

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตของการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่	23
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	39
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการศึกษา	58
อภิปรายผล	66
ข้อค้นพบ	69
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	78
แบบสอบถาม	79

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัยในปัจจุบัน	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลานนา	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจุดบริการผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในครั้งนี้	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิกบัตร V.I.P ของโรงพยาบาลลานนา (VIP Card)	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนา	22
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	23
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	25
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	26
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	29
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	32
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	34
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โรงพยาบาลลานนา	37
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม หลังจากที่ได้เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลลานนา	38
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	39
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	42
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	44
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	46
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	48
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	51
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาแพทย์ที่รักษาอาการเจ็บป่วย	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 10 อันดับแรก	72
30	แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยสุด 10 อันดับสุดท้าย	73



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved