 10.7 |
| ห้ารอบ | 7 | 4.7 |
| มากกว่าห้ารอบ | 11 | 7.3 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยาก ที่คลินิกกุด
พัฒนาการแพทย์ จำนวนสองรอบ มากที่สุด ร้อยละ 29.3 รองลงมา หนึ่งรอบ ร้อยละ 29.3 สามรอบ
ร้อยละ 20.7 สี่รอบร้อยละ 10.7 มากกว่าห้ารอบ ร้อยละ 7.3 และห้ารอบ ร้อยละ 4.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การรักษา
ภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น

| ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถาน พยาบาลอื่น | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| เคย | 76 | 50.7 |
| ไม่เคย | 74 | 49.3 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตร
ยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อนเข้ารับการรักษาที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ ร้อยละ 50.7 และไม่
เคยมีประสบการณ์ ร้อยละ 49.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุด

| ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุล พัฒนาการแพทย์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ไม่มีการตั้งครรภ์ | 105 | 70.0 |
| แท้งระหว่างการตั้งครรภ์ | 25 | 16.7 |
| มีบุตรจากการรักษา | 20 | 13.3 |
| รวม | 150 | 100.0 |

ตารางที่ 9 พบว่าผลการรักษาภาวะมีบุตรยากของผู้ตอบแบบสอบถามครั้งล่าสุดที่คลินิกกุลพัฒนาการแพทย์ ส่วนใหญ่ไม่มีการตั้งครรภ์ ร้อยละ 70.0 รองลงมา แท้งระหว่างการตั้งครรภ์ ร้อยละ 16.7 และมีบุตรจากการรักษา ร้อยละ 13.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการกลับมาใช้บริการใหม่หรือการแนะนำต่อ

| การกลับมาใช้บริการใหม่หรือการแนะนำต่อ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------|--------|
| มั่นใจว่าจะเลือกและแนะนำ | 101 | 67.3 |
| ไม่แน่ใจ | 45 | 30.0 |
| มั่นใจว่าจะไม่เลือกและไม่แนะนำ | 4 | 2.7 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความมั่นใจว่าจะเลือกและแนะนำให้ญาติ คนรู้จัก หรือคู่สมรสอื่นที่มีปัญหา มีบุตรยาก ให้มารับบริการที่คลินิกกุลพัฒนาการแพทย์ ร้อยละ 67.3 รองลงมา ไม่แน่ใจ ร้อยละ 30.00 และมั่นใจว่าจะไม่เลือกและไม่แนะนำ ร้อยละ 2.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของสตรีมีบุตรยากต่อการบริการตรวจรักษาของคลินิกกฤตพัฒน์
การแพทย์

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | S.D. |
|--|------------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------------|------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย แปลผล | |
| ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์ | 70 (46.7) | 75 (50.0) | 5 (3.3) | - | - | 4.43 (มาก) | 0.56 |
| อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีขีดความสามารถ ในการวินิจฉัยและตรวจรักษาความผิดปกติ | 51 (34.0) | 88 (58.7) | 11 (7.3) | - | - | 4.27 (มาก) | 0.59 |
| การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่ เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับ บริการ | 40 (26.7) | 96 (64.0) | 5 (3.3) | 7 (4.7) | 2 (1.3) | 4.10 (มาก) | 0.78 |
| ความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะ แทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการ รักษา | 24 (16.0) | 87 (58.0) | 35 (23.3) | 2 (1.3) | 2 (1.3) | 3.86 (มาก) | 0.74 |
| ความละเอียดของการตรวจวินิจฉัย และมาตรฐาน การรักษาของแพทย์ และการจัดหาแพทย์ที่เจาะจง ให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้ | 40 (26.7) | 90 (60.0) | 13 (8.7) | 5 (3.3) | 2 (1.3) | 4.07 (มาก) | 0.78 |
| รวม | | | | | | 4.15 (มาก) | 0.55 |

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 , SD = 0.55) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีขีดความสามารถในการวินิจฉัยและตรวจรักษาความผิดปกติ (ค่าเฉลี่ย 4.27) การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความละเอียดของการตรวจวินิจฉัย และมาตรฐานการรักษาของแพทย์ และการจัดหาแพทย์ที่เจาะจงให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

| ด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | S.D. |
|---|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------------|------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย แปลผล | |
| ความเหมาะสมของค่ารักษาพยาบาล เช่น ค่า ตรวจ ค่ายา และเวชภัณฑ์ ฯลฯ เป็นต้น | 9 (6.0) | 62 (41.3) | 41 (27.3) | 31 (20.7) | 7 (4.7) | 3.23 (ปานกลาง) | .99 |

