

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

| | |
|----------------------|--|
| ชื่อเรื่อง : | ความพึงพอใจของผู้ป่วยชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ |
| ผู้จัดทำ : | นางนันทิยา ธรรมภาณ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา : | ดร. พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์ |
| หลักสูตร : | หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ |
| วันที่อนุมัติผลงาน : | กันยายน 2547 |
| จำนวนหน้า : | 112 หน้า |

การศึกษารื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 300 ราย ในช่วงเดือนธันวาคม 2546 - เดือนมกราคม 2547 สุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC+

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สมรสแล้ว จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุอยู่ในช่วง 51 - 60 ปี ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 เหรียญสหรัฐ ส่วนใหญ่เดินทางมาจากประเทศอเมริกา เพื่อพำนักถาวรในประเทศไทยอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลา 1 - 6 เดือนแล้ว และมาโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเนื่องจากเป็นไข้หวัด ภูมิแพ้ และประสบอุบัติเหตุ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามในระดับมาก โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านลักษณะทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการลูกค้า 6) ด้านกระบวนการให้บริการ 7) ด้านราคา และ 8) ด้านการส่งเสริมการตลาด

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ป่วยชาวต่างประเทศที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการมาประเทศไทยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่รวมในภาพรวมแตกต่างกัน โดยชาวต่างชาติที่มาเพื่อรักษาพยาบาลจะมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ชาวต่างชาติที่มาเพื่อท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่มาเพื่อทำธุรกิจ และชาวต่างชาติที่พำนักถาวร

PAYAP UNIVERSITY