

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญแผนภูมิ	(10)
 บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
มูลเหตุจูงใจในการศึกษา.....	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	7
ขอบเขตในการศึกษา	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดความคาดหวังของผู้รับบริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	16
การบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร.....	32
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
กรอบแนวคิดในการศึกษา	47
3. ระเบียบวิธีการศึกษา	48

วิธีการศึกษา	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	49
การทดสอบเครื่องมือ	50
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	51
การนำเสนอผลการศึกษา	52
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	53
4. ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา.....	54
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา	54
ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการ	57
ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการมารับบริการ	60
ส่วนที่ 4 ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล.....	66
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	77
ส่วนที่ 6 การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร	80
ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษา	98
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	108
สรุปผลการศึกษา	108
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา	112
ภาคผนวก.....	114
บรรณานุกรม	122
ประวัติการศึกษา	127