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับ
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23 , SD = 0.99)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย แปลผล | S.D. |
|-------------------------------------|------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------------|------|
| | พอใจมาก | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจ มาก | | |
| ทำเลที่ตั้ง ใกล้ที่พักรหรือที่ทำงาน | 13 (8.7) | 85 (56.7) | 38 (25.3) | 14 (9.3) | - | 3.65 (มาก) | .77 |
| ความสะดวกในการเดินทางมาคลินิก | 11 (7.3) | 75 (50.0) | 42 (28.0) | 19 (12.7) | 3 (2.0) | 3.48 (ปานกลาง) | .88 |
| รวม | | | | | | 3.56 (มาก) | .76 |

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56 , SD = 0.76) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้
ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง ใกล้ที่พักรหรือที่ทำงาน
(ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเดินทางมา
คลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | S.D. |
|--|------------------|--------------|--------------|------------|------------|----------------|------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ยแปลผล | |
| การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคลินิกหรือรูปแบบการให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น | 8 (5.3) | 79 (52.7) | 51 (34.0) | 9 (6.0) | 3 (2.0) | 3.53 (มาก) | .77 |
| การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น | 22 (14.7) | 76 (50.7) | 50 (33.3) | 2 (1.3) | - | 3.79 (มาก) | .70 |
| วารสารกัลปวัฒนธรรมแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา | 25 (16.7) | 82 (54.7) | 35 (23.3) | 4 (2.7) | 4 (2.7) | 3.80 (มาก) | .84 |
| รวม | | | | | | 3.70 (มาก) | .63 |

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70 , SD = 0.63) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ วารสารกัลปวัฒนธรรมแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 3.80) การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคลินิกหรือรูปแบบการให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงาน

| ด้านพนักงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | S.D. |
|---|------------------|---------------|--------------|-------------|------------|----------------------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย แปลผล | |
| ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น | 69 (46.0) | 68 (45.3) | 5 (3.3) | 8 (5.3) | - | 4.32 (มาก) | .78 |
| ความเสมอภาคในการให้บริการ | 40 (26.7) | 91 (60.7) | 16 (10.7) | 3 (2.0) | - | 4.12 (มาก) | .66 |
| ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ | 34 (22.7) | 96 (64.0) | 18 (12.0) | 2 (1.3) | - | 4.08 (มาก) | .62 |
| ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของ พนักงาน | 18 (12.0) | 110 (73.3) | 19 (12.7) | 3 (2.0) | - | 3.95 (มาก) | .57 |
| การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความ กระตือรือร้นและการติดตามงานของ พนักงาน | 22 (14.7) | 87 (58.0) | 32 (21.3) | 5 (3.3) | 4 (2.7) | 3.79 (มาก) | .83 |
| การให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการ รักษาทางโทรศัพท์ของพนักงาน | 19 (12.7) | 73 (48.7) | 42 (28.0) | 12 (8.0) | 4 (2.7) | 3.60 (มาก) | .90 |
| รวม | | | | | | 3.97 (มาก) | .58 |

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97 , SD = 0.58) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.32) ความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและการติดตามงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) การให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาทางโทรศัพท์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก

| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | |
|--|------------------|---------------|--------------|--------------|------------|-------------------|------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ยแปลผล | S.D. |
| ความปลอดภัยและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ | 14 (9.3) | 52 (34.7) | 39 (26.0) | 36 (24.0) | 9 (6.0) | 3.17 (ปานกลาง) | 1.09 |
| อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น | 31 (20.7) | 101 (67.3) | 15 (10.0) | 3 (2.0) | - | 4.07 (มาก) | 0.62 |
| ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก | 32 (21.3) | 109 (72.7) | 9 (6.0) | - | - | 4.15 (มาก) | 0.50 |
| ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก | 30 (20.0) | 103 (68.7) | 15 (10.0) | 2 (1.3) | - | 4.07 (มาก) | 0.59 |
| ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน | 28 (18.7) | 85 (56.7) | 31 (20.7) | 6 (4.0) | - | 3.90 (มาก) | 0.74 |
| รวม | | | | | | 3.87 (มาก) | 0.58 |

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87 , SD = 0.58) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.15) อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น และ ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | |
|--|------------------|---------------|--------------|-------------|------------|--------------------|------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย แปลผล | S.D. |
| ขั้นตอนการรักษาที่ทำให้สามารถใช้บริการได้ สะดวกสบาย | 22 (14.7) | 102 (68.0) | 23 (15.3) | 3 (2.0) | - | 3.95 (มาก) | 0.62 |
| การให้คำปรึกษาก่อนการรักษา ระหว่างการ รักษา และหลังการรักษา | 29 (19.3) | 99 (66.0) | 19 (12.7) | 1 (.7) | 2 (1.3) | 4.01 (มาก) | 0.69 |
| การรักษาผลประโยชน์ ความเป็นส่วนตัว และ ความลับของผู้รับบริการ | 29 (19.3) | 102 (68.0) | 17 (11.3) | 2 (1.3) | - | 4.04 (มาก) | 0.65 |
| การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการ รักษา เช่น การแสดงความคิดเห็น ข้อจำกัด หรือความพร้อมด้านเวลา การเดินทางมารับ บริการ และการเงินเป็นต้น | 24 (16.0) | 85 (56.7) | 27 (18.0) | 11 (7.3) | 3 (2.0) | 3.77 (มาก) | 0.88 |
| ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความ เหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก | 29 (19.3) | 88 (58.7) | 27 (18.0) | 6 (4.0) | - | 3.93 (มาก) | 0.73 |
| การนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ตามเวลาที่ ต้องการ | 28 (18.7) | 90 (60.0) | 24 (16.0) | 8 (5.3) | - | 3.92 (มาก) | 0.75 |
| การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจได้ครบถ้วน เช่น ด้านขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษา ภาวะแทรกซ้อน ความเสี่ยงและอาการข้างเคียง สาเหตุความผิดปกติของผู้รับบริการและผลการ รักษาเป็นต้น | 34 (22.7) | 101 (67.3) | 15 (10.0) | - | - | 4.13 (มาก) | 0.56 |
| รวม | | | | | | 4.40 (มาก) | 0.60 |

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40 , SD = 0.60) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจได้ครบถ้วน เช่น ด้านขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษา ภาวะแทรกซ้อน ความเสี่ยงและอาการข้างเคียง สาเหตุความผิดปกติของผู้รับบริการและผลการรักษาเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) การรักษาผลประโยชน์ ความเป็นส่วนตัว และความลับของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) การให้คำปรึกษา ก่อนการรักษา ระหว่างการรักษา และหลังการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.01) ขั้นตอนการรักษาที่ทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.93) การนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ตามเวลาที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรักษา เช่น การแสดงความคิดเห็น ข้อจำกัด หรือความพร้อมด้านเวลา การเดินทางมารับบริการ และการเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการ
ตลาดบริการ

| ปัจจัย | ค่าเฉลี่ย | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------|-----------|------|------------------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 4.15 | 0.55 | มาก |
| ด้านราคา | 3.23 | 1.00 | ปานกลาง |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.56 | 0.76 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.71 | 0.63 | มาก |
| ด้านพนักงาน | 3.98 | 0.58 | มาก |
| ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 3.87 | 0.58 | มาก |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 4.40 | 0.60 | มาก |
| รวม | 3.84 | 0.48 | มาก |

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 , SD = 0.48) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมของคลินิกพัฒนาการแพทย์

| ความพึงพอใจโดยรวม | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------------|
| พอใจมากที่สุด | 8 | 5.3 |
| พอใจมาก | 80 | 53.3 |
| พอใจปานกลาง | 41 | 27.3 |
| พอใจน้อย | 18 | 12.0 |
| พอใจน้อยที่สุด | 3 | 2.0 |
| รวม | 150 | 100.0 |

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมของคลินิกพัฒนาการแพทย์แตกต่างกัน เรียงตามลำดับดังนี้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 53.3 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อยละ 27.3 พอใจน้อย ร้อยละ 12.0 พอใจมากที่สุด ร้อยละ 5.3 พอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 2.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจกับ
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการบริการตรวจรักษาของคลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษา
ภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ (ตารางที่ 20-26)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ | | | | | | |
|--|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | หนึ่งรอบ | สองรอบ | สามรอบ | สี่รอบ | ห้ารอบ | มากกว่าห้า รอบ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ | 4.54 (มากที่สุด) | 4.30 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) |
| อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีขีดความสามารถในการวินิจฉัยและตรวจรักษาความผิดปกติ | 4.34 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ | 4.24 (มาก) | 3.95 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.06 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.10 (มาก) |
| ความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการรักษา | 3.83 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.77 (มาก) | 4.13 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| ความละเอียดของการตรวจวินิจฉัยและมาตรฐานการรักษาของแพทย์และการจัดหาแพทย์ที่จะแจ้งให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้ | 4.22 (มาก) | 3.89 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.31 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.91 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| รวม | 4.23 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.15 (มาก) |

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษา จำนวน หนึ่งรอบ สี่รอบ ห้ารอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้าน ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาจำนวน สองรอบ และสามรอบ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกพัฒนาการแพทย์

| ปัจจัยด้านราคา | จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ | | | | | | |
|---|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | หนึ่งรอบ | สองรอบ | สามรอบ | สี่รอบ | ห้ารอบ | มากกว่าห้ารอบ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความเหมาะสมของค่ารักษาพยาบาล เช่น ค่าตรวจ ค่ายา และเวชภัณฑ์ ฯลฯ เป็นต้น | 3.54 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.73 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 21 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตาม จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษา จำนวน หนึ่งรอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยาก จำนวน สองรอบ สามรอบ สี่รอบ ห้ารอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย | จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ | | | | | | |
|-----------------------------------|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | หนึ่งรอบ | สองรอบ | สามรอบ | สี่รอบ | ห้ารอบ | มากกว่าห้ารอบ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน | 3.66 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.29 ปานกลาง | 3.36 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) |
| ความสะดวกในการเดินทางมาคลินิก | 3.59 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.74 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.48 ปานกลาง |
| รวม | 3.62 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.21 ปานกลาง | 3.27 ปานกลาง | 3.56 (มาก) |

จากตารางที่ 22 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษา จำนวน หนึ่งรอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาจำนวน สองรอบ สามรอบ สี่รอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้าน ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาจำนวน ห้ารอบและมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิก กุลพัฒน การแพทย์

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุลพัฒนการแพทย์ | | | | | | |
|--|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | หนึ่งรอบ | สองรอบ | สามรอบ | สี่รอบ | ห้ารอบ | มากกว่าห้ารอบ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคลินิกหรือรูปแบบการให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น | 3.68 (มาก) | 3.39 ปานกลาง) | 3.42 ปานกลาง) | 3.88 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.36 ปานกลาง) | 3.53 (มาก) |
| การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น | 3.85 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| วารสารกุลพัฒนการแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา | 3.98 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.94 (มาก) | 4.14 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| รวม | 3.84 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.70 (มาก) |

จากตารางที่ 23 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุลพัฒนการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษา จำนวน หนึ่งรอบ สี่รอบ และห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยาก จำนวนสองรอบ สามรอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น และ วารสารกุลพัฒนการแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพนักงาน
จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์

| ปัจจัยด้านพนักงาน | จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ | | | | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | หนึ่งรอบ | สองรอบ | สามรอบ | สี่รอบ | ห้ารอบ | มากกว่าห้ารอบ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น | 4.54 (มากที่สุด) | 4.32 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.31 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 4.27 (มาก) | 4.32 (มาก) |
| ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.39 (มาก) | 4.05 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.86 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.12 (มาก) |
| ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ | 4.22 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.03 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.86 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.08 (มาก) |
| ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน | 4.12 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.97 (มาก) | 3.88 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและการติดตามงานของพนักงาน | 4.07 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| การให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาทางโทรศัพท์ของพนักงาน | 3.78 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.94 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) |
| รวม | 4.19 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.98 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.98 (มาก) |

จากตารางที่ 24 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านพนักงาน จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษา จำนวน หนึ่งรอบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้าน ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษากภาวะมีบุตรยาก จำนวน สองรอบ สามรอบ และมากกว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้าน ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่นการพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน และการเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและการติดตามงานของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษากภาวะมีบุตรยากจำนวน ห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้าน ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน และการให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาทางโทรศัพท์ของพนักงาน

