

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ระยะเวลาในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และการศึกษาที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	4
โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	4
กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	7
ทบทวนวรรณกรรม	9
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการการศึกษา	12
ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตของการศึกษา	12
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	12
จำนวนตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	13
รายงานผลการศึกษา	14

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการ ทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	129
สรุปผลการศึกษา	129
อภิปรายผล	136
ข้อค้นพบ	139
ข้อเสนอแนะ	140
บรรณานุกรม	146
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	147
ประวัติการศึกษา	154

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพ	17
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเขตที่พักอาศัย	17
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	18
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	19
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	19
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับการบริการ	20
9	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและจำนวนครั้งที่มารับการบริการ	21
10	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับการบริการ	22
11	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้และจำนวนครั้งที่มารับการบริการ	23
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานบริการทันตกรรม	24
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและสถานบริการทันตกรรม	25
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและสถานบริการทันตกรรม	27
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้และสถานบริการทันตกรรม	29
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกรับประเภทบริการทันตกรรม	31
17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและประเภทบริการทันตกรรม	32
18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและประเภทบริการทันตกรรม	33
19	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและประเภทบริการทันตกรรม	34
20	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้และประเภทบริการทันตกรรม	36
21	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเวลาที่สะดวกในการมารับบริการ	38

ตาราง	หน้า
22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและเวลาที่สะดวกมารับบริการ	39
23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามวันในสัปดาห์ที่สะดวกมารับบริการ	40
24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาและวันในสัปดาห์ที่สะดวกมารับบริการ	40
25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและวันในสัปดาห์ที่สะดวกมารับบริการ	41
26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ	42
27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ	43
28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ	44
29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ	45
30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้และสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ	46
31 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการ	47
32 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการจำแนกตามเพศ	48
33 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการจำแนกตามอายุ	49
34 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการจำแนกตามอาชีพ	50
35 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการจำแนกตามการศึกษา	51
36 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการจำแนกตามรายได้	52

ญ

ตาราง	หน้า	
37	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการจำแนกตามประเภทของสถานบริการ (ในระดับความถี่บางครั้ง)	53
38	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการจำแนกตามประเภทของสถานบริการ (ในระดับความถี่บ่อยมาก)	55
39	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามเปลี่ยนสถานบริการ	56
40	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เปลี่ยนสถานบริการและประเภทของสถานบริการ (ในระดับความถี่บางครั้ง)	56
41	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เปลี่ยนสถานบริการและประเภทของสถานบริการ (ในระดับความถี่บ่อยมาก)	57
42	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความคาดหวังต่อการมารับบริการ	57
43	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ	58
44	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ	59
45	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้และระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ	60
46	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการทันตกรรมและระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ	61
47	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ (ในระดับความถี่บางครั้ง)	62
48	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ (ในระดับความถี่บ่อยมาก)	63
49	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการ	64
50	ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามเพศ	65
51	ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามสถานะภาพ	66

ตาราง	หน้า	
52	ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามอายุ	68
53	ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามการศึกษา	69
54	ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามรายได้	71
55	ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามประเภทสถานบริการ	73
56	ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามเขตที่พักอาศัย	75
57	ระดับความสำคัญของปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม	77
58	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามเพศ	82
59	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามสถานะภาพ	83
60	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามอายุ	84
61	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามอาชีพ	85
62	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามการศึกษา	87
63	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามรายได้	89
64	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามเพศ	90
65	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามสถานะภาพ	91
66	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามอายุ	92

ตาราง		หน้า
82	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามเพศ	114
83	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามสถานะภาพ	115
84	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามอายุ	116
85	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามอาชีพ	117
86	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามการศึกษา	118
87	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามรายได้	119
88	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามเพศ	120
89	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามสถานะภาพ	121
90	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามอายุ	122
91	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามอาชีพ	124
92	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามการศึกษา	126
93	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมจำแนกตามรายได้	128