

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรม
ของคลินิกทันตกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายจักรพรรณ คำใจ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์นภาพร ณ เชียงใหม่	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชรีกิติ นวรัตน์ ณ อุรุยา	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารั้งนี้ คือ ทฤษฎีสวนประสมทางการตลาดบริการ

ระเบียบวิธีการศึกษาในครั้งนี้ใช้ศึกษาจากกลุ่มประชากรคือคลินิกทันตกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 57 แห่ง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมและข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อยู่ในสาขาทันตกรรมทั่วไป มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี เป็นเจ้าของคลินิกทันตกรรมและเป็นทันตแพทย์เต็มเวลา รักษาผู้ป่วยเฉลี่ย 50 - 100 คนต่อเดือน ใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรม 2-3 แห่ง ส่งงานให้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม 10 - 20 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ทันตแพทย์ตัดสินใจเลือกใช้ห้องปฏิบัติการ ทันตกรรมด้วยตัวเองและให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.20 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรม มีความสำคัญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ

ปัจจัยด้านกระบวนการ รองลงมาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านราคา ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Factors Affecting the Selection of Laboratory of Dental Clinics in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Mr. Jakraphan Khamjai

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof.Napaporn Na Chiangmai Chairperson

Asst.Prof.Theerakiti Navaratana Na Ayudhya Member

Abstract

The purpose of this independent study was to study the factors affecting the selection of laboratories by dental clinics in Mueang District, Chiang Mai Province. Theories used in this study were service marketing mix theory

The Population of this study were dental clinics in Mueang District , Chiang Mai province. The sample size was 57 . The data consists of primary . The primary data was collected from questionnaires which includes , basic general data of the respondents , service marketing mix factors affecting the selection the laboratory , problem and suggestions of respondents.

Results of this study were as follows:

Most respondents were male , aged between 31-40 years old , had more than 10 years of working experience , most of them were owners of dental clinics and were full time dentists . They treated 50-100 patients per month by average. They used a couple of laboratories and used them 10-20 times per month. Most of them selected laboratories by themselves and product factor was the most important factor that affected their decision. The service marketing factors influencing the decision making in selecting the service is at a high level. The most Influencing factor was The Process factor at a high level and other factors were ranked from high to low levels as follows: place factor , people factor , product factor all at a high level price factors and physical evident factors are at fair level.