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษา
ภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกัลพัฒนการแพทย์

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกัลพัฒนการแพทย์ | | | | | | |
|---|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | หนึ่งรอบ | สองรอบ | สามรอบ | สี่รอบ | ห้ารอบ | มากกว่า ห้ารอบ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความปลอดภัยและความเพียงพอ ของสถานที่จอดรถ | 3.66 (มาก) | 3.05 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 2.43 (น้อย) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น | 4.20 (มาก) | 4.23 (มาก) | 3.87 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.82 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| ความสะอาดและความเป็น ระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก | 4.20 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| ความเหมาะสมของการตกแต่ง และบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก | 4.22 (มาก) | 4.23 (มาก) | 3.77 (มาก) | 4.06 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.91 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| ความเหมาะสมของการแต่งกาย ของพนักงาน | 4.17 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.90 (มาก) |
| รวม | 4.09 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.87 (มาก) |

จากตารางที่ 25 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านปัจจัยการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่
คลินิกกัลพัฒนการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษา จำนวน หนึ่งรอบ มีความ
พึงพอใจในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการรักษา จำนวน สองรอบ สามรอบ สี่รอบ ห้ารอบ และมาก
กว่าห้ารอบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้าน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง
ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ความเหมาะ
สมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก และ ความเหมาะสมของการแต่งกายของ
พนักงาน

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษากภาวะมีบุตรยากที่คลินิก
 กุลพัฒนการแพทย์

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | จำนวนรอบที่เข้ารับการรักษากภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกุลพัฒนการแพทย์ | | | | | | |
|--|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | หนึ่งรอบ | สองรอบ | สามรอบ | สี่รอบ | ห้ารอบ | มากกว่าห้ารอบ | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ขั้นตอนการรักษาที่ทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกสบาย | 4.12 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.71 (มาก) | 4.13 (มาก) | 3.71 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| การให้คำปรึกษาก่อนการรักษา ระหว่างการรักษา และหลังการรักษา | 4.12 (มาก) | 3.98 (มาก) | 3.94 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.01 (มาก) |
| การรักษาผลประโยชน์ ความเป็นส่วนตัว และความลับของผู้รับบริการ | 4.10 (มาก) | 4.11 (มาก) | 3.94 (มาก) | 4.13 (มาก) | 3.57 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.04 (มาก) |
| การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรักษา เช่น การแสดงความคิดเห็น ข้อจำกัด หรือความพร้อมด้านเวลา การเดินทางมารับบริการ และการเงินเป็นต้น | 3.80 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก | 4.07 (มาก) | 4.02 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.93 (มาก) |
| การนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ตามเวลาที่ต้องการ | 3.95 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.81 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.09 (มาก) | 3.92 (มาก) |
| การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจได้ครบถ้วน เช่น ด้านขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษา ภาวะแทรกซ้อน ความเสี่ยงและอาการข้างเคียง สาเหตุความผิดปกติของผู้รับบริการ และผลการรักษาเป็นต้น | 4.12 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.03 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.13 (มาก) |
| รวม | 4.04 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.86 (มาก) | 4.04 (มาก) | 3.90 (มาก) | 4.01 (มาก) | 3.98 (มาก) |

จากตารางที่ 26 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนรอบที่เข้ารับการรักษาภาวะมีบุตรยากที่คลินิกกฤตพัฒนการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

3.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการตรวจรักษาของคลินิกพัฒนาศูนย์การแพทย์ จำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น (ตารางที่ 27 – 33)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น | | |
|--|--|----------------------|----------------------|
| | เคย | ไม่เคย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ | 4.43 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.43 (มาก) |
| อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีขีดความสามารถในการวินิจฉัยและตรวจรักษาความผิดปกติ | 4.24 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ | 4.12 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.10 (มาก) |
| ความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการรักษา | 3.87 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| ความละเอียดของการตรวจวินิจฉัย และมาตรฐานการรักษาของแพทย์ และการจัดหาแพทย์ที่เจาะจงให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้ | 4.09 (มาก) | 4.05 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| รวม | 4.15 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.15 (มาก) |

