

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิด ทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	20
3.1 ขอบเขตการศึกษา	20
3.2 วิธีการศึกษา	21
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	22
3.4 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	23
3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วย ใน พิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	42
ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	107
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	109
5.1 สรุปผลการศึกษา	109
5.2 การอภิปรายผลการศึกษา	119
5.3 ข้อค้นพบ	123
5.4 ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก	133
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	134
ภาคผนวก ข ข้อมูลของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพและปริมณฑล	146
ประวัติผู้เขียน	151

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1	แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) ได้มีการปรับตัวในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาและแนวทางการพัฒนาในอนาคต ในส่วนการบริการผู้ป่วยในพิเศษ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	26
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	26
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	27
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	28
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	29
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจังหวัดที่พักอาศัย	30
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอำเภอในจังหวัดสมุทรสาครที่พักอาศัย	31
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระเงินและสิทธิในการรักษา	32
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	33
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก	33
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการ	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหอผู้ป่วยในพิเศษที่เคยใช้บริการ	35
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในปัจจุบัน	36
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหอผู้ป่วยในพิเศษที่มาใช้บริการในปัจจุบัน	37
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	38
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข่าวสารของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	40
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทห้องผู้ป่วยที่เลือกพักรักษา	41
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	42
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา	45
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่	46
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ	47
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	49
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ	52
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	58
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอายุ	59
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	63
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ	65
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามอายุ	67
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	70
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	74
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	78
36 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ	83
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	91
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	93
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	101
44 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	105
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ	107
46 แสดงอันดับและปัจจัยย่อยของความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ	110
47 แสดงสรุประดับความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ จำแนกตามอายุ	112
48 แสดงสรุประดับความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	116