

# สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิจกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์การศึกษา .....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	10
ส่วนประสมตลาดบริการ .....	10
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	14
โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค .....	17
กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ .....	21
คุณภาพการให้บริการ .....	27
แนวความคิดเกี่ยวกับบริบท .....	27
ประวัติโรงพยาบาลไชยวาน .....	27
การปฏิรูประบบสุขภาพ .....	32

หัวข้อเรื่อง	หน้า
แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ .....	38
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า .....	42
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาล .....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	50
งานวิจัยในประเทศ .....	50
งานวิจัยต่างประเทศ .....	61
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินการศึกษา .....	<b>65</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	68
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	73
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	73
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	76
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	<b>80</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	80
ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	81
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	81
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	<b>99</b>
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	99
สมมติฐานการศึกษา .....	99
วิธีดำเนินการศึกษา .....	100
สรุปผลการศึกษา .....	104
อภิปรายผล .....	104
ข้อเสนอแนะ .....	107
<b>บรรณานุกรม</b> .....	<b>109</b>

หัวข้อ	หน้า
ภาคผนวก .....	114
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา .....	115
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม .....	123
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	127
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	131
ประวัติผู้ศึกษา .....	137



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลแยกตามประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ..... 67
2	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลไชยวาน ..... 82
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการโรงพยาบาลไชยวาน ..... 84
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการโรงพยาบาลไชยวาน ..... 87
5	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมตลาดบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ..... 91

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	5
2	พฤติกรรมผู้ซื้อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค .....	20
3	รูปแบบการตลาดของอุตสาหกรรมให้บริการ 3 แบบ .....	23
4	โครงสร้างองค์กรโรงพยาบาลไชยวาน .....	30



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .....	124
2 การหาผลรวมและค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับ วัตถุประสงค์ของการศึกษา ด้วยค่า IOC .....	129



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY