

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>8</b>
2.1 โรคต่อกระจกและการผ่าตัด.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการ...	13
2.3 มาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัด.....	26
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	39
2.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการพยาบาลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....</b>	<b>50</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	54
3.4 การพิทักษ์สิทธิ์ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย.....	55
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย.....</b>	<b>58</b>
ส่วนที่ 1 การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ของผู้ใช้บริการ.....	58
ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการ และแนวทางพัฒนาการบริการตามการรับรู้ของพยาบาล ผู้ให้บริการห้องผ่าตัดต่อกระจก.....	73
<b>บทที่ 5 การอภิปรายผล.....</b>	<b>82</b>
<b>บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>90</b>
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาไทย.....	95
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาอังกฤษ.....	103
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	118
ประวัติผู้วิจัย.....	134