

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง ข้อมูลและตัวอย่าง (3)ท่านที่ 1 ใช้บุคลากรประจำเดือนสารบัญภาพ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพทางการศึกษา (5)ท่านที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานบทที่ 1 บทนำ อุดมคติทางวิชาการ (1)

ความสำคัญของปัญหา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ขอบเขตของการวิจัย

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1

5

5

5

6

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร (9)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

9

14

29

37

45

46

46

11

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย (47)

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

47

48

49

51

51

53

สารบัญ (ต่อ)

สารบัญความ

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	54
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก	54
ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังคุณภาพบริการ	60
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	66
ส่วนที่ 4 ข้อวิจารณ์	74
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ป่วยนอก	78
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	80
สรุปผลการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะ	83
เอกสารอ้างอิง	86
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	95
ภาคผนวก ข ประวัติและการวิเคราะห์ระบบโรงพยาบาลพะนังเกล้า	101
ภาคผนวก ค สูตรการหาขนาดตัวอย่าง	114
สูตรอันตรภาคชั้น	115
สูตรไคสแควร์	116
สูตรรูบลลิกว	116
สูตรไฟลล์แควร์	117
การจัดกลุ่มตัวแปรเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน	117