

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	9
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย และรวบรวมข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยในหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการ แผนกผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาล เชียงใหม่ รม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อายุ ระดับการ ศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	33
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะที่พบในการมาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ รม	121
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	123
สรุปผลการศึกษา	123
อภิปรายผลการศึกษา	143
ข้อค้นพบ	145
ข้อเสนอแนะ	147
บรรณานุกรม	150
ภาคผนวก	151
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	152
ภาคผนวก ข แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รม เปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	162
ประวัติผู้เขียน	167

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	19
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ที่โรงพยาบาลอื่นก่อนมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโรงพยาบาลที่เคยใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยในก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	21
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	22
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	23
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	26
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	27
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการแผนก ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	28
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้ บริการ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	30
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านการสร้าง และนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ในการใช้ บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	31
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ	33
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ	36
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ	38
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ	43
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามอายุ	45
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจำแนกตามอายุ	48
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	52
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	55
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	58
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	60
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจําแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	67
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจําแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	71
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจําแนกตามอาชีพ	76
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจําแนกตามอาชีพ	79
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจําหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจําแนกตามอาชีพ	82
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจําแนกตามอาชีพ	84
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจําแนกตามอาชีพ	88
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจําแนกตามอาชีพ	91
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมจําแนกตามอาชีพ	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	100
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	103
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	106
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	108
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	111
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	114
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	117
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ก แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม เปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 15 อันดับแรก	162

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved