

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	4
แนวคิดเกี่ยวพันปลอม	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	13
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผลการศึกษา	80
ข้อค้นพบ	81
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก แบบสอบถาม	87
ประวัติผู้เขียน	93

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาเฉพาะทาง	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทองค์กรการทำงาน	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเป็นเจ้าของคลินิก	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาการทำงานที่คลินิก	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเฉลี่ยต่อเดือน	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรม	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งการส่งชิ้นงานให้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ห้องปฏิบัติการทันตกรรม	23
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา	25
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคคล	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ	30
19 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบในการให้บริการห้องปฏิบัติการ หัตถกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	32
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามเพศ	33
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	34
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	35
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	36
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	37
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	38
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง	39
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคาจำแนกตามสาขาเฉพาะทาง	41
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง	43
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง	45
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคคล จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง	47
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง	49
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามสาขาเฉพาะทาง	51
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน	55
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	57
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	58
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน	60
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน	62
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	63
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามสถานะ	65
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามสถานะ	66
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสถานะ	67
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานะ	68
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคคล จำแนกตามสถานะ	69
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามสถานะ	70
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการจำแนกตามสถานะ	71