

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม</b>	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	14
3.1 ขอบเขตการศึกษา	14
3.2 วิธีการศึกษา	15
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	16
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของแพทย์ออร์โธปิดิกส์ในพื้นที่ 16	22
จังหวัดภาคเหนือต่อส่วนประสมการตลาดบริการผลิตภัณฑ์ข้อเข้าเทียมของ	
บริษัทซิมเมอร์ เมดิคัล (ประเทศไทย) จำกัด	

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)</b>	
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการซื้อ เข้าเทียมของบริษัทซิมเมอร์ เมดิคัล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ทำงานด้านการแพทย์เฉพาะทาง จำนวนครั้งในการเลือกใช้ซื้อเข้า เทียม และจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาล	34
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	91
5.1 สรุปผลการศึกษา	91
5.2 อภิปรายผล	103
5.3 ข้อค้นพบ	108
5.4 ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	116
ประวัติผู้เขียน	123

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	แสดงการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ข้อเช่าเทียมที่มีจำหน่ายในประเทศไทย	13
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ	19
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ	19
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภท ทำงานด้านการแพทย์เฉพาะทาง	20
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการเลือกใช้ข้อ เช่าเทียมสำหรับผู้ป่วย	20
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามโรงพยาบาลที่ สังกัด	21
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามจำนวนเตียง ผู้ป่วยในโรงพยาบาล	21
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	22
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา	22
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	25
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	29
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	31
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	32

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการข้อเช่าเทียมของบริษัทซีเอ็มเมอร์ เมดิคัล (ประเทศ ไทย) จำกัด	33
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ	34
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคาจำแนกตามอายุ	37
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามอายุ	39
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอายุ	41
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านการแพทย์ เฉพาะทาง	49
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคาจำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านการแพทย์ เฉพาะทาง	51
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้าน การแพทย์เฉพาะทาง	54

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้าน การแพทย์เฉพาะทาง	56
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านการแพทย์ เฉพาะทาง	58
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้าน การแพทย์เฉพาะทาง	61
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามประสบการณ์การ ทำงานด้านการแพทย์เฉพาะทาง	63
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามจำนวนครั้งในการเลือกใช้ซื้อเข้าเทียม สำหรับผู้ป่วย	65
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคาจำแนกตามจำนวนการครั้งการเลือกใช้ซื้อเข้าเทียม	67
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามจำนวนการครั้งการเลือกใช้ซื้อเข้า เทียม	69
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามจำนวนการครั้งการเลือกใช้ซื้อ เข้าเทียม	71
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามจำนวนการครั้งการเลือกใช้ซื้อเข้าเทียม	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามจำนวนการครั้งการเลือกใช้ข้อ เข้าเทียม	75
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามจำนวนการครั้ง การเลือกใช้ข้อเข้าเทียม	77
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาล	79
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคาจำแนกตามจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาล	81
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาล	82
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามจำนวนเตียงผู้ป่วยใน โรงพยาบาล	84
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาล	86
ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามจำนวนเตียงผู้ป่วยใน โรงพยาบาล	88
ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามจำนวนเตียงผู้ป่วย ในโรงพยาบาล	89