



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

No			
----	--	--	--

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาในการทำแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความเพียงข้อเดียว

1. เพศ 1.) หญิง 2.) ชาย
 2. อายุ 1.) ไม่เกิน 30 ปี 2.) 31 – 40 ปี 3.) 41 – 50 ปี 4.) มากกว่า 50 ปี
 3. ระดับการศึกษาของท่าน 1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.) ปริญญาตรี 3.) สูงกว่าปริญญาตรี
 4. อาชีพ
 - 1.) นักศึกษา
 - 2.) พนักงานบริษัทเอกชน
 - 3.) ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ
 - 4.) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 5.) พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 - 6.) อื่นๆ โปรดระบุ
-
5. รายได้ต่อเดือน
 - 1.) ไม่เกิน 15,000 บาท
 - 2.) 15,001-30,000 บาท
 - 3.) 30,001-45,000 บาท
 - 4.) มากกว่า 45,000 บาท
 6. ที่พักอาศัยของท่านในปัจจุบัน
 - 1.) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 - 2.) อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ (โปรดระบุชื่ออำเภอ).....
 - 3.) นอกจังหวัดเชียงใหม่ (โปรดระบุชื่อจังหวัด).....

7. การเจ็บป่วยครั้งนี้ท่านมารับการรักษาที่กับแพทย์สาขาใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | | |
|------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.) อายุรกรรม | 2.) ศัลยกรรม | 3.) ศัลยกรรมกระดูกและข้อ |
| 4.) กุมารเวชกรรม | 5.) สูติรีเวชกรรม | 6.) หู คอ จมูก |
| 7.) ตา | 8.) อื่นๆ โปรดระบุ | |
8. ท่านเคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลลานานามากน้อยเพียงใด
- | | |
|---------------------|---------------|
| 1.) ครั้งแรก | 2.) 2-3 ครั้ง |
| 3.) มากกว่า 3 ครั้ง | |
9. สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| 1.) เบิกบริษัทประกัน | 2.) เบิกสวัสดิการบริษัท |
| 3.) เบิกราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 4.) อื่นๆ(ระบุ)..... |
| 5.) เบิกไม่ได้ (จ่ายเองทั้งหมด) | |
10. หอผู้ป่วยที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้
- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.) หอผู้ป่วยใน 3A (ตึกเก่าชั้น 3) | 2.) หอผู้ป่วยใน 4A (ตึกเก่าชั้น 4) |
| 3.) หอผู้ป่วยใน 3B (ตึกใหม่ชั้น 3) | 4.) หอผู้ป่วยใน 4B (ตึกใหม่ชั้น 4) |
11. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานานา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| 1.) เคยมาใช้และชอบในบริการ | 2.) อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน |
| 3.) โรงพยาบาลมีชื่อเสียง | 4.) มีแพทย์เฉพาะทาง |
| 5.) มีเครื่องมือทันสมัย | 6.) รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว |
| 7.) มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล | 8.) มีญาติ/เพื่อนแนะนำ |
| 9.) เป็นผู้ถือหุ้นของโรงพยาบาล | 10.) มีบัตรสมาชิกของโรงพยาบาล |
| 11.) เบิกประกันชีวิตได้ | 12.) ทราบจากโฆษณา |
| 13.) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่ได้รับ (หมายถึงการเปรียบเทียบบริการที่ ได้รับกับความคาดหวังของท่าน)					ส่วนที่ 3 ความสำคัญของปัจจัย (ความสำคัญของปัจจัย ต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้โรงพยาบาลของ ท่าน)				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	มากที่สุด (4)	มากที่สุด (5)	มากที่สุด (4)	มากที่สุด (5)	มากที่สุด (4)
7.2 เวลาเยี่ยมของแพทย์มี ความเหมาะสม										
7.3 กระบวนการพยาบาลมี ความเหมาะสม										
7.4 กระบวนการจ่ายยา รับประทานและฉีดยา ตรง ตามเวลาและมีความ เหมาะสม										
7.5 การประสานงานระหว่าง หน่วยงานต่างๆ										
7.6 ขั้นตอนการทำเรื่องกลับ บ้านมีความรวดเร็วและ เหมาะสม										
7.7 การโทรศัพท์สอบถาม อาการและแจ้งเตือนวันนัด ของพยาบาล										

ในภาพรวม หลังจากที่ท่านได้เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลลานนาแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อ
บริการของทางโรงพยาบาลในระดับใด

มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลลานนา

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

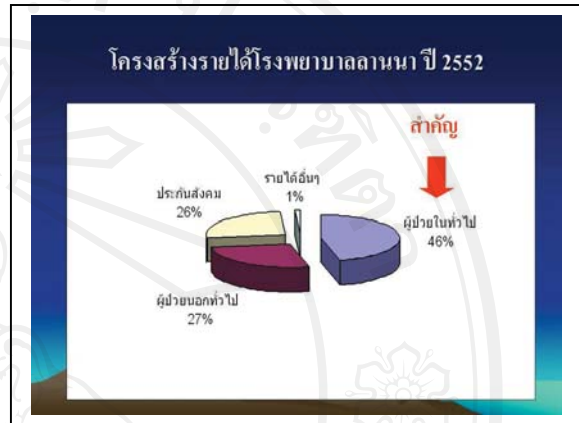
การนำเสนอโดยใช้โปรแกรม Power point

LANNA HOSPITAL

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสม
การตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป
โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ
รองศาสตราจารย์จรูญ มณีสงฆ์ ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.อดิศักดิ์ ธีราวุฒินา กรรมการ

คุณภาพมาตรฐาน บริการคุณภาพดีมีตร ตัวจัดจรรยาบรรณ มุ่งมั่นพัฒนา



Management Problem

- มีผู้ป่วยและญาติมีการร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ปี 2552 มีผู้ป่วยในเขียนใบร้องเรียน 220 ราย จากจำนวนผู้ป่วยในทั้งหมด 11,341 ราย
- ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ
- ไม่ทราบว่าผู้ป่วยและญาติ มีความพึงพอใจระดับใด
- การมีการปรับปรุงงานส่วนนี้บ้าง ส่วนใดควรปรับปรุงก่อนบ้าง

Research Problem

- ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยและญาติ) มีความพึงพอใจระดับใด
- มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสำคัญสูง แต่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนกลยุทธ์การตลาดของโรงพยาบาลลานนา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า
- โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการลงคะแนน (Importance-Performance Analysis Model)
- แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (7 Ps)

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

- ถาวรดา บุญชูทาสตรีพันธ์ (2546): ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร
- พัฒนา โทธิธิสุขะ (2551): ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเทพปัญญา จังหวัดเชียงใหม่
- สมโภช แซ่ดี (2551): ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้
6. ภูมิถิ่น
7. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ
8. หอผู้ป่วยที่รับบริการ

t-test

One-way ANOVA

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน

1. ด้านบริการ
2. ด้านราคา
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
4. ด้านการสื่อสารการตลาดครบวงจร
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
7. ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

“ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล”

สมมติฐานที่ 1 (H0): ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา ไม่แตกต่างกันระหว่างเพศ

สมมติฐานที่ 2 (H0):

ระเบียบวิธีการศึกษา

- ประชากร: ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยหรือญาติ) ที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ (Likert Scales)

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (Likert Scales)

ส่วนที่ 4: ปัญหาและข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

การทดสอบแบบสอบถามครั้งที่ 1 (10 ชุด)

- มีผู้ไม่ตอบส่วนที่ 3 (ความสำคัญของปัจจัย) จำนวน 1 ชุด
- มี 4 ชุด ตอบส่วนที่ 2 (ความพึงพอใจที่ได้รับ) คะแนนตรงกับส่วนที่ 3 ทุกข้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามครั้งหนึ่งไม่เข้าใจความแตกต่างของ 2 ส่วนนี้

การทดสอบแบบสอบถามครั้งที่ 2 (10 ชุด)

แก้ไขโดยให้พนักงานที่แจกแบบสอบถาม อธิบายความแตกต่างระหว่างส่วนที่ 2 และ 3 ชัดเจนแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจและตอบทั้ง 2 ส่วน ไม่ตรงกันทั้งหมด

ปรับแบบสอบถาม

1. ด้านบริการ	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ					ส่วนที่ 3 ความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์										
1.2 บริการด้านการพยาบาลและบริหารยา										
1.3 บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม										
1.4 การทำความสะอาดห้องพัก										
1.5 บริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์ ภายภานำบัตร										

เดิม

แบบสอบถามใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่ได้รับ (เกณฑ์การเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของหน่วยงาน)					ส่วนที่ 3 ความสำคัญของปัจจัย (ความสำคัญของปัจจัยต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของหน่วยงาน)				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านบริการ										
1.1 บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์										
1.2 บริการด้านการพยาบาล การจ่ายยา ปรึกษาแนะนำและการติดตาม										
1.3 บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม										
1.4 การทำความสะอาดห้องพัก										
1.5 บริการอื่นๆเช่น เอกซเรย์ ภายภานำบัตร										

ระบายนี้นี้

ระยะเวลาเก็บข้อมูล

- วันที่ 5 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 ถึง วันที่ 19 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2553
- แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 36 ชุด

