

Нурул Комарі, Фаріастуті Джафар

Вплив рис особистості медичних працівників на якість медичного обслуговування: Тематичне дослідження лікарень на кордоні Малайзії та Індонезії

Особистість медичних працівників, включно із лікарями, медсестрами та будь-якими працівниками, які безпосередньо надають допоміжні послуги пацієнту, є життєво важливими для якості медичного обслуговування, що покращує імідж бренду лікарні. Малайзія успішно створила власний імідж бренду, приваблюючи багатьох індонезійців обирати для лікування саме цю країну. Метою цього дослідження є вивчення впливу рис особистості медичних працівників на якість медичного обслуговування в малайзійських лікарнях. У дослідженні використані моделі великої п'ятірки та SERVQUAL для вимірювання рис особистості медичних працівників і якості медичного обслуговування. Сто респондентів із сімей Західного Калімантану, Індонезія, які проходили лікування в Малайзії, були відібрані для збору їхніх реакцій на твердження, використовуючи шкалу Лайкерта. Для аналізу даних використана регресійна модель, у якій риси особистості медичного працівника були незалежною змінною, а якість медичного обслуговування – залежною. Результати регресії показують, що доброзичливість та емоційна стабільність позитивно і значно вплинули на якість медичного обслуговування на рівні 5 %, з коефіцієнтами 0,332 і 0,701, відповідно. Через меншу різноманітність відповідей, добросовісність, екстраверсія та відкритість до досвіду не мали суттєвого впливу на якість медичного обслуговування. Це підтверджується високим середнім індексом рис особистості медичних працівників (4,14) та медичного обслуговування (4,27), який вказує на те, що респонденти погодилися з твердженням про наявність відмінних рис особистості медичних працівників та відмінної якості медичного обслуговування в Малайзії. Кожен показник рис особистості медичних працівників також значно корелював із кожним показником якості медичного обслуговування.

Ключові слова: управління персоналом, організаційна ефективність, лікування, психологія, економіка бізнесу

Класифікація JEL: M12, I11, D91, M59, L84



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.