สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	**(1)**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**(3)**
กิตติกรรมประกาศ	**(5)**
สารบัญ	**(7)**
สารบัญตาราง	**(9)**
สารบัญภาพ	**(11)**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**7**
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	25
การบริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	**47**
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	47

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
วิธีการรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**51**
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	53
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว	56
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**71**
วิธีดำเนินการวิจัย	71
สรุปผลการวิจัย	72
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	77
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	78
บรรณานุกรม	**79**
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้วิจัย	**87**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 เกณฑ์ทั่วไปที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ 20

2.2 สถิติผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพรายเดือนของโรงพยาบาลหัวเฉียว ประจำปี พ.ศ. 2552 35

4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพ และแนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต 53

4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน 56

4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านสภาพแวดล้อม 57

4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านความน่าเชื่อถือ 58

4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการตอบสนองลูกค้า 59

4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการให้ความมั่นใจ 60

4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า 61

4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามเพศ 62

4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามอายุ 63

4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามสถานภาพสมรส 64

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามอาชีพ 65

4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามระดับการศึกษา 66

4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 67

4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพ 68

4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามแนวโน้มการมาใช้ใช้บริการในอนาคต 69

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	คุณภาพงานบริการแบบดั้งเดิม	13
2.2	วงจรคุณภาพของงานบริการ	14
2.3	รูปแบบโมเดลคุณภาพบริการ	16
2.4	ลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ	19
2.5	มิติการประเมินคุณภาพบริการ	24
2.6	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	27
2.7	สถานผดุงครรภ์ และเจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาลในยุคแรกการก่อตั้ง	30
2.8	พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช พร้อมด้วยสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณ์วลัยลักษณ์ฯ เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีเปิดอาคาร 22 ชั้น โรงพยาบาลหัวเฉียว	31
2.9	แผนที่ตั้งของโรงพยาบาลหัวเฉียว	32

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี