

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
คำถามการวิจัย	4
สมมติฐานงานวิจัย	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	7
การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โรงพยาบาล 9 ด้าน	9
มาตรฐานโรงพยาบาล	10
งานบริการผู้ป่วยนอก	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
กรอบแนวคิด	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
รูปแบบการวิจัย	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
ขอบเขตการวิจัย	20
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	22
การรวบรวมข้อมูล	22
การวิเคราะห์ข้อมูล	23
สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและการรวบรวมข้อมูล	23
ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ผลการศึกษา	25
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	45
การอภิปรายผลการศึกษา	47
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	52
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	53
เอกสารอ้างอิง	54
ภาคผนวก	57
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา	58
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	63
ประวัติผู้เขียน	64

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การแสดงคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง	26
2.1 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การมีโรคประจำตัวและภูมิลาเนา	27
2.2 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ รายได้	29
2.3 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ การรับทราบผลการวินิจฉัยโรค	30
3.1 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าคะแนนด้านบริการ จำแนกตามรายด้านและค่าคะแนนรวม	31
4.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไป กับความพึงพอใจในภาพรวม	34
5.1 ค่าคะแนนด้านบริการตามรายด้านและค่าคะแนนเฉลี่ย	36
6.1 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความพึงพอใจในภาพรวม	38
7.1 แบบการวิเคราะห์ห้พหุคูณระหว่างตัวแปรต้นกับระดับความพึงพอใจในบริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก	39
8.1 ค่าสถิติต่างๆ ของตัวแปรที่ศึกษา	42