

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
กรอบแนวคิดในการศึกษา	9
สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
สถานที่ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิภาค จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยที่รับบริการ	37
ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ แผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา	105
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา	118
ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลลานนา	135
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	138
สรุปผลการศึกษา	139
อภิปรายผล	157
ข้อค้นพบ	159
ข้อจำกัดในการศึกษา	162
ข้อเสนอแนะ	162
บรรณานุกรม	166
ภาคผนวก	167
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	168
ภาคผนวก ข การนำเสนอโดยใช้โปรแกรม Power point	177
ประวัติผู้เขียน	182

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาของ แพทย์เฉพาะทางที่รักษา	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้ง ที่เคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิ การเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหอผู้ป่วยที่รับบริการ	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ใช้บริการ โรงพยาบาลลานนา	23
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านบริการ	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา	25
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	29

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	33
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	35
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาล ในภาพรวมของผู้รับบริการ	36
20 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 โดยใช้การทดสอบ t- test	37
21 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	38
22 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	39
23 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 4 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	40
24 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 5 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	41
25 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 6 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	42
26 แสดงผลการทดสอบ Post-hoc test สมมุติฐานที่ 6 โดยวิธีของ Bonferroni	43
27 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 7 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	44
28 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 8 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	45
29 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 9 โดยใช้การทดสอบ t- test	46
30 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 10 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	47
31 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 11 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	48
32 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 12 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	49
33 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 13 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	50
34 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 14 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	51
35 แสดงผลการทดสอบ Post-hoc test สมมุติฐานที่ 14 โดยวิธีของ Bonferroni	52
36 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 15 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	53
37 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 16 โดยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว	54
38 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 17 โดยใช้การทดสอบ t- test	55





## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
88 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการจำแนกตาม ปัจจัยด้านบริการ	105
89 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการจำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา	106
90 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	107
91 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร	108
92 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	110
93 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	114
94 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการจำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	116
95 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบริการ	118
96 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	119
97 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตาม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	120
98 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร	121
99 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	122

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
100 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	127
101 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	129
102 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	131
103 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	135



## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 โมเดลวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินงาน	5
2 กรอบแนวคิดในการศึกษาของ พัฒนา โพธิ์สุยะ (2551)	8
3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	10
4 แสดง Quadrant Analysis ผลการดำเนินงานของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา	132
5 แสดง Quadrant Analysis ผลการดำเนินงานของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลลานนา หลังปรับเปลี่ยนจุดตัดใหม่	133