จากตารางที่ 27 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ เคยและไม่เคย มีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อนที่จะเข้ารับการรักษาที่คลินิกพัฒนาศูนย์การแพทย์ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
 จำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น

| ปัจจัยด้านราคา | ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถาน พยาบาลอื่น | | |
|---|--|----------------------|----------------------|
| | เคย | ไม่เคย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความเหมาะสมของค่ารักษาพยาบาล เช่นค่าตรวจ ค่ายา และเวชภัณฑ์ ฯลฯ เป็นต้น | 3.28 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 28 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการด้านราคา จำแนกตาม
 จำแนกตาม ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบ
 ถามที่เคยและไม่เคย มีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อนที่จะเข้า
 รับการรักษาที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น

| ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น | | |
|-----------------------------------|--|----------------------|----------------------|
| | เคย | ไม่เคย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน | 3.64 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| ความสะดวกในการเดินทางมาคลินิก | 3.51 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| รวม | 3.58 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.56 (มาก) |

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อนที่จะเข้ารับการรักษาที่คลินิกกัลพัฒนการแพทย์ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์ มีความพึงพอใจในระดับมากปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น | | |
|---|--|----------------------|----------------------|
| | เคย | ไม่เคย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคลินิกหรือรูปแบบการให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่นวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น | 3.49 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.53 (มาก) |
| การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็ก หลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น | 3.74 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| วารสารกัลปณ์การแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา | 3.82 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| รวม | 3.68 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.70 (มาก) |

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม จำแนกตาม ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อนที่จะเข้ารับการรักษาที่คลินิกกัลปณ์การแพทย์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้าน วารสารกัลปณ์การแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา และ การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็ก หลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพนักงาน
 จำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น

| ปัจจัยด้านพนักงาน | ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถาน พยาบาลอื่น | | |
|---|--|----------------------|----------------------|
| | เคย | ไม่เคย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่น การพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น | 4.45 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.32 (มาก) |
| ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.14 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.12 (มาก) |
| ความรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและ แก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ | 4.20 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.08 (มาก) |
| ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน | 3.99 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และการติดตามงานของพนักงาน | 3.93 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| การให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา ทางโทรศัพท์ของพนักงาน | 3.67 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| รวม | 4.06 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.98 (มาก) |

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการด้านพนักงาน จำแนกตาม
 จำแนกตาม ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบ
 ถามที่เคยและไม่เคย มีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อนที่จะเข้า
 รับการรักษาที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก จำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก | ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น | | |
|--|--|----------------------|----------------------|
| | เคย | ไม่เคย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความปลอดภัยและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ | 3.20 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น | 4.13 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก | 4.18 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก | 4.20 (มาก) | 3.95 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน | 3.97 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.90 (มาก) |
| รวม | 3.94 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.87 (มาก) |

จากตารางที่ 32 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก จำแนกตามจำแนกตาม ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยและไม่เคย มีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อนที่จะเข้ารับการรักษาที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ มีความพึงพอใจในระดับมากปัจจัยย่อยด้าน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก และ ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น | | |
|---|--|----------------------|----------------------|
| | เคย | ไม่เคย | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ขั้นตอนการรักษาที่ทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกสบาย | 4.05 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| การให้คำปรึกษาก่อนการรักษา ระหว่างการรักษา และหลังการรักษา | 4.16 (มาก) | 3.86 (มาก) | 4.01 (มาก) |
| การรักษาผลประโยชน์ ความเป็นส่วนตัว และความลับของผู้รับบริการ | 4.08 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.04 (มาก) |
| การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรักษา เช่น การแสดงความคิดเห็น ข้อจำกัด หรือความพร้อมด้านเวลา การเดินทางมารับบริการ และการเงินเป็นต้น | 3.79 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก | 3.97 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.93 (มาก) |
| การนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ตามเวลาที่ต้องการ | 3.87 (มาก) | 3.97 (มาก) | 3.92 (มาก) |
| การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจได้ครบถ้วน เช่น ด้านขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษา ภาวะแทรกซ้อน ความเสี่ยงและอาการข้างเคียง สาเหตุความผิดปกติของผู้รับบริการและผลการรักษาเป็นต้น | 4.12 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.13 (มาก) |
| รวม | 4.00 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.97 (มาก) |

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำแนกตามประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยและไม่เคย มีประสบการณ์การรักษาภาวะมีบุตรยากจากสถานพยาบาลอื่นมาก่อนที่จะเข้ารับการรักษาที่คลินิกกฤตพัฒน์การแพทย์ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

