

**ชื่อการค้นคว้าอิสระ** คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว

**ผู้วิจัย** นางสาวพัชรี อิ่มอาบ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร. กัทธา สุขะสุนันท์ 2) รศ. สมชาย หิรัญกิติ  
ปีการศึกษา 2553 จำนวน 87 หน้า คำสำคัญ คุณภาพการบริการ ตรวจสอบสุขภาพ โรงพยาบาลหัวเฉียว

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ในทัศนะของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียวในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวเฉียว จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ ของโรงพยาบาลหัวเฉียว ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

**Independent study title :** The Quality in Providing the Health Checkup of Hua Chiew Hospital.

**Researcher :** Miss Patcharee Imarb. Degree: Master of Business Administration (General Management), Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr.Patra Sukasukont 2) Assoc. Prof. Somchai Hirunkitti. Academic year : 2010. 87 pp. Keywords: Service quality, Health checkup, Hua Chiew Hospital.

### **Abstract**

The objectives of this research were 1) to study the health checkup service quality of Hua Chiew Hospital in the clients' opinions, and 2) to compare the health checkup service quality of Hua Chiew Hospital in the clients' opinions classified by personal data. The samples were 175 health checkup clients. The research tool used for collecting data was a questionnaire. The data were analyzed using ; frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The result of research indicated that 1) the clients' opinion on health checkup service quality of Hua Chiew Hospital concerning environment aspect, reliability aspect, customer response aspect, assurance aspect, and empathy aspect were high in all aspects. Considered aspect by aspect, the result showed that all of them were all high ranking from large to small : assurance aspect, customer response aspect, reliability aspect, environment aspect, and empathy aspect respectively. 2) The comparison result by comparing the health checkup service quality of Hua Chiew Hospital in the clients' opinions classified by different personal data found that there was no significant difference in the health checkup service quality of Hua Chiew Hospital. There was also no significant difference when comparing the health checkup service quality, aspect by aspect , of Hua Chiew Hospital in the clients' opinion.

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1..... 2.....