

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง	(7)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
ปัญหานำวิจัย	4
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ตัวแปรในการศึกษา.....	6
กรอบแนวคิดในการศึกษา	6
ขอบเขตการศึกษา	7
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
 2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 9
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	15
ข้อมูลงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก.....	20

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3. ระเบียบวิธีศึกษา	26
รูปแบบการศึกษา	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
การสุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การแบ่งกลุ่มและการวัดค่าของตัวแปรที่ศึกษา	30
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
กำหนดการวัดค่าตัวแปรในการวิจัย.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4. ผลการศึกษา.....	46
ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์	46
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการ รักษาพยาบาล ของผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก.....	50
ส่วนที่ 3 การประเมินความสำเร็จ ในการสื่อสารการให้บริการ ของหน่วยงาน บริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลในปัจจุบัน.....	53
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน....	57
ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการสื่อสารของบุคลากรของ หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก	85
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
สรุปผลการวิจัย	88
ผลทดสอบสมมติฐาน	90
อภิปรายผลการวิจัย.....	90
ข้อเสนอแนะ	101

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	102
ภาคผนวก	
ก. สถานที่ตั้งและประวัติ สถาบันโรคทรวงอก.....	106
ข. แบบสอบถาม	115
บรรณานุกรม	122
ประวัติการศึกษา.....	125