

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
คำถามการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
คุณภาพบริการ.....	6
การบริการผู้ป่วยของภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก.....	20
กรอบแนวคิด.....	23
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	24
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	26
การรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล</b>	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
การอภิปรายผล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา.....	45
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	46
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	46
ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป.....	46
เอกสารอ้างอิง.....	48
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	53
ภาคผนวก ข รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ.....	57
ประวัติผู้เขียน.....	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และภูมิลำเนา.....	29
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพและจำนวนครั้งของการมารับบริการ.....	30
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วย ศัลยกรรมช่องปาก จำแนกโดยรวมและรายด้าน.....	31
4 จำนวนและร้อยละของการรับรู้คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	32
5 จำนวนและร้อยละของการรับรู้คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	33
6 จำนวนและร้อยละของการรับรู้คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	34
7 จำนวนและร้อยละของการรับรู้คุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	35
8 จำนวนและร้อยละของการรับรู้คุณภาพบริการด้านความเห็นอกเห็นใจ จำแนกเป็นรายข้อ.....	36