บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 288 คน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และสิทธิที่ใช้ในการชำระค่ารักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะของผู้ป่วย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	147	51.0
หญิง	141	49.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
15-20 ปี	2	0.7
21-30 ปี	42	14.6
31-40 ปี	57	19.8
41-50 ปี	54	18.8
51-60 ปี	82	28.5
มากกว่า 60 ปี	51	17.7

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา คือ 31-40 ปี ร้อยละ 19.8 และ 41-50 ปี ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	16	5.6
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	7.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	47	16.3
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	54	18.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	139	48.3
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.5

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ ระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา ร้อยละ 18.8 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับราชการ	51	17.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	10.1
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	56	19.4
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	73	25.3
นักเรียน/ นักศึกษา	10	3.5
เกษตรกรรม	14	4.9
แม่บ้าน	33	11.5
อื่นๆ ได้แก่ นักกฎหมาย (2 ราย) นักข่าว (3 ราย) นักเขียน (1 ราย) และไม่ได้ประกอบอาชีพ (16 ราย)	22	7.6

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 25.3 รองลงมา คือ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 19.4 และรับราชการ ร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	63	21.9
10,000-20,000 บาท	98	34.0
20,001-30,000 บาท	85	29.5
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	42	14.6

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,00 0-20,000 บาท ร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 29.5 และน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 21.9 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามการชำระเงินและสิทธิที่ใช้ในการรักษา

การชำระเงินและสิทธิที่ใช้ในการรักษา (ตอบได้มากกว่า 1 สิทธิ)	**จำนวน (ราย)**	**ร้อยละ**
ชำระเงินเอง	199	69.1
ชำระเงินโดยบุคคลในครอบครัว	150	52.1
ชำระเงินโดยนายจ้าง	6	2.1
เบิกจากหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	84	29.2
เบิกจากบริษัทประกัน/บริษัทคู่สัญญา	66	22.9
สิทธิอื่นๆ ได้แก่ สวัสดิการพนักงานศูนย์ศรีพัฒน์ฯ	3	1.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ชำระเงินเอง ร้อยละ 69.1 รองลงมา คือ ชำระเงินโดยบุคคลในครอบครัว ร้อยละ 52.1 และเบิกจากหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จำนวนครั้งในการใช้บริการ	**จำนวน (ราย)**	**ร้อยละ**
1 ครั้ง	127	44.1
2-5 ครั้ง	132	45.8
6-10 ครั้ง	13	4.5
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	16	5.6

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ 1 ครั้ง ร้อยละ 44.1 และมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ได้ดังแสดงในตารางที่ 4.8 - 4.12

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง (P-E)	t-test	p-value
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.			
มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	4.39 (มากที่สุด)	0.59	4.39 (มากที่สุด)	0.58	0.00	0.00	1.000
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย	4.27 (มากที่สุด)	0.61	4.12 (มาก)	0.65	-0.15	4.32	0.000*
ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย	4.22 (มากที่สุด)	0.62	4.12 (มาก)	0.66	-0.10	3.34	0.001*
ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน	4.17 (มาก)	0.68	3.95 (มาก)	0.71	-0.22	5.65	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.26 (มากที่สุด)**	**0.58**	**4.14 (มาก)**	**0.55**	**-0.12**	**4.37**	**0.000***

หมายเหตุ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E)

ค่าความแตกต่างของ P-E ที่ติดลบ หมายถึง ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) เมื่อจำแนกตามข้อย่อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

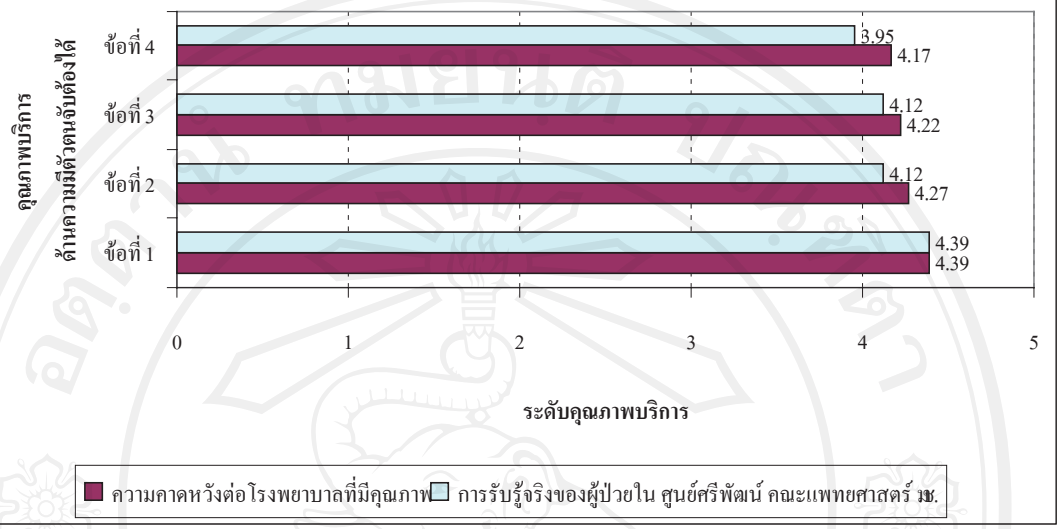
ของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีระดับความคาดหวังสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.39, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) ส่วนเรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มีระดับความคาดหวังต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.17, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68)

ผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในที่ได้รับจริง ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีระดับการรับรู้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.39, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) ส่วนเรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มีระดับการรับรู้ต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.95, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71)

ความคาดหวังในคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ มีระดับสูงกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในเกือบทุกเรื่อง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05, สถิติทดสอบ t-test = 4.37) ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่ มีระดับความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยเรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การมีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (-0.22) รองลงมา คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.15) และการที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมสะอาด เรียบร้อย (-0.10) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ามีเพียงเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเท่านั้นที่มีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ แต่เรื่องอื่นๆ ยังคงให้บริการได้ไม่เท่ากับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังแสดงในภาพที่ 4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพที่ 4 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน
ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



<u>หมายเหตุ</u>

ข้อที่ 1 หมายถึง มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย

ข้อที่ 2 หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย

ข้อที่ 3 หมายถึง ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย

ข้อที่ 4 หมายถึง ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง (P-E)	t-test	p-value
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.			
ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย	4.24 (มากที่สุด)	0.60	4.00 (มาก)	0.71	-0.24	6.03	0.000*
ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา	4.26 (มากที่สุด)	0.62	4.13 (มาก)	0.72	-0.13	3.53	0.000*
ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล	4.29 (มากที่สุด)	0.65	4.14 (มาก)	0.63	-0.15	3.96	0.000*
ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.18 (มาก)	0.70	3.98 (มาก)	0.75	-0.20	5.28	0.000*
ผู้ให้บริการ มีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด	4.22 (มากที่สุด)	0.72	4.05 (มาก)	0.71	-0.17	4.91	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.24 (มากที่สุด)**	**0.58**	**4.06 (มาก)**	**0.55**	**-0.18**	**6.17**	**0.000***

หมายเหตุ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E)

ค่าความแตกต่างของ P-E ที่ติดลบ หมายถึง ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล มีระดับความคาดหวังสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.29, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65)

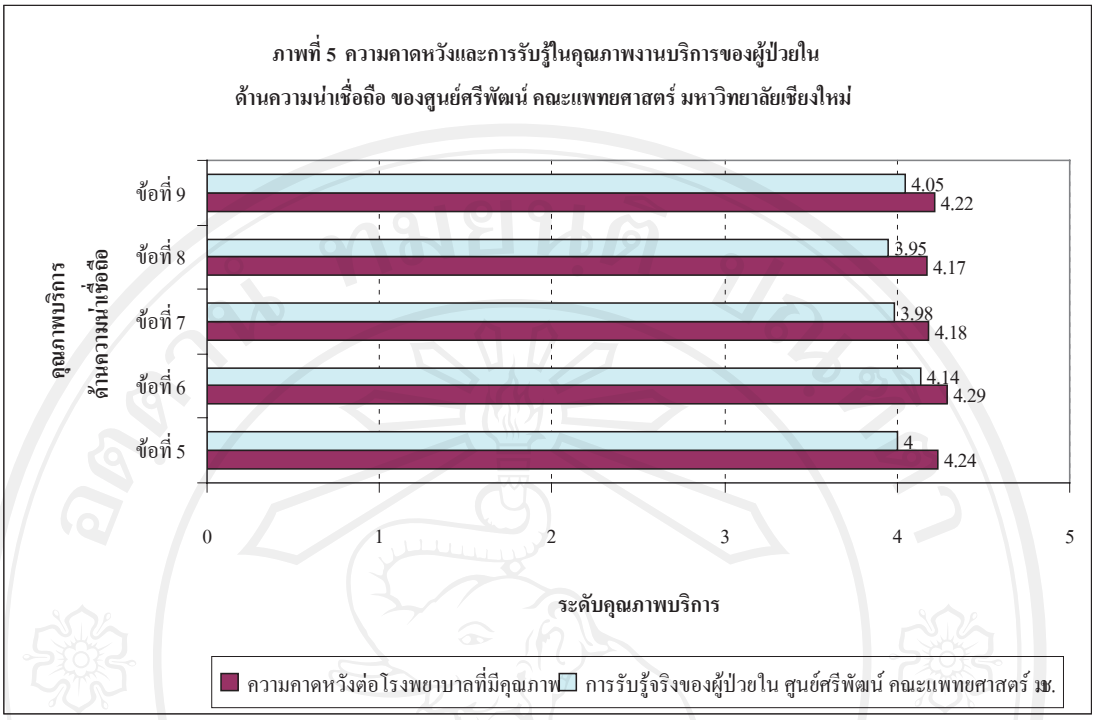
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มีระดับความคาดหวังต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70)

ผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในที่ได้รับจริง ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล มีระดับการรับรู้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.14, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มีระดับการรับรู้ต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.98, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75)

ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในทุกเรื่อง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05, สถิติทดสอบ t-test = 6.17) โดยเรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.24) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.20) การที่ผู้ให้บริการ มีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.17) การที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.15) และการที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.13) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าทุกเรื่อง ยังคงให้บริการได้ไม่เท่ากับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังแสดงในภาพที่ 5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



หมายเหตุ

ข้อที่ 5 หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย

ข้อที่ 6 หมายถึง ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา

ข้อที่ 7 หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล

ข้อที่ 8 หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

ข้อที่ 9 หมายถึง ผู้ให้บริการ มีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านความรับผิดชอบ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง (P-E)	t-test	p-value
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.			
ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล	4.25 (มากที่สุด)	0.66	3.96 (มาก)	0.77	-0.29	7.13	0.000*
ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น	4.30 (มากที่สุด)	0.68	3.95 (มาก)	0.81	-0.35	8.10	0.000*
ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ	4.28 (มากที่สุด)	0.69	4.00 (มาก)	0.75	-0.28	7.57	0.000*
ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ	4.34 (มากที่สุด)	0.66	4.03 (มาก)	0.80	-0.31	7.94	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.29 (มากที่สุด)**	**0.62**	**3.98 (มาก)**	**0.68**	**-0.31**	**9.51**	**0.000***

หมายเหตุ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E)

ค่าความแตกต่างของ P-E ที่ติดลบ หมายถึง ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

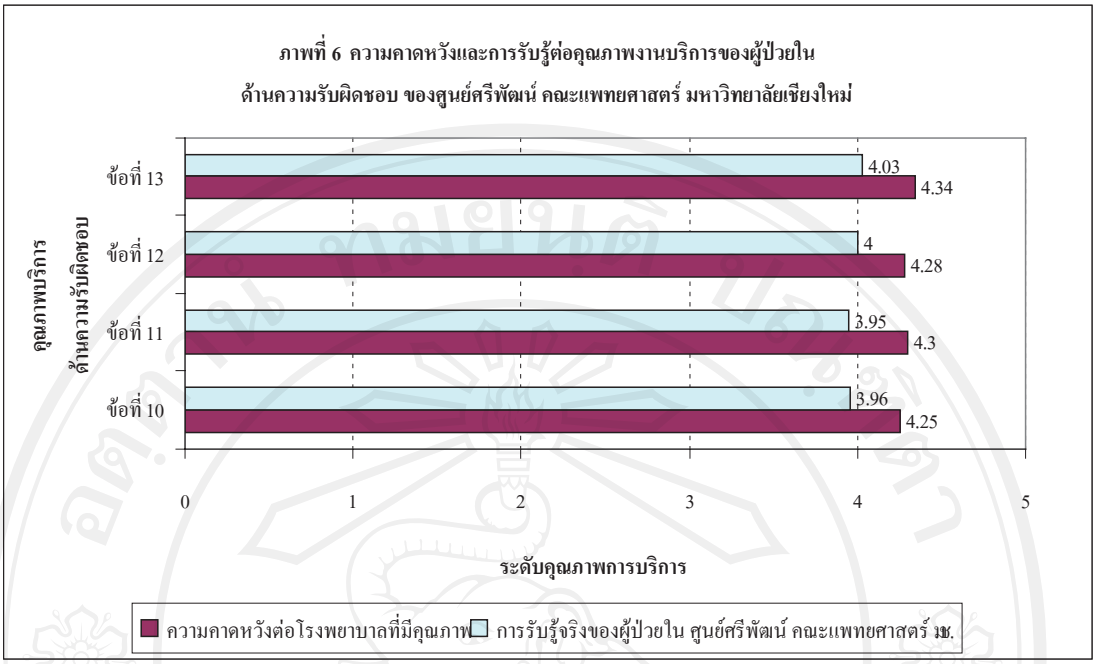
จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62) เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ มีระดับความคาดหวังสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.34, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66) ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่

