

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	๗
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	8
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)	9
2.1.2 แนวคิดทางด้านอุปสงค์บริการทางการแพทย์	11
2.1.3 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	13
2.1.4 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)	14
2.1.5 ทฤษฎีความพึงพอใจ	15
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16

## บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	20
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	21
3.4 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล	22
3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	22

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	25
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	25
4.2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันของผู้บริโภค	30
4.2.1 เหตุผลของการจัดฟัน	30
4.2.2 บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจัดฟัน	30
4.2.3 รูปแบบการจัดฟัน	31
4.2.4 การรักษาในการเตรียมสภาพช่องปาก	32
4.2.5 ค่าใช้จ่ายในการเตรียมสภาพช่องปาก (ก่อนการติดเครื่องมือจัดฟัน)	32
4.2.6 ค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน (ไม่รวมการรักษาเตรียมสภาพช่องปาก)	33
4.2.7 วันที่สะดวกในการใช้บริการ	34
4.2.8 ช่วงเวลาที่สะดวกในการไปใช้บริการจัดฟัน	34
4.2.9 แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	35
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	36
4.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล	36
4.3.1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับเหตุผลของการจัดฟัน	36
4.3.1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	41
4.3.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในแต่ละด้าน	45
4.3.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	45
4.3.2.2 ด้านราคาในการให้บริการ (Price)	47

4.3.2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)	47
4.3.2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)	49
4.3.2.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	50
4.3.2.6 ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)	51
4.3.2.7 ผลรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการทันตกรรมจัดฟันในแต่ละด้าน	53
4.4 ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในแต่ละด้าน	54
4.4.1 ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	54
4.4.2 ความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price)	55
4.4.3 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)	55
4.4.4 ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)	56
4.4.5 ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	57
4.4.6 ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)	58
4.4.7 ภาพรวมความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่างๆ ในการเลือกใช้ บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	59
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	61
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	63
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	63
เอกสารอ้างอิง	64

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ข้อมูลที่นำมาศึกษา	67
------------------------------	----

ประวัติผู้เขียน

74
----

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ประเภทของการจัดฟันและค่าใช้จ่ายในการรักษาโดยเฉลี่ย	2
1.2 จำนวนสถานประกอบการลักษณะทันตกรรม ทันตกรรมเฉพาะทางของภาคเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2553- 2555	6
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคนในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามเพศ	26
4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคนในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามช่วงอายุ	26
4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคนในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามระดับการศึกษา	27
4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคนในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามอาชีพ	27
4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคนที่มีรายได้ในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามเพศ และรายได้เฉลี่ย	28
4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ที่ไม่มีรายได้หรือยังไม่ได้ประกอบอาชีพ ในการ เลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามเพศ และรายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง	29
4.7 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคนตัดสินใจในการจัดฟัน	30
4.8 แสดงจำนวน และร้อยละ ของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจัดฟันมากที่สุด	31
4.9 แสดงจำนวน และร้อยละ ของรูปแบบของการจัดฟัน	31
4.10 แสดงจำนวน และร้อยละ การรักษาในการเตรียมสภาพช่องปาก	32
4.11 แสดงจำนวน และร้อยละ ของค่าใช้จ่ายในการเตรียมสภาพช่องปากก่อนการติด เครื่องมือจัดฟัน	33
4.12 แสดงจำนวน และร้อยละ ของค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	33
4.13 แสดงจำนวน และร้อยละ ของวันที่สะดวกในการใช้บริการ	34
4.14 แสดงจำนวน และร้อยละ ของช่วงเวลาในการใช้บริการ	34
4.15 แสดงจำนวน และร้อยละ ของแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	35

4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครอคัดสินใจ ในการจัดฟัน	36
4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครอคัดสินใจ ในการจัดฟัน	37
4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครอคัดสินใจ ในการจัดฟัน	38
4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครอคัดสินใจ ในการจัดฟัน	39
4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครอคัดสินใจ ในการจัดฟัน	40
4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	41
4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	42
4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	43
4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	44
4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	45
4.26 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	46
4.27 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านราคา ในการให้บริการ (Price)	47
4.28 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านขั้นตอน การให้บริการ (Process)	48
4.29 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านบุคลากร ที่ให้บริการ (Personal)	50
4.30 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านการส่งเสริม การตลาด (Promotion)	51
4.31 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านหลักฐาน ทางกายภาพ (Physical Evidence)	52
4.32 แสดงผลรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสูงสุดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ทันตกรรมจัดฟันในแต่ละด้าน	53
4.33 แสดงความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	54

4.34 แสดงความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ทัศนกรรมการจัดฟัน	55
4.35 แสดงความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการทัศนกรรมการจัดฟัน	56
4.36 แสดงความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการทัศนกรรมการจัดฟัน	57
4.37 แสดงความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการทัศนกรรมการจัดฟัน	58
4.38 แสดงความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการทัศนกรรมการจัดฟัน	59
4.39 แสดงภาพรวมความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่างๆ ในการเลือกใช้บริการ ทัศนกรรมการจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	60

## สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1.1	แสดงการจัดฟันแบบโลหะ	3
1.2	แสดงการจัดฟันแบบสีเหมือนฟัน	4
1.3	แสดงการจัดฟันแบบคามอน	4
1.4	แสดงการจัดฟันแบบถอดได้	5
1.5	แสดงการจัดฟันแบบด้านใน	5
2.1	สัญลักษณ์ทางพีชคณิตของทฤษฎีอุปสงค์	9