

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
นิยามศัพท์ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	4
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	6
คุณภาพบริการ	8
งานบริการผู้ป่วยนอก	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	32
ขอบเขตการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
ระยะเวลาการศึกษา	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	38
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อ คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน	44
ส่วนที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน	56
ส่วนที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการ ตามลักษณะของผู้เข้ารับ บริการ	62
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการ	92
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	94
สรุปผลการศึกษา	94
อภิปรายผล	99
ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	112
แบบสอบถาม	113
ประวัติผู้เขียน	120

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	33
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	38
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	39
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	40
5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	41
6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	42
7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ	43
8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	44
9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	45
10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	46
11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	47
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	48
13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	49
14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	50
15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ	51
16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	52
17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายด้าน	54
19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับ การรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกจำแนกตามรายด้าน	55
20	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษา พยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่	56
21	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษา พยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่	57
22	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษา พยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบทีแบบจับคู่	58
23	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษา พยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการและทดสอบทีแบบจับคู่	59
24	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษา พยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการและทดสอบทีแบบจับคู่	60
25	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษา พยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายด้าน และทดสอบทีแบบจับคู่	61
26	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษา พยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและทดสอบทีแบบจับคู่	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
36	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและทดสอบที่แบบจับคู่	72
37	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	73
38	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	74
39	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	75
40	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	76
41	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	77
42	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	78
43	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
44	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	80
45	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	81
46	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	82
47	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	83
48	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	84
49	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	85
50	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	86
51	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
52	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	88
53	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	89
54	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	90
55	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ และทดสอบที่แบบจับคู่	91

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

1 รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการ

หน้า

19



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved