

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญภาพประกอบ	(11)
สารบัญแผนภูมิ.....	(12)
บทที่	
1. บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของงานวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
นิยามคำศัพท์.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการสาธารณสุข.....	11
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	18
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29

สารบัญ

บทที่	หน้า
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(ต่อ) ที่มาของกรอบความคิดในการวิจัย	32
3. ระเบียบวิธีวิจัย	42
สมมุติฐานที่ต้องการศึกษาวิจัย	42
ประชากร	43
กลุ่มตัวอย่าง	43
ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	45
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	46
วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	46
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	49
ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์	50
ข้อมูลการได้รับคำแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน	53
ข้อมูลด้านทัศนคติและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ต่อการให้บริการทาง การแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล..	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐาน	60

สารบัญ

	หน้า
บทที่	
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล(ต่อ) ค่าเฉลี่ยของทัศนคติ การให้ความสำคัญ และความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการ รายข้อ แยกตามแบบสอบถาม.....	71
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการศึกษาวิจัย	76
ข้อเสนอแนะ.....	80
ข้อจำกัดของงานวิจัย	83
งานวิจัยในอนาคต	84
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	
ก. มาตรวัดแบบไลเคิต(Likert Scale).....	90
ข. แบบสอบถาม	91
ค. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น.....	102
ง. มาตรฐานการบริการสาธารณสุข	152
จ. แนวคิดการให้บริการทางการแพทย์ของกระทรวงสาธารณสุข ตามพรบ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพรบ.ประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537	163

สารบัญ

	หน้า
ภาคผนวก	
จ. แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555).....	170
ช. ข้อมูลพื้นฐานของอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และโรงพยาบาลอ่าวอุดม	172
ซ. การจัดการความรู้สู่สุขภาพพอเพียง : โรงพยาบาลบ้านตาก.....	184
ประวัติการศึกษา.....	188