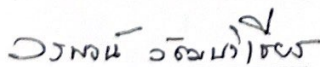
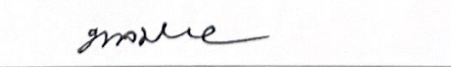


วรพจน์ วัฒนวิเชียร 2552: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอก ห้องตรวจโรคัลยกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยา ประธาน  
กรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง งามลัมย์ ผิวเหลือง, ปร.ด.  
132 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอก 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และ 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอก ห้องตรวจโรคัลยกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 398 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$ -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับสูง 2) ผู้ป่วยนอกที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผู้ป่วยนอกที่มีอายุ และประเภทของการใช้สิทธิในการรักษาแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีค่าสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอก

  
ลายมือชื่อนิติสด

  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

13 / ๓๓ / ๕๔