

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา
คำสำคัญ	การรับรู้/คุณภาพบริการ/ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา
ชื่อนักศึกษา	มัทนา โสพิพัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	ดร.ชวิช สุดสาคร
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของ ผู้เข้ามาใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพและเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีต่อผู้ใช้บริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ซึ่งเป็นมาตรวัดของ Parasuraman และคณะในปี 1988 เครื่องมือนี้เรียกว่า Servqual สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ามาใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ

2. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า

- การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

- การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน

- การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

- การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพมีแตกต่างกัน ดังนี้ อาชีพแม่บ้าน, ลูกจ้างบริษัท, ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวมีการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าอาชีพรับราชการ

- การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท และ มากกว่า 40,001 บาท มีการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่าผู้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท