

ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการแผนก
ผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่

รวินท์ แก้วสุทธิ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2556

ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการแผนก
ผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่

รวินท์ แก้วสุทธิ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2556

ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการแผนผู้ป่วยนอก
ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รวินท์ แก้วสุทธิ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....
.....ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติคุณ ชูธิตาวิทย์

.....
.....รองศาสตราจารย์ ดร. พัทธรา ตันติประภา

.....
.....กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร. พัทธรา ตันติประภา

.....
.....กรรมการ
รองศาสตราจารย์ สุวรรณา เล้าหวะวิสุทธิ

3 พฤษภาคม 2556

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ก

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรา
ตันติประภา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และ
ตรวจแก้ไข จนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์นายแพทย์สมศักดิ์ เชาว์วิศิษฐ์เสรี ผู้อำนวยการศูนย์
ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่สนับสนุนในเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของโรงพยาบาล
และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัวและเพื่อนๆ ทุกคนที่ได้ให้ความ
ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจในการสนับสนุนการศึกษาด้วยดีมาตลอด

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็น
อย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้คงมี
ประโยชน์บ้างไม่มากนักน้อย สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจที่จะศึกษาใน
รายละเอียดต่อไป

รวินท์ แก้วสุทธิ