

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความพึงพอใจต่อการบริการ	7
การพยาบาลที่มีคุณภาพ	8
งานบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย	21
กรอบแนวคิดในการศึกษา	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	27
การควบคุมคุณภาพเครื่องมือ	28
การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง	29
การรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	41
สรุปผลการศึกษา	42
อภิปรายผลการศึกษา	44
ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	49
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	49
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	53
ภาคผนวก ข ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ	58
จำแนกตามความรู้ที่เกี่ยวกับการบริการ	
ประวัติผู้เขียน	60

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามที่อยู่อาศัย เพศ อายุ	32
2	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล	33
3	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสาเหตุการมารับการรักษา ที่โรงพยาบาล	34
4	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับ โรคที่ป่วยและวิธีการรักษา การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	35
5	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะ และระยะเวลารอเอ็กซเรย์	36
6	ระดับความรู้สึทักของผู้รับบริการต่อการบริการ	37
7	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการแนะนำบุคคลอื่นให้มา ตรวจที่โรงพยาบาล การกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาล	38
8	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาตั้งแต่นับ จนถึงรับยา	40
9	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามความรู้สึทักต่อการบริการ	58