

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการ และเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่รับบริการจากศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
ทฤษฎี และแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>8</b>
ขอบเขตเนื้อหา	8
ขอบเขตประชากร	8
กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	8
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	12
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>13</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือก สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม	24

3.1	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อ การเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
3.2	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อ การเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	39
3.3	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อ การเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	49
3.4	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อ การเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	61
ส่วนที่ 4	ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของแต่ละปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	<b>75</b>
	สรุปผลการศึกษา	75
	อภิปรายผล	82
	ข้อค้นพบ	85
	ข้อเสนอแนะ	88
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>92</b>
<b>ภาคผนวก</b>		<b>93</b>
	แบบสอบถาม	94
<b>ประวัติผู้เขียน</b>		<b>99</b>

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของการกำหนดตัวอย่างเป็นสัดส่วนกับประชากรชายและหญิง ในแต่ละกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม	9
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมที่ทำ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของคนแนะนำสถานพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ	20
11	แสดงอันดับความสำคัญของสาเหตุที่มีความสำคัญต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเปลี่ยนหรือคิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาล 7 อันดับ	21
12	แสดงจำนวนและร้อยละของบริการทางการแพทย์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการ	22
13	แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการ	23
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์	24
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา	26
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด	28

18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	29
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	30
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ	31
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	32
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามเพศ	33
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	34
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	35
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบุคลากร หรือพนักงาน จำแนกตามเพศ	36
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	37
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	39
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งงาน	41
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน	42
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งงาน	43
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรหรือพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	44
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน	46
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	48
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้	49

36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามรายได้	51
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้	52
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	54
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบุคลากร หรือพนักงาน จำแนกตามรายได้	56
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	58
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้	60
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	61
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามอายุ	63
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	64
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	65
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบุคลากร หรือพนักงาน จำแนกตามอายุ	66
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	67
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	68
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมของ แต่ละปัจจัยทางการตลาดบริการ	69
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	70
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	71
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้	72
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดบริการจำแนกตามอายุ	74