

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
1.แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า	4
2.แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความพึงพอใจ	5
3.ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	7
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	16
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	37
ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ป่วย นอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ จำแนกตามเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	75
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผล	94
ข้อค้นพบ	105
ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	114
ประวัติผู้เขียน	124

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	19
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	21
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	21
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทำให้รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	22
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามก่อนที่จะเข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เคย เข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคม โรงพยาบาลอื่นมาแล้วหรือไม่	23
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการรักษาจากงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนคร	24
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	25
4.12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน ประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านบุคลากร(แพทย์) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน ประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านบุคลากร(บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ที่มีผลต่อผู้ป่วย นอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	32
4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ป่วยนอก ต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	34
4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน ประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่	37
4.21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่	39
4.22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านสถานที่ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	41
4.24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์)ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	42
4.25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (บุคลากรผู้ให้บริการ พยาบาล เจ้าหน้าที่) ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	43
4.26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	45
4.27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	47
4.28	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	49
4.29	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	50
4.30	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.31	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	52
4.32	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	53
4.33	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	54
4.34	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	56
4.35	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	58
4.36	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60
4.37	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
4.38	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
4.39	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.40	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน บุคลากรทางการแพทย์ (แพทย์) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน ประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	66
4.41	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่) ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน ประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	68
4.42	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน ประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	70
4.43	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
4.44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	75
4.45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	76
4.46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน สถานที่	77
4.47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาด	77
4.48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากร	78
4.49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4. 50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	80
5.1	สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
5.2	แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	84
5.3	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดและต่ำสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	85
5.4	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	86
5.5	แสดงระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	91
5.6	แสดงระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	92
5.7	แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน	93
5.8	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ป่วยนอกที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	94