ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2

ชื่อผู้เขียน

นางสาวสุภาพร คำหมื่น

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ. กรรณิการ์ ภู่ประเสริฐ ประธานกรรมการ

ผศ. พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ กรรมการ

รศ. ศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์ กรรมการ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ผู้บริโภคของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2 เพื่อศึกษาลำดับของการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพ การบริการ และเปรียบเทียบลำดับของการรับรู้บัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ระหว่างกลุ่มผู้ บริโภคที่มีประกันสังคมกับบุคคลทั่วไป โดยกลุ่มตัวอย่างทำการศึกษาในครั้งนี้จำนวน 400 คน ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2 เก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอนคือ ข้อมูลทางประชากร แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการ บริการ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยง เบนมาตรฐาน ค่าสัมปสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับ

การวิจัยครั้งนี้ตั้งสมมุติฐานไว้ 2 ข้อ ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ได้รับการสนับสนุนเป็นบางส่วน กล่าวคือผู้บริโภคที่มีลักษณะทาง ประชากรด้านเพศ , สถานภาพสมรส , อายุ และประเภทผู้บริโภคต่างกัน มีการรับรู้ปัจจัยกำหน คุณภาพบริการไม่สอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่พบความสอดคล้องกัน ในผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรด้านอาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ไม่ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือผู้บริโภคที่มีการประกันสังคมและผู้ บริโภคทั่วไป (ไม่มีการประกันสังคม) มีการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการสอดคล้องกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ Independent study

Service Quality as Perceived by Consumers at

Chiang Mai Ram 2 Hospital

Author

Miss Supaporn Kummuen

M.S.

Industrial and Organization Psychology

Examining Committee

Asst.Prof.Kannikar

Bhuprasert

Chairmam

Asst.Prof.Pitsmai

Wibulswasdi M

Member

Assoc.Prof.Siriperm

Chowsilpa

Member

Abstract

The objective of this research was to study service quality as perceived by consumers at Chiang Mai Ram 2,rank of service quality as perceived by consumers and compare the social – security consumers with non social – security consumers. These information were collected from 400 consumers at Chiang Mai Ram 2 hospital. The data were collected by questionnairs which composed of 3 parts; demographic data, determination of service quality and opinion of satisfaction. The data were analyzed by SPSS program. The statistics for data analyses were percentage, mean, standard deviation and Kendall coefficient of concordance W.

This research has 2 hypothesis. The results summarized as follows:

The hypothesis 1 The first hypothesis was partially supported, those are consumers with different sex, marital status, age and type of consumer perceived

The determinants of service quality disconcordantly at level of significant .01 but, found significant of concordance of service quality perception among consumers with different occupation, level of income per month and level of education.

The second hypothesis was not supported, that is between consumers with in social security scheme and the ordinary people (consumers without social security scheme), found significant of concordance in perception of determination of service quality.