

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญเรื่อง	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	5
โรงพยาบาลแม่ทาและแนวคิด โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)	7
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาในการศึกษา	14

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการ ผู้ป่วนอก ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ	21
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการ ผู้ป่วนใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ	33
ส่วนที่ 4 ปัญหาและลำดับความเร่งด่วนของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขใน งานบริการ	47
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	51
อภิปรายผลการศึกษา	55
ข้อค้นพบ	58
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	64
ประวัติผู้เขียน	73

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่อยู่อาศัย	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของครอบครัว	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกที่ใช้บริการ	20
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	21
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านราคา	23
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านสถานที่	24
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	26
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อปัจจัยด้านบุคลากร	27
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ	
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยในต่อปัจจัยด้านกายภาพ	31
16 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการผู้ป่วยนอก ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	33
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านราคา	35
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านสถานที่	36
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	38
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านบุคลากร	39
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	41
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยใน ต่อปัจจัยด้านกายภาพ	43
24 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการผู้ป่วยผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ	45
25 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการผู้ป่วยนอกและงานบริการผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ	46
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับความเร่งด่วนของปัญหาที่ควรได้รับการ แก้ไข ในงานบริการผู้ป่วยนอก	47
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับความเร่งด่วนของปัญหาที่ควรได้รับการ แก้ไข ในงานบริการผู้ป่วยใน	49