

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อ
คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายนพรัตน์ ว่างวล

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นิติชา วัฒนคุณ	ประธานกรรมการ
อาจารย์นันทนา คำนวน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับ
การรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกจำนวน 200 คน
ซึ่งตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL
การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที่
แบบจับคู่

ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการ
โดยรวมอยู่ในระดับสูง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกตามตามองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม
ของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้
ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการและความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ พบว่า ความคาดหวังของ
ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการทุกด้านอยู่ในระดับสูง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ
ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Independent Study Title The Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality
at the Outpatient Departments of the Private Hospitals
in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Mr. Nopparat Wangwon

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Nitaya Watanakun Chairperson

Lecturer Nantana Kumnuan Member

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to measure the outpatients' expectations and perceptions of the Outpatient department regarding the service quality at private hospitals in Mueang District, Chiang Mai Province. A random selection of 200 outpatients completed the SERVQUAL questionnaires. The data was analyzed by frequency, percentage, means, standard deviation and paired t-test.

The results of the survey showed that the outpatients' expectations for overall service quality were at a high level and their perceptions were at a moderate level. Expectations and perceptions were found to differ significantly at level 0.05 for overall service quality.

When we focused on five broad dimensions of service quality, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, we found that the outpatients' expectations were also at a high level and their perceptions were at a moderate level for all dimensions of service quality and differentiated significantly at level 0.05.