

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชนและส่วนงานผู้ป่วยนอก	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์	34
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่ออาชีพ	46
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
กรอบแนวคิดในการวิจัย	59
สมมติฐานการวิจัย	60
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	67
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	68
ผลการวิจัย	68
ข้อวิจารณ์	96
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	103
สรุป	104
ข้อเสนอแนะ	106
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	109
ภาคผนวก	119
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	120
ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือ	130
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	136

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามแผนก	61
2	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	70
3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ	72
4	จำนวนร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	75
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการ	77
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ทัศนคติต่ออาชีพของผู้ให้บริการ	86
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ	84
8	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนก ตามเพศชายและเพศหญิง	86
9	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนก ตามกลุ่มอายุ	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามอายุเป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffé	87
11	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา	88
12	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้	88
13	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ	89
14	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการแยกตามระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ	89
15	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการจำแนกตามกลุ่มอายุ	90
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการแยกตามระดับการศึกษา	90
17	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้ให้บริการจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'	91
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้ให้บริการแยกตามสถานภาพสมรส	92
20	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ	92
21	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อให้ตัวแปรอิสระ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่ออาชีพเป็นตัวพยากรณ์และการรับรู้คุณภาพการบริการ เป็นตัวแปรตาม	93
22	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	95
ตารางผนวกที่		
1	ค่า Item Total Correlation (r) และค่า Reliability(α) ของ แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ	131
2	ค่า Item Total Correlation (r) และค่า Reliability(α) ของ แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์	132

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางผนวกที่		
3	ค่า Item Total Correlation (r) และค่า Reliability(α) ของแบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพ	134
4	ค่า Item Total Correlation (r) และค่า Reliability(α) ของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ	135

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	องค์ประกอบของการรับรู้	12
2	องค์ประกอบของการบริการ	18
3	แผนภาพช่องว่างระหว่างการให้บริการกับความคาดหวังและการรับรู้	27
4	ช่องว่างระหว่างการปฏิบัติงานกับมาตรฐานคุณภาพการบริการ	29