

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
นิยามศัพท์	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และโรงงานอุตสาหกรรม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี พนักงาน ของ โรงงานอุตสาหกรรม	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ตำแหน่ง อายุงาน ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ สัญชาติผู้ถือหุ้น และจำนวนพนักงานในโรงงาน	29
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรม	75
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผลการศึกษา	96
ข้อค้นพบ	100
ข้อเสนอแนะ	113
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	116
ประวัติผู้เขียน	126

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	15
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	16
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติผู้ถือหุ้น	16
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในโรงงาน	17
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประวัติการเลือกใช้บริการตรวจสอบคุณภาพประจำปีพนักงานในปี 2549	17
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการที่ตรวจสอบคุณภาพประจำปีพนักงาน	18
13 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามปัจจัยด้านกาบริการ	19

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามปัจจัยด้านราคา	21
15 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่บริการ	22
16 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	23
17 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	24
18 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	26
19 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	27
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	29
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	31
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่บริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	33
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	35
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	37
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน หลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อ ตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตาม ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	41
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ บริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพ ประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามสัญชาติผู้ถือหุ้น	43
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปี พนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามสัญชาติผู้ถือหุ้น	45
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน สถานที่บริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจ สุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามสัญชาติผู้ถือ หุ้น	47
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อ ตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตาม สัญชาติผู้ถือหุ้น	49
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลากร ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพ ประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามสัญชาติผู้ถือหุ้น	51
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน กระบวนการบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อ ตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตาม สัญชาติผู้ถือหุ้น	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ หลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อ ตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตาม สัญชาติผู้ถือหุ้น	56
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ บริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพ ประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามจำนวนพนักงานใน โรงงาน	58
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปี พนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามจำนวนพนักงานใน โรงงาน	61
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน สถานที่บริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจ สุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามจำนวน พนักงานใน โรงงาน	62
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อ ตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตาม จำนวนพนักงานใน โรงงาน	64
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลากร ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพ ประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามจำนวนพนักงานใน โรงงาน	67
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน กระบวนการบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อ ตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตาม จำนวนพนักงานใน โรงงาน	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน หลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อ ตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตาม จำนวนพนักงานในโรงงาน	73
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ	75
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ราคา	76
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	76
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	77
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากรหรือพนักงาน	78
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	79
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน หลักฐานทางกายภาพ	80
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการทาง การแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม เรียงตามลำดับการให้ความสำคัญ	84
51 แสดงการสรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจ เลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ	88

52	แสดงการสรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจ เลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามสัญชาติ	93
53	แสดงการสรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อตัดสินใจ เลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของ โรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามจำนวนพนักงาน	97
54	แสดงร้อยละของปัญหาในการตรวจสอบภาพประจำปี ตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการ	98