

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	
บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดตลาดบริการ	4
แนวคิดการแบ่งส่วนประสมทางการตลาดบริการ	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	6
องค์ประกอบคุณภาพบริการทางการแพทย์	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วย	
นอกโรงพยาบาลกองบิน 41	18

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะโดยรวมเพื่อปรับปรุงการบริการแผนก ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41	29
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการและคุณภาพบริการของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 จำแนกตามเพศ	34
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการและคุณภาพบริการของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 จำแนกตามอายุ	44
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการศึกษา	56
อภิปรายผล	66
ข้อค้นพบ	68
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	75
ประวัติผู้เขียน	81

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา	17
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	18
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา	20
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ	21
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	22
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	23
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ	24
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการ	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	29
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ	31
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ	32
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการ	33
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ	34
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการ ด้านด้านราคา จำแนกตามเพศ	36
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ	37
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	38
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ	39
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	40
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	41
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ	44
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านด้านราคา จำแนกตามอายุ	46
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ	47
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	48
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	49
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	50
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	52
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ	54
39 แสดงสรุปลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลกองบิน 41	
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	56
40 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41 ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการ	58
41 แสดงสรุประดับความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก	69
42 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับแรก	69
43 แสดงจำนวน และค่าเฉลี่ย ต่อปัญหาและข้อเสนอแนะ 10 อันดับแรก	70