3.3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการตรวจรักษาของคลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ จำแนกผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ (ตารางที่ 34- 40)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากของท่านครั้งล่าสุดที่ คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ | | | |
|--|--|-----------------------------|-----------------------|----------------------|
| | ไม่มีการตั้ง ครรภ์ | แท้งระหว่าง การตั้งครรภ์ | มีบุตรจากการ รักษา | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ | 4.35 (มาก) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.65 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) |
| อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีขีด ความสามารถในการวินิจฉัยและตรวจรักษา ความผิดปกติ | 4.19 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติ ของผู้รับบริการ | 4.01 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.10 (มาก) |
| ความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความ เสี่ยงจากการรักษา | 3.82 (มาก) | 3.88 (มาก) | 4.05 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| ความละเอียดของการตรวจวินิจฉัย และ มาตรฐานการรักษาของแพทย์ และการจัดหา แพทย์ที่เจาะจงให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษา ได้ | 4.04 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| รวม | 4.08 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.37 (มาก) | 4.15 (มาก) |

จากตารางที่ 34 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์มีความพึงพอใจทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่แท้จริงระหว่างการตั้งครรภ์ และมีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์ และบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามคือปัจจัยด้านราคา จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกพัฒนาการแพทย์

| ปัจจัยด้านราคา | ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากของท่านครั้งล่าสุดที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ | | | |
|---|---|----------------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่มีการตั้งครรภ์ | แท้จริงระหว่างการตั้งครรภ์ | มีบุตรจากการรักษา | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความเหมาะสมของค่ารักษาพยาบาล เช่น ค่าตรวจ ค่ายา และเวชภัณฑ์ ฯลฯ เป็นต้น | 3.15 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.75 (มาก) | 3.23 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 35 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตาม ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุด ที่คลินิกพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์ และแท้จริงระหว่างการตั้งครรภ์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากของท่านครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่มีการตั้งครรภ์ | แท้งระหว่างการตั้งครรภ์ | มีบุตรจากการรักษา | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน | 3.59 (มาก) | 3.60 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| ความสะดวกในการเดินทางมาคลินิก | 3.35 (ปานกลาง) | 3.64 (มาก) | 3.95 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) |
| รวม | 3.47 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.98 (มาก) | 3.56 (มาก) |

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์มีความพึงพอใจในระดับมากปัจจัยย่อยด้าน ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่แท้งระหว่างการตั้งครรภ์ และมีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกัลพัฒนการแพทย์

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากของท่านครั้งล่าสุดที่คลินิกกัลพัฒนการแพทย์ | | | |
|--|---|-------------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่มีการตั้งครรภ์ | แท้งระหว่างการตั้งครรภ์ | มีบุตรจากการรักษา | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคลินิกหรือรูปแบบการให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น | 3.50 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.90 (มาก) | 3.53 (มาก) |
| การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น | 3.71 (มาก) | 3.72 (มาก) | 4.25 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| วารสารกัลพัฒนการแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา | 3.84 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 4.10 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| รวม | 3.69 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 4.08 (มาก) | 3.70 (มาก) |

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกัลพัฒนการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์และมีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่แท้งระหว่างการตั้งครรภ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้าน การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานชุมนุมเด็กหลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพนักงาน
จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์

| ปัจจัยด้านพนักงาน | ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากของท่านครั้งล่าสุดที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ | | | |
|---|--|-----------------------------|-----------------------|----------------------|
| | ไม่มีการตั้ง ครรภ์ | แท้งระหว่าง การตั้งครรภ์ | มีบุตรจาก การรักษา | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความสุภาพและอธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่น การพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น | 4.31 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.32 (มาก) |
| ความเสมอภาคในการให้บริการ | 4.10 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.12 (มาก) |
| ความรู้รอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ | 4.03 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.08 (มาก) |
| ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน | 3.90 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.20 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น และการติดตามงานของพนักงาน | 3.72 (มาก) | 3.88 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| การให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา ทางโทรศัพท์ของพนักงาน | 3.50 (มาก) | 3.76 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| รวม | 3.93 (มาก) | 4.03 (มาก) | 4.18 (มาก) | 3.98 (มาก) |

จากตารางที่ 38 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านพนักงานจำแนกตาม
ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์

| ปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของคลินิก | ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากของท่านครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ | | | |
|--|--|-------------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่มีการตั้งครรภ์ | แท้งระหว่างการตั้งครรภ์ | มีบุตรจากการรักษา | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความปลอดภัยและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ | 3.10 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.17 (ปานกลาง) |
| อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น | 4.10 (มาก) | 3.88 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก | 4.14 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก | 4.10 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.07 (มาก) |
| ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน | 3.86 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.05 (มาก) | 3.90 (มาก) |
| รวม | 3.86 (มาก) | 3.82 (มาก) | 4.01 (มาก) | 3.87 (มาก) |

จากตารางที่ 39 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของคลินิก จำแนกตาม ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกุดพัฒนาการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการตั้งครรภ์ และแท้งระหว่างการตั้งครรภ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้าน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุตรจากการรักษา มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ผลการรักษาภาวะมีบุตรยากของท่านครั้งล่าสุดที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่มีการตั้งครรภ์ | แท้งระหว่างการตั้งครรภ์ | มีบุตรจากการรักษา | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ขั้นตอนการรักษาที่ทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกสบาย | 3.90 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.20 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| การให้คำปรึกษาก่อนการรักษา ระหว่างการรักษา และหลังการรักษา | 3.93 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.01 (มาก) |
| การรักษาผลประโยชน์ ความเป็นส่วนตัว และความลับของผู้รับบริการ | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.04 (มาก) |
| การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรักษา เช่น การแสดงความคิดเห็น ข้อจำกัด หรือความพร้อมด้านเวลา การเดินทางมารับบริการ และการเงินเป็นต้น | 3.61 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.25 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก | 3.87 (มาก) | 3.92 (มาก) | 4.30 (มาก) | 3.93 (มาก) |
| การนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ตามเวลาที่ต้องการ | 3.84 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.20 (มาก) | 3.92 (มาก) |
| การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจได้ครบถ้วน เช่น ด้านขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษา ภาวะแทรกซ้อน ความเสี่ยงและอาการข้างเคียง สาเหตุความผิดปกติของผู้รับบริการและผลการรักษาเป็นต้น | 4.05 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.13 (มาก) |
| รวม | 3.89 (มาก) | 4.05 (มาก) | 4.28 (มาก) | 3.97 (มาก) |

จากตารางที่ 40 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามผลการรักษาภาวะมีบุตรยากครั้งล่าสุดที่คลินิกกกุลพัฒนการแพทย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 41 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อเสนอแนะ | จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ |
|---|-----------------------|
| อยากให้ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาลง | 12 |
| อยากให้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการรักษามากกว่าเดิม | 6 |
| ปรับปรุงสถานที่จอดรถ | 5 |
| อยากให้แพทย์มีเวลาให้มากกว่าเดิม | 4 |
| ควรมีระบบการติดตาม เอาใจใส่ในผลหลังการรักษา | 4 |
| เพิ่มความละเอียดในการตรวจ | 3 |
| อยากได้รับวารสารหรือเอกสารจากคลินิกอย่างสม่ำเสมอ | 2 |
| ควรมีห้องพักรับรองสำหรับผู้รับบริการ | 2 |
| อยากให้จัดบรรยายวิชาการเกี่ยวกับภาวะมีบุตรยาก | 2 |
| อยากให้แพทย์ระมัดระวังเรื่องภาวะแทรกซ้อนจากการใช้ยา | 1 |
| อยากให้แพทย์รับรองผลสำเร็จของการรักษา | 1 |
| อยากให้แพทย์ลดความยึดมั่นในหลักจริยธรรมลงเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ | 1 |
| ควรรหาวิธีการ อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมารักษาเพื่อเพิ่มอัตราความสำเร็จ | 1 |
| อยากให้จัดกิจกรรมชุมชนเด็กหลอดแก้ว | 1 |
| รวม | 45 |

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะ มากที่สุด คือ อยากให้ลดราคา หรือค่าใช้จ่ายในการรักษาลง รองลงมาได้แก่ อยากให้ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาให้มากขึ้น อยากให้ปรับปรุงด้านสถานที่จอดรถให้เพียงพอ อยากให้แพทย์มีเวลาให้กับผู้รับบริการมากกว่าเดิม และอยากให้คลินิกมีระบบการติดตามหรือเอาใจใส่ในผลหลังการรักษา เป็นต้น