

กัทธิญา นามเจริญ 2557: การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
รองศาสตราจารย์บุรพร สุทธรัตน์, Ph.D. 120 หน้า

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ได้แก่ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 385 คน และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ paired t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการวิเคราะห์ผลการประเมินและแสดงผลแต่ละมิติด้วย Radar Chart

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้งภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยผู้มารับบริการมีความคาดหวังในด้านความมั่นใจได้ระดับสูงที่สุด และมีความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการระดับต่ำที่สุด นอกจากนั้นพบว่าผู้มารับบริการมีการรับรู้ในด้านความมั่นใจได้อยู่ระดับสูงที่สุด และผู้มารับบริการมีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือด้านการตอบสนองของลูกค้าอย่างรวดเร็ว เพราะภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้งโดยภาพรวมและจำแนกรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคือ โรงพยาบาลควรจัดอบรมเพื่อความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลข่าวสารสู่ผู้รับบริการ จัดให้มีการพัฒนาแพทย์และบุคลากรทุกระดับ เพราะบุคลากรถือเป็นผู้ให้บริการและมีส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล ควรที่จะให้ความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ และแต่ละแผนกส่วนงานของโรงพยาบาลควรจัดให้มีการประเมินศักยภาพการทำงานของตนเอง เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงให้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น