



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ.....	พ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
ความรู้เกี่ยวกับ โรงพยาบาล.....	12
ความหมายของ โรงพยาบาล.....	12
ประเภทของ โรงพยาบาล.....	13
การให้บริการของ โรงพยาบาล.....	14
ประวัติความเป็นมาของ โรงพยาบาลศุภมิตร สุพรรณบุรี (เอกชน).....	26
ประวัติความเป็นมาของ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร สุพรรณบุรี (รัฐ).....	27
การให้บริการของ โรงพยาบาลศุภมิตร และ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร.....	29
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	36



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	41
	แนวคิดความที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด.....	48
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	52
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	54
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58
	งานวิจัยในประเทศ.....	58
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	63
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	66
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	66
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก.....	74
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก.....	76
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก ที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน.....	78
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน.....	92
	ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก ที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ป่วยนอก.....	112



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4 (ต่อ)	ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก.....	168
	ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก.....	242
	ตอนที่ 8 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชนกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน.....	277
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	280
	สรุปผลการวิจัย.....	280
	อภิปรายผล.....	287
	ข้อเสนอแนะ.....	291
	บรรณานุกรม.....	293
	ภาคผนวก.....	299
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	310