

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการทางทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	24
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการทางทันตกรรม	34
ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	36
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัด	126
สรุปผลการศึกษา	126
อภิปรายผลการศึกษา	143
ข้อค้นพบ	147
ข้อเสนอแนะ	148
ข้อจำกัด	151
บรรณานุกรม	152
ภาคผนวก	153
แบบสอบถาม	154
ประวัติผู้เขียน	161

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรม	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการทันตกรรมโดยเฉลี่ยต่อปี	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการทันตกรรมที่เคยรับบริการ	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่สะดวกพบทันตแพทย์	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่สะดวกพบทันตแพทย์	19
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการทันตกรรม	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเปลี่ยนสถานบริการทันตกรรม	21
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการรับบริการทันตกรรมที่ผ่านมา	21
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการทันตกรรมที่ผ่านมา	22
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชนิดสถานบริการที่เลือกรับบริการที่ผ่านมา	23

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	24
18	18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อ ในการเลือกสถานบริการทันตกรรมใน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร	25
19	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	26
20	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	27
21	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ สำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	29
22	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	31
23	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับระดับความสำคัญของปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	32
24	สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	33
25	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการทางทันตกรรม	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	สรุปค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	36
27	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขต บางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	39
29	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	40
30	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	42
31	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	44
32	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขต บางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	46
33	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	48
34	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	49
35	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	51

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
36	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรม ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	53
37	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการ ทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	55
38	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการ ทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	57
39	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันต กรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	59
40	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการ ทางทันตกรรมในเขต บางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	61
41	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลในการเลือกสถานบริการ ทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	63
42	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการ เลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานครของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	65
43	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันต กรรมใน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพสมรส	67
44	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรม ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพสมรส	68



### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
45	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	70
46	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	72
47	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขต บางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	74
48	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขต บางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	76
49	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	77
50	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ เลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	79
51	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	81
52	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	82
53	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	84

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
54	54 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	86
55	55 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	88
56	56 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมในเขต บางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	90
57	57 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	92
58	58 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	93
59	59 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	95
60	60 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	97
61	61 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	99
62	62 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	101



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
63	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามอาชีพ	104
64	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการ ทางทันตกรรมในเขต บางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	106
65	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลในการเลือกสถานบริการ ทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	108
66	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค ในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานครของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	110
67	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามรายได้	112
68	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรม ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	114
69	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการ ทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	116
70	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการ ทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	118
71	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมใน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามรายได้	120

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
72	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขต บางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	112
73	แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	124
74	แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็น อันดับแรก	127
75	แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทาง ทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็น ลำดับแรกจำแนกตามเพศ	130
76	แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกจำแนกตามอายุ	132
77	แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกจำแนกตามสถานภาพสมรส	134
78	แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกจำแนกตามระดับการศึกษา	136
79	แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็น ลำดับแรกจำแนกตามอาชีพ	138
80	แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกจำแนกตามรายได้	141



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved