

เบญจมาศ ขุนประเสริฐ 2549: การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา, M.Ed. 136 หน้า
ISBN 974-16-2698-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ 2) เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ 3) เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ 4) ศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถร่วมกันทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ให้บริการจำนวน 132 คน ที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และผู้รับบริการจำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffé และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis.)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง และผู้ให้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง 2) ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 26-35 ปีกับมากกว่า 35 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง 3) ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่าผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปีกับมากกว่า 10 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง 4) ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน 5) ประสบการณ์การทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และ .05