

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญแผนภูมิ.....	(12)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
มูลเหตุจูงใจในการศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	8
ขอบเขตในการศึกษา.....	9
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	9
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	10
2. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดการบริการและคุณภาพการบริการ.....	11
แนวคิดความพึงพอใจ.....	23
ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ โครงสร้างและนโยบายการ ให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาล ราชวิถี.....	28
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	68
3. ระเบียบวิธีในการศึกษา.....	69
วิธีการศึกษา.....	69
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
การนำเสนอข้อมูล.....	72
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา.....	73
4. ผลการศึกษา.....	74
ตอนที่ 1 การนำเสนอผลการศึกษา.....	74
ตอนที่ 2 การอภิปรายผลการศึกษา.....	135
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	138
สรุปผลการศึกษา.....	138
ข้อเสนอแนะ.....	140
ภาคผนวก.....	142
บรรณานุกรม.....	151
ประวัติการศึกษา.....	156