

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ

ทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายอรรถกร พรมแดง

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.วัชร ฤกษ์กานนท์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ.พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ ประการที่สาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่าตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square : χ^2) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ส่วนระดับความพึงพอใจใช้วิธีจัดลำดับ (Ranking)

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการทันตกรรมจัดฟันส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา เหตุผลที่มาใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน เพื่อต้องการเสริมบุคลิกภาพ รูปแบบในการจัดฟันนิยมใช้แบบโลหะ แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมจัดฟันมาจากการแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการทันตกรรมจัดฟันมาก่อน ค่าใช้จ่ายในการเตรียมสภาพช่องปากก่อนการติดเครื่องมือจัดฟันจะอยู่ระหว่าง 2,501 – 5,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการติดเครื่องมือจัดฟันราคาจะอยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่สะดวกไปใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 13.00-17.00 น.

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน พบว่ารายได้เท่ากันที่มีความสัมพันธ์ต่อค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้บริโภคให้ความสำคัญทางความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากรมากที่สุด และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟัน ฟรี เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านหลักฐานทางกายภาพ

Independent Study Title Factors Affecting Consumers' Choice of Orthodontic Treatment in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Mr. Attakorn Promtang

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Watcharee Prugsiganont Advisor

Assoc. Prof. Porntip Tianteerawit Co - advisor

ABSTRACT

There are 3 objectives in the study of factors affecting consumers' choice of Orthodontic treatment in Mueang District, Chiang Mai Province; firstly is to study consumer behaviors in Orthodontic treatment consumption in Mueang District, Chiang Mai Province, secondly is to study of factors affecting consumers' choice of Orthodontic treatment in Mueang District, Chiang Mai Province and thirdly is to study the consumer satisfaction towards Orthodontic treatment in Mueang District, Chiang Mai Province. Likert's Scale was applied in level measurement of marketing mix factors. Chi-square: X^2 was also used to explain the relationship between general information and consumer behaviors in Orthodontic treatment consumption. On the other hand, ranking was applied for satisfaction level.

The study's result of behaviors of consumers' choice of Orthodontic treatment in Mueang District, Chiang Mai Province shows that most Orthodontic treatment consumers were students and University students with the reasons of personality development. The popular form of Orthodontics was to use metal. In addition, sources of accurate information for decision making were from previous experienced consumers' suggestions. The cost of oral cavity preparation before orthodontics was between 2,501-5,000 Baht and the cost of orthodontics was

between 30,001-40,000 Baht. Most were available to use the service on the weekday; Monday-Friday 13.00-17.00 PM.

The study's result of personal factors affecting behaviors of consumers' choice of Orthodontic treatment found that only Income was related to the cost paid for orthodontics with the significance level of 0.05. As for the result of the study marketing mix factors affecting consumers' choice of orthodontics treatment in Mueang District, Chiang Mai province indicated that for the staff factor, the consumers emphasize mostly on dentist's and dental staff's knowledge and skill. As for the marketing promotion factor, the consumers emphasize on oral diagnosis service and free consultant service before orthodontics as a last rank.

The result of the study of the consumer satisfaction towards Orthodontic treatment in Mueang District, Chiang Mai Province shows that what were satisfied them the most were included service staff and the least were physical evidence.