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่

- เพศหญิง (ร้อยละ 66.25)
- อายุไม่เกิน 30 ปี (ร้อยละ 33.50)
- การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 47.00)
- อาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ (ร้อยละ 47.75)
- รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท (ร้อยละ 52.00)
- ภูมิลำเนาอยู่ภาคอื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 51.75)
- รักษาแพทย์เฉพาะทางสาขาอายุรกรรม (ร้อยละ 50.25)
- มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง (ร้อยละ 39.25)
- มีค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิบริษัทประกัน (ร้อยละ 63.50)
- รับบริการห้องผู้ป่วยใน 4A (ร้อยละ 30.25)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลลานนา 5 อันดับแรก

อันดับ 1: เคยมาใช้และชอบในบริการ	ร้อยละ 60.25
อันดับ 2: เปิดประกันชีวิตได้	ร้อยละ 42.50
อันดับ 3: อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	ร้อยละ 37.50
อันดับ 4: มีแพทย์เฉพาะทาง	ร้อยละ 37.25
อันดับ 5: มีเครื่องมือทันสมัย	ร้อยละ 33.50

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

ความพึงพอใจ	ความสำคัญ
1. ด้านบุคลากร (4.14)	1. ด้านบุคลากร (4.20)
2. ด้านการรับและนำส่งของอวัยวะทางกายภาพ (4.09)	2. ด้านการรับและนำส่งของอวัยวะทางกายภาพ (4.16)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.99)	3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (4.02)
4. ด้านบริการ (3.92)	4. ด้านกระบวนการ (4.02)
5. ด้านกระบวนการ (3.85)	5. ด้านบริการ (3.99)
6. ด้านราคา (3.62)	6. ด้านราคา (3.85)
7. ด้านการถือสารการตลาด (3.46)	7. ด้านการถือสารการตลาด (3.58)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ: อายุ, เพศ, ลักษณะบริษัท, หน่วยงาน

ตัวแปรตาม: 1. มีข้อดีบริการ, 2. มีข้อดีราคา, 3. มีข้อดีช่องทางการจำหน่าย, 4. มีข้อดีการสื่อสารการตลาดวงจร, 5. มีข้อดีบุคลากรที่ให้บริการ, 6. มีข้อดีสิ่งแวดล้อมภายใน, 7. มีข้อดีกระบวนการให้บริการ, 8. การบริการโดยรวม

One-way ANOVA

ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
จะมีความเชื่อมั่น 95%

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ: เพศ

ตัวแปรตาม: 1. มีข้อดีบริการ, 2. มีข้อดีราคา, 3. มีข้อดีช่องทางการจำหน่าย, 4. มีข้อดีการสื่อสารการตลาดวงจร, 5. มีข้อดีบุคลากรที่ให้บริการ, 6. มีข้อดีสิ่งแวดล้อมภายใน, 7. มีข้อดีกระบวนการให้บริการ, 8. การบริการโดยรวม

t-test

แตกต่างกันทั้ง 8 ตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 8 ตัวแปรตาม

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ: ภูมิภาค

ตัวแปรตาม: 1. มีข้อดีบริการ, 2. มีข้อดีราคา, 3. มีข้อดีช่องทางการจำหน่าย, 4. มีข้อดีการสื่อสารการตลาดวงจร, 5. มีข้อดีบุคลากรที่ให้บริการ, 6. มีข้อดีสิ่งแวดล้อมภายใน, 7. มีข้อดีกระบวนการให้บริการ, 8. การบริการโดยรวม

One-way ANOVA

ไม่แตกต่างกัน: 3, 4, 5, 6, 7, 8

แตกต่างกัน: 1. มีข้อดีบริการ (p-value 0.016), 2. มีข้อดีราคา (p-value 0.021)

จะมีความเชื่อมั่น 95%

Post-hoc test

Post-hoc test (Bonferroni)

- ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการและปัจจัยด้านราคา มากกว่า ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.043, p-value 0.016)
- ภูมิลำเนาอยู่นอกจังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ภูมิภาคอื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่
- ภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ภูมิภาคอื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ: ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม: 1. มีข้อดีบริการ, 2. มีข้อดีราคา, 3. มีข้อดีช่องทางการจำหน่าย, 4. มีข้อดีการสื่อสารการตลาดวงจร, 5. มีข้อดีบุคลากรที่ให้บริการ, 6. มีข้อดีสิ่งแวดล้อมภายใน, 7. มีข้อดีกระบวนการให้บริการ, 8. การบริการโดยรวม

One-way ANOVA

ไม่แตกต่างกัน: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

แตกต่างกัน: 4. มีข้อดีการสื่อสารการตลาดวงจร (p-value 0.019)

จะมีความเชื่อมั่น 95%

Post-hoc test

Post-hoc test (Bonferroni)

- ผู้รับบริการที่มีการศึกษาค่าว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจต่อบริการและการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มากกว่า ผู้รับบริการการศึกษานิติศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.050)
- การศึกษาค่าว่าปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
- การศึกษานิติศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ: รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม: 1. มีข้อดีบริการ, 2. มีข้อดีราคา, 3. มีข้อดีช่องทางการจำหน่าย, 4. มีข้อดีการสื่อสารการตลาดวงจร, 5. มีข้อดีบุคลากร, 6. มีข้อดีสิ่งแวดล้อมภายใน, 7. มีข้อดีกระบวนการให้บริการ, 8. การบริการโดยรวม

One-way ANOVA

ไม่แตกต่างกัน: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8

แตกต่างกัน: 7. มีข้อดีกระบวนการให้บริการ (p-value 0.0139)

จะมีความเชื่อมั่น 95%

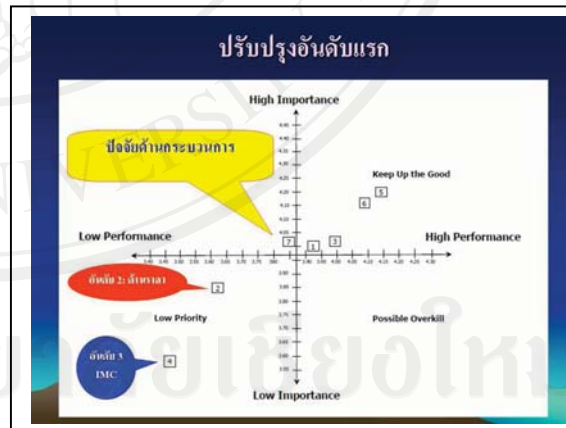
Post-hoc test

Post-hoc test (Bonferroni)

- ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อบริการและปัจจัยด้านกระบวนการมากกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value 0.018)
- รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ไม่แตกต่างกันกับรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท และมากกว่า 45,000 บาท
- รายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ไม่แตกต่างกันกับรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท และมากกว่า 45,000 บาท
- รายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท ไม่แตกต่างกันกับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท

เปรียบเทียบ

ความพึงพอใจ	ความสำคัญ
1. ด้านบริการ (มาก)	1. ด้านบริการ (มาก)
2. ด้านราคา (มาก)	2. ด้านราคา (มาก)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (มาก)	3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (มาก)
4. ด้านการสื่อสารการตลาด (ปานกลาง)	4. ด้านการสื่อสารการตลาด (มาก)
5. ด้านบุคลากร (มาก)	5. ด้านบุคลากร (มาก)
6. ด้านการสร้างและนำเสนองานผลิตภัณฑ์ (มาก)	6. ด้านการสร้างและนำเสนองานผลิตภัณฑ์ (มาก)
7. ด้านกระบวนการ (มาก)	7. ด้านกระบวนการ (มาก)



ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ: ความพึงพอใจ

1. กระบวนการจำหน่ายประชาชนและติดตามผลและมีความเหมาะสม	4.05
2. กระบวนการขายตามสิทธิความเหมาะสม	4.05
3. เวลารอคอยของแพทย์มีความเหมาะสม	3.98
4. การโทรศัพท์สอบถามอาการและแจ้งเตือนวันนัด	3.92
5. การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ	3.78
6. ขั้นตอนการทำเรื่องมอบโรงพยาบาลมีความรวดเร็วและเหมาะสม	3.75
7. ขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านมีความรวดเร็วและเหมาะสม	3.41

ค่าเฉลี่ย 7 ปัจจัย: 3.87

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1. ขั้นตอนการทำเรื่องกลับบ้านและการชำระเงินค่า ควรถไฟเร็วขึ้น	19.4%
2. การปรับปรุงเครื่องมือหรือชุดเครื่องมือใช้ทำให้ดูใหม่ซีก วงเดิม	11.3%
3. การปรับปรุงการทำความสะอาด	9.7%
4. ผู้ป่วยรอเข้าห้องเรอรับนามาก	8.1%
4. ถ้าใช้จ่ายเหง	8.1%

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายธีระยุทธ นิชมกุล
วัน เดือน ปี เกิด	14 มกราคม 2509
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี แพทยศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาวุฒิบัตรผู้เชี่ยวชาญด้านศัลยกรรมทั่วไป คณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2536
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2540 – 2543 ผู้อำนวยการฝ่ายแพทย์ โรงพยาบาลมุกดาหารอินเตอร์เนชั่นแนล พ.ศ. 2544 – 2545 ศัลยแพทย์ โรงพยาบาลอินเตอร์เวชการ พิษณุโลก พ.ศ. 2545 – 2553 ศัลยแพทย์ โรงพยาบาลลานนา เชียงใหม่ พ.ศ. 2547 – 2553 รองผู้อำนวยการ โรงพยาบาลลานนา เชียงใหม่ พ.ศ. 2547 – 2553 กรรมการบริหาร บริษัทเชียงใหม่รามธุรกิจการแพทย์ พ.ศ. 2550 – 2553 กรรมการเลขานุการ บริษัทเชียงใหม่รามธุรกิจ การแพทย์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved