



คุณภาพบริการไม่สอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่พบความสอดคล้องกัน  
ในผู้บริโภครที่มีลักษณะประชากรด้านอาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ไม่ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือผู้บริโภครที่มีการประกันสังคมและผู้  
บริโภครทั่วไป ( ไม่มีประกันสังคม ) มีการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการสอดคล้องกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**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  | Chairman |
| Asst.Prof.Pitsmai   | Wibulswasdi | 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 questionnaires 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 discordantly 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.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University