

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	4
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	5
คุณภาพบริการ	6
งานบริการผู้ป่วยใน ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์	
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	18
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	20
สมมติฐานของการศึกษา	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	24
ขอบเขตการศึกษา	24
ขอบเขตเนื้อหา	24
ประชากร	24
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	24
วิธีการศึกษา	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	27
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา	27
ระยะเวลาในการดำเนินการ	27
บทที่ 4 ผลการศึกษา	29
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ใน คุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	33
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ใน คุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะของผู้ป่วย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ	53
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน ของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	119
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัด	
ในการศึกษา	121
สรุปผลการศึกษา	121
การอภิปรายผล	130
ข้อค้นพบ	147
ข้อเสนอแนะ	149
ข้อจำกัดในการศึกษา	154
บรรณานุกรม	155
ภาคผนวก	157

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	158
ภาคผนวก ข หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา	164
ประวัติผู้เขียน	165



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	แสดงปัญหาคุณภาพของการบริการ (Service Quality Gaps) ความหมายและแนวทางแก้ไข	12
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	29
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	30
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	30
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	31
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	31
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามการชำระเงินและสิทธิที่ใช้ในการรักษา	32
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	32
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพ งานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	33
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพ งานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่	36
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพ งานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ งานบริการของผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	42
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ งานบริการของผู้ป่วยใน ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	45
4.13	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	48
4.14	แสดงการเรียงลำดับเรื่องที่มีค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน และการทดสอบที ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุดจำนวน 10 อันดับแรก	49
4.15	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	53
4.16	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	57
4.17	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	61
4.18	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.19	68
แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	
4.20	72
แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมีตัวตน จับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนก ตามระดับการศึกษาสูงสุด	
4.21	77
แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	
4.22	82
แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	
4.23	86
แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	
4.24	91
แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	
4.25	96
แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมีตัวตน จับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนก ตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.26	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	98
4.27	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	100
4.28	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	102
4.29	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	103
4.30	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมีตัวตน จับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนก ตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ	105
4.31	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	108
4.32	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.33	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	114
4.34	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบที่ ของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขา มาได้ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ	116
4.35	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อ การปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	119
5.1	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และค่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้จากคุณภาพบริการ โดยรวม และจำแนกตามรายด้าน	131

สารบัญญภาพ

รูป	หน้า	
1	รูปแบบคุณภาพบริการ	10
2	แสดงขั้นตอนการให้บริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	19
3	กรอบแนวคิดของการศึกษา	23
4	ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตน จับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	35
5	ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ด้าน ความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	38
6	ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ด้าน ความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	41
7	ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	44
8	ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	47
9	ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการของ ผู้ป่วยใน ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	51