กระบวนการรักษาพยาบาล มีระดับความคาดหวังต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.25, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66)

ผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในที่ได้รับจริง ด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ มีระดับการรับรู้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.03, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80) ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มีระดับการรับรู้ต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.95, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81)

ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความรับผิดชอบ มีระดับสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในทุกเรื่อง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05, สถิติทดสอบ t-test = 9.51) โดยเรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.35) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.31) การที่ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.29) และการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.28) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าทุกเรื่อง ยังคงให้บริการได้ไม่เท่ากับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังแสดงในภาพที่ 6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



หมายเหตุ

ข้อที่ 10 หมายถึง ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล

ข้อที่ 11 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น

ข้อที่ 12 หมายถึง ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ

ข้อที่ 13 หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านความมั่นใจ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง (P-E)	t-test	p-value
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.			
ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย	4.25 (มากที่สุด)	0.68	4.13 (มาก)	0.70	-0.12	3.70	0.000*
ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล	4.51 (มากที่สุด)	0.62	4.32 (มากที่สุด)	0.67	-0.19	5.32	0.000*
ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.33 (มากที่สุด)	0.65	4.16 (มาก)	0.71	-0.17	4.30	0.000*
ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	4.38 (มากที่สุด)	0.67	4.32 (มากที่สุด)	0.68	-0.06	1.77	0.078
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.37 (มากที่สุด)**	**0.57**	**4.24 (มากที่สุด)**	**0.59**	**-0.13**	**5.00**	**0.000***

หมายเหตุ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E)

ค่าความแตกต่างของ P-E ที่ติดลบ หมายถึง ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความมั่นใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มีระดับความคาดหวังสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.51, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62) ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย มีระดับความคาดหวังต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.25, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68)

ผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในที่ได้รับจริง ด้านความมั่นใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย

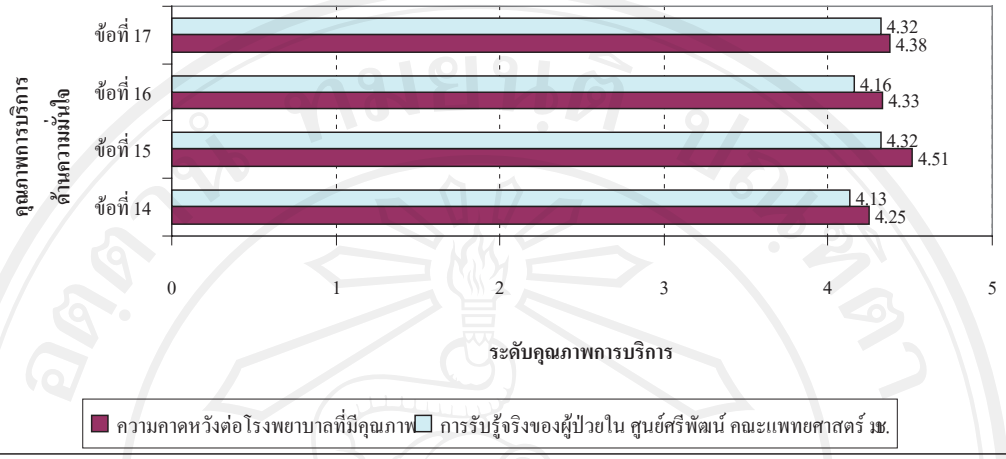
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.24, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.32, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) และเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) มีระดับการรับรู้สูงสุด ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย มีระดับการรับรู้ต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.13, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70)

ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านความมั่นใจ มีระดับสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในเกือบทุกเรื่อง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05, สถิติทดสอบ t-test = 5.00) ยกเว้นในเรื่องที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยเรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (-0.19) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.17) การที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.12) และการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.06) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าทุกเรื่องยังคงให้บริการได้ไม่เท่ากับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังแสดงในภาพที่ 7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพที่ 7 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน
ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



หมายเหตุ

ข้อที่ 14 หมายถึง ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย

ข้อที่ 15 หมายถึง ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล

ข้อที่ 16 หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน

ข้อที่ 17 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง (P-E)	t-test	p-value
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.			
ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน	4.23 (มากที่สุด)	0.70	3.97 (มาก)	0.77	-0.26	6.51	0.000*
ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	4.16 (มาก)	0.71	3.93 (มาก)	0.76	-0.23	5.67	0.000*
ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน	4.10 (มาก)	0.72	3.90 (มาก)	0.73	-0.20	4.92	0.000*
ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย	4.16 (มาก)	0.73	3.95 (มาก)	0.75	-0.21	4.92	0.000*
ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้	4.14 (มาก)	0.73	3.95 (มาก)	0.71	-0.19	4.84	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.16 (มาก)**	**0.68**	**3.94 (มาก)**	**0.67**	**-0.22**	**6.17**	**0.000***

หมายเหตุ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E)

ค่าความแตกต่างของ P-E ที่ติดลบ หมายถึง ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

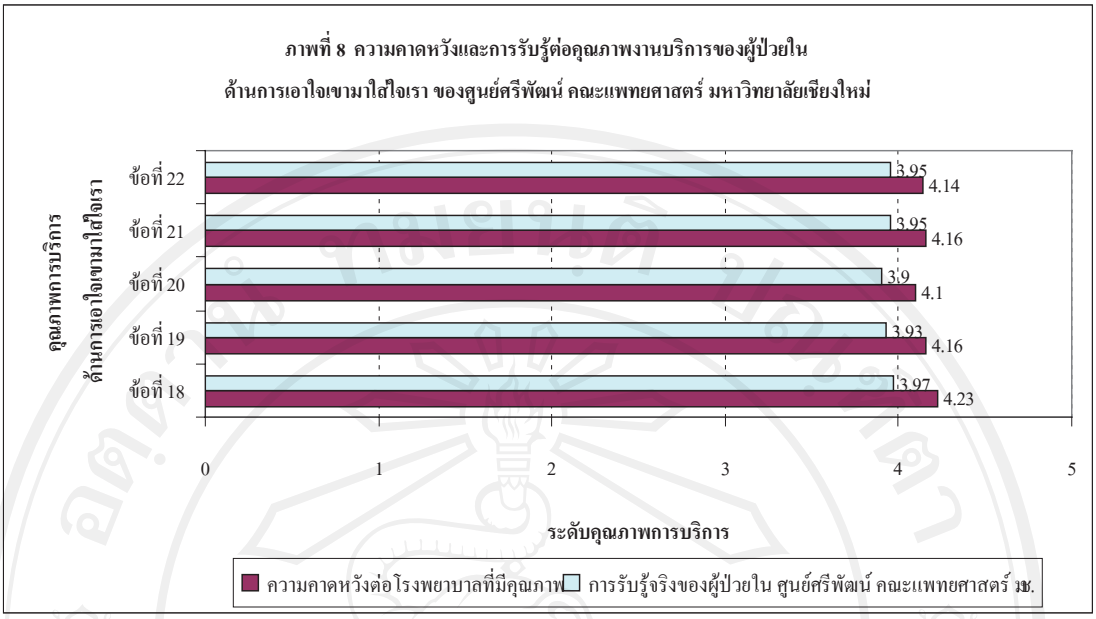
จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการที่ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มีระดับความคาดหวังสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.23, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการเข้าใจ

ความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน มีระดับความคาดหวังต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 4.10, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72)

ผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในที่ได้รับจริง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพการบริการพบว่า เรื่องการที่ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มีระดับการรับรู้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.97, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน มีระดับการรับรู้ต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.90, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73)

ความคาดหวังในคุณภาพบริการ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีระดับสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในทุกเรื่อง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05, สถิติทดสอบ t-test = 6.17) โดยเรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การที่ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.26) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.23) ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.21) การที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.20) และการที่ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.19) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าทุกเรื่องยังคงให้บริการได้ไม่เท่ากับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังแสดงในภาพที่ 8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



หมายเหตุ

ข้อที่ 18 หมายถึง ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน

ข้อที่ 19 หมายถึง ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก

ข้อที่ 20 หมายถึง ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน

ข้อที่ 21 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย

ข้อที่ 22 หมายถึง ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังต่อโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ (แปลผล)	การรับรู้ต่อศูนย์ศรีพัฒน์ฯ (แปลผล)	ความแตกต่าง (P-E)	t-test	p-value
ด้านความรับผิดชอบ	4.29 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	-0.31	9.51	0.000*
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.16 (มาก)	3.94 (มาก)	-0.22	6.17	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.24 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	-0.18	6.17	0.000*
ด้านความมั่นใจ	4.37 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	-0.13	5.00	0.000*
ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	4.26 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	-0.12	4.37	0.000*
รวม	**4.27 (มากที่สุด)**	**4.07 (มาก)**	**-0.20**	**7.67**	**0.000***

หมายเหตุ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E)

ค่าความแตกต่างของ P-E ที่ติดลบ หมายถึง ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ทั้งโดยรวม และในแต่ละด้าน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05, สถิติทดสอบ t-test = 7.67) โดยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.20 ระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.31) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (-0.22) ด้านความน่าเชื่อถือ (-0.18) ด้านความมั่นใจ (-0.13) และด้านความมีตัวตนจับต้องได้ (-0.12) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าทุกด้าน ยังคงให้บริการได้ไม่เท่ากับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 แสดงการเรียงลำดับเรื่องที่มีค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน และการทดสอบที ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุดจำนวน 10 อันดับแรก

อันดับที่	ข้อย่อยของคุณภาพการบริการ	คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง (P-E)	t-test	p-value
			ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.			
1	ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น	ด้านความรับผิดชอบ	4.30	0.68	3.95	0.81	-0.35	8.10	0.000*
2	ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ	ด้านความรับผิดชอบ	4.34	0.66	4.03	0.80	-0.31	7.94	0.000*
3	ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล	ด้านความรับผิดชอบ	4.25	0.66	3.96	0.77	-0.29	7.13	0.000*
4	ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ	ด้านความรับผิดชอบ	4.28	0.69	4.00	0.75	-0.28	7.57	0.000*
5	ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน	ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.23	0.70	3.97	0.77	-0.26	6.51	0.000*
6	ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.24	0.60	4.00	0.71	-0.24	6.03	0.000*
7	ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.16	0.71	3.93	0.76	-0.23	5.67	0.000*
8	ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน	ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	4.17	0.68	3.95	0.71	-0.22	5.65	0.000*
9	ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย	ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.16	0.73	3.95	0.75	-0.21	4.92	0.000*

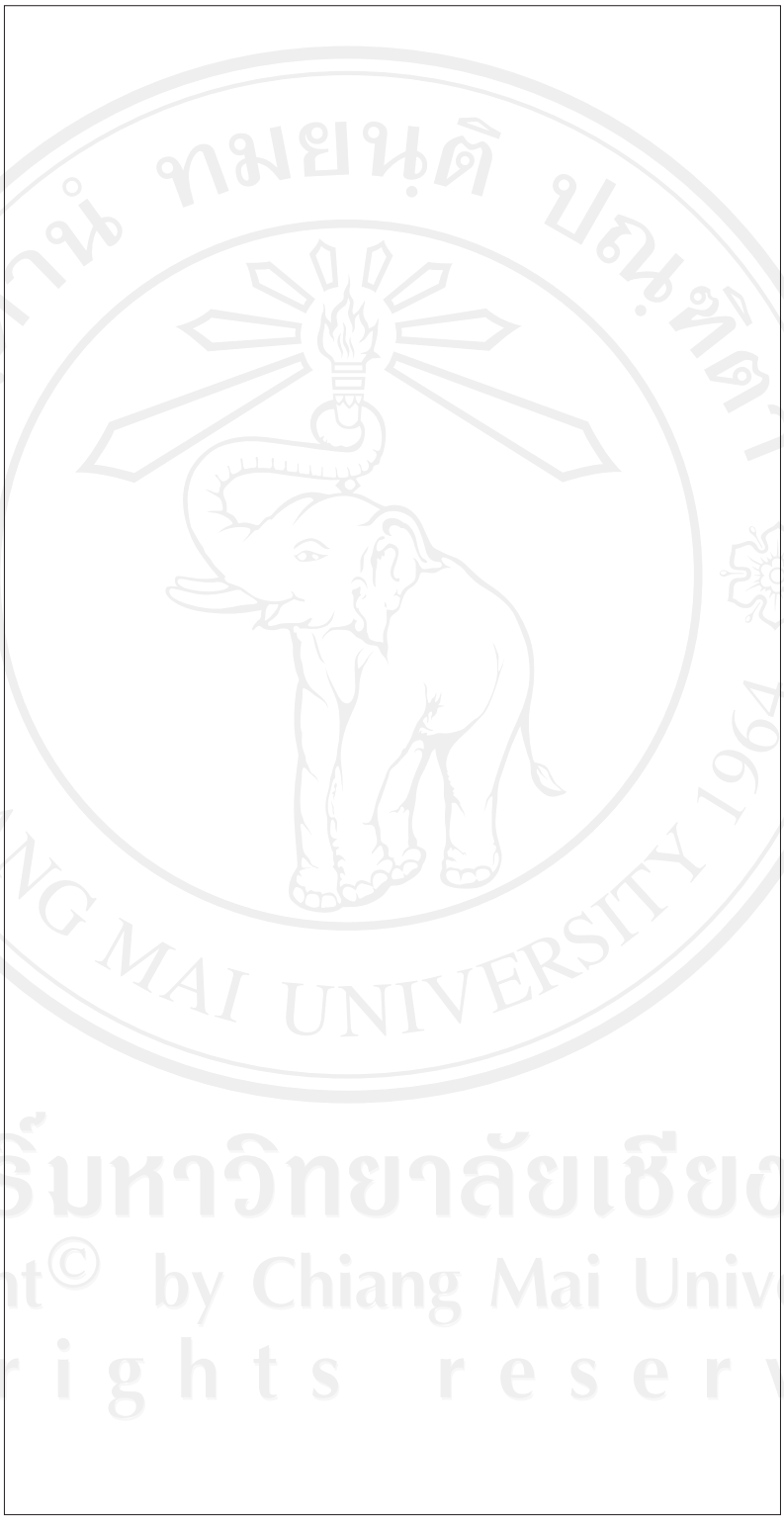
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 แสดงการเรียงลำดับเรื่องที่มีค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน และการทดสอบที ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากที่สุดจำนวน 10 อันดับแรก (ต่อ)

อันดับที่	ข้อย่อยของคุณภาพการบริการ	คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง (P-E)	t-test	p-value
			ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.			
10	ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.10	0.72	3.90	0.73	-0.20	4.92	0.000*
10	ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน	ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.18	0.70	3.98	0.75	-0.20	5.28	0.000*

จากตารางที่ 4.14 พบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในเรื่องที่ ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มีความแตกต่างสูงสุด (-0.35) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.31) การที่ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.29) การที่ ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.28) ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.26) การที่ ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.24) ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.23) การที่ ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (-0.22) การที่ ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.21) การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.20) และผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.20) ตามลำดับ ซึ่งพบว่าข้อย่อยที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด 4 อันดับแรก คือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่ามีข้อย่อยที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในลำดับถัดมา จำนวน 4 เรื่อง แสดงให้เห็นว่าด้านความรับผิดชอบ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างในคุณภาพการบริการมากกว่าด้านอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หมายเหตุ

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้

ข้อที่ 1 หมายถึง มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย

ข้อที่ 2 หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย

ข้อที่ 3 หมายถึง ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย

ข้อที่ 4 หมายถึง ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน

ด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อที่ 5 หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย

ข้อที่ 6 หมายถึง ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา

ข้อที่ 7 หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล

ข้อที่ 8 หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

ข้อที่ 9 หมายถึง ผู้ให้บริการ มีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด

ด้านความรับผิดชอบ

ข้อที่ 10 หมายถึง ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล

ข้อที่ 11 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น

ข้อที่ 12 หมายถึง ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ

ข้อที่ 13 หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ

ด้านความมั่นใจ

ข้อที่ 14 หมายถึง ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย

ข้อที่ 15 หมายถึง ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล

ข้อที่ 16 หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน

ข้อที่ 17 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ข้อที่ 18 หมายถึง ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน

ข้อที่ 19 หมายถึง ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก

ข้อที่ 20 หมายถึง ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน

ข้อที่ 21 หมายถึง ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย

ข้อที่ 22 หมายถึง ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะของผู้ป่วย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	15-20 ปี	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.33	0.57	4.23	0.62	-0.10	1.43	0.160
	31-40 ปี	4.51	0.57	4.37	0.49	-0.14	1.74	0.088
	41-50 ปี	4.17	0.54	4.43	0.50	0.26	3.66	0.001*
	51-60 ปี	4.45	0.59	4.46	0.61	0.01	0.18	0.859
	มากกว่า 60 ปี	4.45	0.64	4.39	0.70	-0.06	0.72	0.472
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย	15-20 ปี	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.26	0.62	3.98	0.78	-0.28	2.39	0.021*
	31-40 ปี	4.39	0.62	4.18	0.66	-0.21	2.06	0.044*
	41-50 ปี	4.00	0.51	3.96	0.47	-0.04	0.81	0.419
	51-60 ปี	4.33	0.63	4.22	0.63	-0.11	1.75	0.083
	มากกว่า 60 ปี	4.37	0.63	4.20	0.72	-0.17	2.64	0.011*
ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	15-20 ปี	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.23	0.58	4.00	0.73	-0.23	2.50	0.017*
	31-40 ปี	4.18	0.60	4.00	0.68	-0.18	1.80	0.077
	41-50 ปี	3.94	0.47	4.00	0.64	0.06	1.00	0.322
	51-60 ปี	4.33	0.63	4.22	0.63	-0.11	2.23	0.028*
	มากกว่า 60 ปี	4.41	0.57	4.31	0.58	-0.10	1.40	0.168

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน	15-20 ปี	3.00	0.00	4.00	0.00	1.00	-	-
	21-30 ปี	4.17	0.66	3.93	0.74	-0.24	2.12	0.040*
	31-40 ปี	4.18	0.66	3.72	0.80	-0.46	3.71	0.000*
	41-50 ปี	3.92	0.61	3.81	0.65	-0.11	1.95	0.057
	51-60 ปี	4.27	0.67	4.07	0.64	-0.20	3.66	0.000*
	มากกว่า 60 ปี	4.31	0.73	4.16	0.67	-0.15	1.66	0.103
รวม	**15-20 ปี**	**3.75**	**0.00**	**4.00**	**0.00**	**0.25**	**-**	**-**
	21-30 ปี	**4.25**	**0.56**	**4.03**	**0.60**	**-0.22**	**2.87**	**0.006***
	31-40 ปี	**4.31**	**0.54**	**4.07**	**0.57**	**-0.24**	**2.88**	**0.006***
	41-50 ปี	**4.01**	**0.50**	**4.05**	**0.48**	**0.04**	**1.12**	**0.268**
	51-60 ปี	**4.34**	**0.59**	**4.24**	**0.52**	**-0.10**	**2.33**	**0.022***
	มากกว่า 60 ปี	**4.39**	**0.62**	**4.26**	**0.59**	**-0.13**	**1.86**	**0.068**

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- หมายถึง ไม่สามารถคำนวณ t-test และ p-value ได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนไม่เพียงพอ

จากตารางที่ 4.15 พบว่าด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดย กลุ่มอายุที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 15-20 ปี (0.25) รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี (-0.24) กลุ่มอายุ 21-30 ปี (-0.22) กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (-0.13) กลุ่มอายุ 51-60 ปี (-0.10) และ กลุ่มอายุ 41-50 ปี (0.04) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีค่ามากที่สุด (4.39) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่าน้อยที่สุด (3.75) และการรับรู้ของกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีค่ามากที่สุด (4.26) ส่วนการรับรู้ของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่าน้อยที่สุด (4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความมีตัวตนจับต้องได้ พบว่า กลุ่มอายุ 15-20 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่ากับการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน ที่มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง (1.00) สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.28) รองลงมา คือ ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (-0.24) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.23) และการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (-0.10) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และเรื่องการที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการมีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.46) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.21) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.18) และการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (0.14) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้ในเรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย และเรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ส่วนเรื่องการที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) และเรื่องผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ที่มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างอย่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในเรื่องมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มี ความแตกต่างสูงที่สุด (0.26) รองลงมา คือ การที่ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (-0.11) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (0.06) และการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.04) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) และเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสนมี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.20) รองลงมา คือ การที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.11) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.11) และการที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (0.01) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในเรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.17) รองลงมา คือ การที่มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (-0.15) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.10) และการที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (-0.06) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ด้านความน่าเชื่อถือ	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย	15-20 ปี	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.26	0.54	3.95	0.76	-0.31	2.68	0.011*
	31-40 ปี	4.18	0.60	3.96	0.73	-0.22	1.66	0.103
	41-50 ปี	4.15	0.60	3.98	0.57	-0.17	3.26	0.002*
	51-60 ปี	4.28	0.61	4.02	0.80	-0.26	3.60	0.001*
	มากกว่า 60 ปี	4.31	0.65	4.04	0.66	-0.27	3.68	0.001*
ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา	15-20 ปี	4.00	0.00	5.00	0.00	1.00	-	-
	21-30 ปี	4.28	0.60	4.10	0.73	-0.18	1.84	0.073
	31-40 ปี	4.39	0.59	4.14	0.69	-0.25	2.18	0.034*
	41-50 ปี	4.17	0.64	4.07	0.72	-0.10	1.53	0.133
	51-60 ปี	4.21	0.64	4.07	0.78	-0.14	1.74	0.086
	มากกว่า 60 ปี	4.31	0.62	4.25	0.66	-0.06	1.00	0.322
ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.43	0.63	4.17	0.66	-0.26	2.31	0.026*
	31-40 ปี	4.47	0.60	4.23	0.50	-0.24	2.80	0.007*
	41-50 ปี	4.17	0.66	3.94	0.66	-0.23	2.70	0.009*
	51-60 ปี	4.18	0.63	4.17	0.64	-0.01	0.21	0.836
	มากกว่า 60 ปี	4.24	0.71	4.16	0.67	-0.08	0.89	0.376
ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.24	0.69	3.88	0.74	-0.36	3.05	0.004*
	31-40 ปี	4.26	0.61	3.93	0.59	-0.33	3.40	0.001*
	41-50 ปี	4.20	0.74	4.11	0.72	-0.09	1.30	0.200
	51-60 ปี	4.12	0.66	3.96	0.79	-0.16	2.07	0.042*
	มากกว่า 60 ปี	4.08	0.80	3.96	0.87	-0.12	1.95	0.057

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือ	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ มีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.14	0.75	3.93	0.68	-0.21	2.15	0.037*
	31-40 ปี	4.33	0.69	4.04	0.65	-0.29	3.08	0.003*
	41-50 ปี	4.30	0.66	4.20	0.56	-0.10	1.70	0.096
	51-60 ปี	4.08	0.76	3.94	0.84	-0.14	2.10	0.039*
	มากกว่า 60 ปี	4.27	0.72	4.14	0.69	-0.13	1.85	0.070
รวม	**15-20 ปี**	**4.60**	**0.00**	**4.80**	**0.00**	**0.20**	**-**	**-**
	21-30 ปี	**4.27**	**0.56**	**4.00**	**0.61**	**-0.27**	**2.88**	**0.006***
	31-40 ปี	**4.33**	**0.52**	**4.06**	**0.47**	**-0.27**	**3.14**	**0.006***
	41-50 ปี	**4.20**	**0.55**	**4.06**	**0.52**	**-0.14**	**4.15**	**0.000***
	51-60 ปี	**4.18**	**0.59**	**4.03**	**0.66**	**-0.15**	**2.55**	**0.013***
	มากกว่า 60 ปี	**4.24**	**0.65**	**4.11**	**0.63**	**-0.13**	**1.86**	**0.068**

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- หมายถึง ไม่สามารถคำนวณ t-test และ p-value ได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนไม่เพียงพอ

จากตารางที่ 4.16 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี ความคาดหวังและการรับรู้ ไม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) และกลุ่มอายุ 15-20 ปี ที่มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยกลุ่มอายุที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 21-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี (-0.27) รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 15-20 ปี (0.20) กลุ่มอายุ 51-60 ปี (-0.15) กลุ่มอายุ 41-50 ปี (0.14) และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (-0.13) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่ามากที่สุด (4.60) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีค่าน้อยที่สุด (4.18) และการรับรู้ของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่ามากที่สุด (4.80) ส่วนการรับรู้ของ กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีค่าน้อยที่สุด (4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่ากับการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา ที่มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง (1.00)

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.36) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.31) ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.26) ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.21) และการที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.18) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.33) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.29) ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.25) ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.24) และผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.22) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา และเรื่องการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เวลาที่กำหนด มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.23) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.17) การที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.10) การที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.10) และการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.09) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา และเรื่องผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.26) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.16) ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.14) ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.14) และผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.01) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.27) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.13) การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.12) การที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.08) และการที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.06) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ด้านความรับผิดชอบ	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.26	0.63	3.83	0.70	-0.43	3.77	0.001*
	31-40 ปี	4.33	0.64	3.95	0.76	-0.38	3.23	0.002*
	41-50 ปี	4.18	0.65	3.87	0.67	-0.31	4.26	0.000*
	51-60 ปี	4.17	0.72	4.05	0.81	-0.12	2.08	0.040*
	มากกว่า 60 ปี	4.31	0.65	4.00	0.85	-0.31	3.17	0.003*
ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น	15-20 ปี	5.00	0.00	4.00	0.00	-1.00	-	-
	21-30 ปี	4.28	0.67	3.90	0.73	-0.38	3.11	0.003*
	31-40 ปี	4.48	0.66	3.96	0.81	-0.52	4.79	0.000*
	41-50 ปี	4.24	0.65	4.00	0.76	-0.24	3.46	0.001*
	51-60 ปี	4.28	0.67	3.95	0.87	-0.33	3.95	0.000*
	มากกว่า 60 ปี	4.16	0.76	3.92	0.84	-0.24	2.47	0.017*
ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.26	0.70	3.86	0.61	-0.40	4.18	0.000*
	31-40 ปี	4.37	0.67	3.96	0.76	-0.41	3.71	0.000*
	41-50 ปี	4.22	0.69	3.91	0.76	-0.31	4.56	0.000*
	51-60 ปี	4.27	0.67	3.96	0.76	-0.31	4.75	0.000*
	มากกว่า 60 ปี	4.24	0.74	4.25	0.80	0.01	0.28	0.785
ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.33	0.65	4.02	0.78	-0.31	2.57	0.014*
	31-40 ปี	4.44	0.60	4.10	0.67	-0.34	3.65	0.001*
	41-50 ปี	4.28	0.66	4.09	0.76	-0.19	2.46	0.017*
	51-60 ปี	4.33	0.67	3.98	0.93	-0.35	4.22	0.000*
	มากกว่า 60 ปี	4.29	0.76	3.92	0.80	-0.37	5.45	0.000*

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านความรับผิดชอบ	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
รวม	15-20 ปี	5.00	0.00	4.75	0.00	-0.25	-	-
	21-30 ปี	4.28	0.63	3.90	0.63	-0.38	3.86	0.000*
	31-40 ปี	4.40	0.56	3.98	0.60	-0.42	4.62	0.000*
	41-50 ปี	4.23	0.62	3.97	0.66	-0.26	4.81	0.000*
	51-60 ปี	4.26	0.64	3.98	0.77	-0.28	4.49	0.000*
	มากกว่า 60 ปี	4.25	0.67	4.02	0.70	-0.23	3.90	0.000*

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- หมายถึง ไม่สามารถคำนวณ t-test และ p-value ได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนไม่เพียงพอ

จากตารางที่ 4.17 พบว่าด้านความรับผิดชอบ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ทุก กลุ่มอายุ โดย กลุ่มอายุที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี (-0.42) รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 21-30 ปี (-0.38) กลุ่มอายุ 51-60 ปี (-0.28) กลุ่มอายุ 41-50 ปี (-0.26) กลุ่มอายุ 15-20 ปี (-0.25) และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (-0.23) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่ามากที่สุด (5.00) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีค่าน้อยที่สุด (4.23) และการรับรู้ของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่ามากที่สุด (4.75) ส่วนการรับรู้ของกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีค่าน้อยที่สุด (3.90)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความรับผิดชอบ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่ากับการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ (1.00)

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.43) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.40) ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.38) และการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.31) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.52) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.41) ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.38) และผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.34) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล และเรื่องผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.31) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.24) และการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.19) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ งานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.35) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.33) ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.31) และผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.12) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการมีผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.37) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้องชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.31) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.24) และการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (0.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ด้านความมั่นใจ	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.26	0.66	4.10	0.69	-0.16	2.01	0.051
	31-40 ปี	4.33	0.61	4.02	0.64	-0.31	3.35	0.001*
	41-50 ปี	4.26	0.71	4.22	0.66	-0.04	0.63	0.532
	51-60 ปี	4.24	0.66	4.16	0.74	-0.08	1.41	0.163
	มากกว่า 60 ปี	4.12	0.79	4.12	0.77	0.00	0.00	1.000
ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.36	0.66	4.17	0.70	-0.19	2.72	0.010*
	31-40 ปี	4.68	0.60	4.28	0.72	-0.40	4.68	0.000*
	41-50 ปี	4.46	0.64	4.22	0.54	-0.24	2.89	0.006*
	51-60 ปี	4.54	0.61	4.44	0.70	-0.10	1.30	0.196
	มากกว่า 60 ปี	4.45	0.61	4.39	0.63	-0.06	0.83	0.411

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านความมั่นใจ	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.33	0.61	4.00	0.80	-0.33	2.65	0.012*
	31-40 ปี	4.32	0.60	4.00	0.76	-0.32	3.14	0.003*
	41-50 ปี	4.21	0.66	4.19	0.59	-0.02	0.24	0.811
	51-60 ปี	4.44	0.61	4.28	0.71	-0.16	2.32	0.023*
	มากกว่า 60 ปี	4.27	0.75	4.24	0.65	-0.03	0.57	0.569
ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	15-20 ปี	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.36	0.66	4.17	0.76	-0.19	2.08	0.044*
	31-40 ปี	4.42	0.68	4.26	0.67	-0.16	1.46	0.151
	41-50 ปี	4.24	0.70	4.39	0.68	0.15	2.41	0.019*
	51-60 ปี	4.43	0.61	4.38	0.64	-0.05	0.82	0.418
	มากกว่า 60 ปี	4.41	0.73	4.31	0.68	-0.10	1.40	0.168
รวม	**15-20 ปี**	**5.00**	**0.00**	**4.75**	**0.00**	**-0.25**	**-**	**-**
	21-30 ปี	**4.33**	**0.60**	**4.11**	**0.64**	**-0.22**	**2.72**	**0.009***
	31-40 ปี	**4.44**	**0.54**	**4.14**	**0.60**	**-0.30**	**3.81**	**0.000***
	41-50 ปี	**4.31**	**0.56**	**4.27**	**0.51**	**-0.04**	**1.03**	**0.310**
	51-60 ปี	**4.41**	**0.55**	**4.31**	**0.60**	**-0.10**	**1.92**	**0.059**
	มากกว่า 60 ปี	**4.31**	**0.62**	**4.26**	**0.58**	**-0.05**	**1.11**	**0.274**

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- หมายถึง ไม่สามารถคำนวณ t-test และ p-value ได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนไม่เพียงพอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.18 พบว่าด้านความมั่นใจ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังและการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดย กลุ่มอายุที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี (-0.30) รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 15-20 ปี (-0.25) กลุ่มอายุ 21-30 ปี (-0.22) กลุ่มอายุ 51-60 ปี (-0.10) กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (-0.05) และกลุ่มอายุ 41-50 ปี (-0.04) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่ามากที่สุด (5.00) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าน้อยที่สุด (4.31) และการรับรู้ของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่ามากที่สุด (4.75) ส่วนการรับรู้ของ กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีค่าน้อยที่สุด (4.11)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่ากับการรับรู้ทุกเรื่อง

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในเรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.33) รองลงมา คือ ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล และการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.19) และการที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.16) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่อง การที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.40) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.32) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.3 1) และ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.16) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) และเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มี การรับรู้สูงกว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคาดหวัง ที่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในเรื่อง ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.24) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (0.15) การที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.04) และการที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.02) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ที่ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.16) รองลงมา คือ การที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (-0.10) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.08) และผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.05) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย มีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการมีผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.10) รองลงมา คือ การที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (-0.06) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.03) และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (0.00) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน	15-20 ปี	5.00	0.00	4.00	0.00	-1.00	-	-
	21-30 ปี	4.36	0.62	3.81	0.86	-0.55	4.12	0.000*
	31-40 ปี	4.36	0.64	3.91	0.83	-0.45	3.91	0.000*
	41-50 ปี	4.09	0.71	4.00	0.70	-0.09	1.53	0.133
	51-60 ปี	4.16	0.74	3.99	0.71	-0.17	2.48	0.015*
	มากกว่า 60 ปี	4.24	0.71	4.10	0.78	-0.14	1.85	0.070
ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	15-20 ปี	5.00	0.00	4.50	0.71	-0.50	1.00	0.500
	21-30 ปี	4.24	0.66	3.78	0.84	-0.46	3.40	0.001*
	31-40 ปี	4.21	0.65	3.89	0.70	-0.32	2.68	0.010*
	41-50 ปี	4.07	0.70	3.91	0.78	-0.16	2.26	0.028*
	51-60 ปี	4.12	0.78	3.98	0.77	-0.14	2.33	0.022*
	มากกว่า 60 ปี	4.18	0.71	4.04	0.72	-0.14	1.85	0.070
ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน	15-20 ปี	5.00	0.00	4.50	0.71	-0.50	1.00	0.500
	21-30 ปี	4.24	0.62	3.62	0.82	-0.62	4.70	0.000*
	31-40 ปี	4.24	0.60	3.93	0.62	-0.31	3.14	0.003*
	41-50 ปี	3.85	0.68	3.87	0.73	0.02	0.22	0.830
	51-60 ปี	4.10	0.76	3.93	0.75	-0.17	2.86	0.005*
	มากกว่า 60 ปี	4.06	0.81	4.06	0.68	0.00	0.00	1.000
ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย	15-20 ปี	4.50	0.71	4.00	0.00	-0.50	1.00	0.500
	21-30 ปี	4.26	0.66	3.74	0.91	-0.52	3.34	0.002*
	31-40 ปี	4.30	0.68	3.89	0.65	-0.41	3.45	0.001*
	41-50 ปี	4.00	0.64	3.96	0.70	-0.04	0.70	0.485
	51-60 ปี	4.13	0.80	4.06	0.82	-0.07	1.35	0.181
	มากกว่า 60 ปี	4.10	0.78	4.02	0.65	-0.08	1.07	0.290

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	อายุ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายและสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้	15-20 ปี	4.00	0.00	4.00	0.00	0.00	-	-
	21-30 ปี	4.26	0.66	3.88	0.74	-0.38	3.11	0.003*
	31-40 ปี	4.24	0.63	3.96	0.68	-0.28	2.46	0.017*
	41-50 ปี	3.96	0.72	3.92	0.67	-0.04	0.57	0.569
	51-60 ปี	4.17	0.80	3.98	0.77	-0.19	2.96	0.004*
	มากกว่า 60 ปี	4.08	0.77	3.98	0.68	-0.10	1.22	0.229
รวม	**15-20 ปี**	**4.70**	**0.14**	**4.20**	**0.28**	**-0.50**	**1.667**	**0.344**
	21-30 ปี	**4.27**	**0.61**	**3.77**	**0.75**	**-0.50**	**4.09**	**0.000***
	31-40 ปี	**4.27**	**0.58**	**3.92**	**0.61**	**-0.35**	**3.46**	**0.001***
	41-50 ปี	**4.00**	**0.63**	**3.93**	**0.66**	**-0.07**	**1.29**	**0.202**
	51-60 ปี	**4.14**	**0.74**	**3.98**	**0.70**	**-0.16**	**2.86**	**0.005***
	มากกว่า 60 ปี	**4.13**	**0.68**	**4.04**	**0.63**	**-0.09**	**1.37**	**0.176**

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- หมายถึง ไม่สามารถคำนวณ t-test และ p-value ได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนไม่เพียงพอ

จากตารางที่ 4.19 พบว่าด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุ 15-20 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคาดหวังและการรับรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยกลุ่มอายุที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 15-20 ปี และกลุ่มอายุ 21-30 ปี (-0.50) รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี (-0.35) กลุ่มอายุ 51-60 ปี (-0.16) กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี (-0.09) และกลุ่มอายุ 41-50 ปี (-0.07) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่ามากที่สุด (4.70) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีค่าน้อยที่สุด (4.00) และการรับรู้ของกลุ่มอายุ 15-20 ปี มีค่ามากที่สุด (4.20) ส่วนการรับรู้ของ กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีค่าน้อยที่สุด (3.77)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่าผู้ป่วยอายุ 15-20 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ ที่มีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.62) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.55) ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.52) ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.46) และการที่ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.38) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.45) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.41) ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.32) ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.31) และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.28) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน และเรื่องผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย มีความคาดหวัง สูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายและสามารถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอบสนองความต้องการนั้นได้ มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.19) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.17) การที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.16) ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.09) และการที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.06) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ งานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย ที่ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.19) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน และผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.17) ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.14) และผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.07) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน มีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการมีผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน และเรื่องผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.14) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.10) ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.08) และผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (0.00) ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.15 - 4.19 เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จำแนกตามอายุ พบว่าในกลุ่มผู้ป่วยที่มีอายุมาก ผู้ป่วยมีการรับรู้ว่าการบริการดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.25	0.86	4.06	0.77	-0.19	1.14	0.270
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.23	0.53	4.09	0.75	-0.14	0.826	0.418
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.51	0.58	4.64	0.48	0.13	1.52	0.135
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.26	0.62	4.31	0.54	0.05	0.68	0.496
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.44	0.55	4.43	0.55	-0.01	0.16	0.873
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.40	0.52	4.20	0.42	-0.20	1.50	0.168
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.25	0.86	3.94	0.85	-0.31	2.61	0.020*
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.14	0.64	4.09	0.75	-0.05	0.57	0.576
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.36	0.61	4.38	0.49	0.02	0.28	0.785
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.18	0.58	3.96	0.67	-0.22	2.27	0.027*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.28	0.59	4.15	0.64	-0.13	2.71	0.007*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.60	0.52	3.70	0.48	-0.90	3.85	0.004*
ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.38	0.72	4.44	0.51	0.06	0.565	0.580
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.32	0.57	4.09	0.68	-0.23	1.74	0.096
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.36	0.60	4.42	0.58	0.06	1.00	0.323
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	3.96	0.72	3.85	0.68	-0.11	1.23	0.224
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.25	0.58	4.10	0.65	-0.15	3.40	0.001*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.20	0.42	3.90	0.32	-0.30	1.96	0.081

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.25	0.86	4.19	0.83	-0.06	1.00	0.333
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.04	0.72	3.91	0.68	-0.13	1.14	0.266
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.23	0.70	4.30	0.62	0.07	0.62	0.537
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.00	0.70	3.72	0.79	-0.28	2.59	0.012*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.22	0.63	3.91	0.66	-0.31	5.96	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.20	0.79	3.70	0.48	-0.50	1.86	0.096
รวม	**ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา**	**4.28**	**0.81**	**4.16**	**0.69**	**-0.12**	**1.29**	**0.216**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	**4.18**	**0.57**	**4.04**	**0.62**	**-0.14**	**1.47**	**0.156**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	**4.37**	**0.58**	**4.44**	**0.48**	**0.07**	**1.00**	**0.320**
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	**4.10**	**0.61**	**3.96**	**0.56**	**-0.14**	**1.85**	**0.071**
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	**4.30**	**0.53**	**4.15**	**0.52**	**-0.15**	**4.05**	**0.000***
	สูงกว่าปริญญาตรี	**4.35**	**0.46**	**3.88**	**0.24**	**-0.47**	**3.94**	**0.003***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.20 พบว่าด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกระดับการศึกษา ยกเว้นกลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังและการรับรู้ ที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(α = 0.05) และกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่การรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดย กลุ่มระดับการศึกษาที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี (-0.47) รองลงมา คือ กลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (-0.15) มัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา (-0.14) กลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา (-0.12) และกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (0.07) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่ามากที่สุด (4.37) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีค่าน้อยที่สุด (4.10) และการรับรู้ของกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่ามากที่สุด (4.44) ส่วนการรับรู้ของกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าน้อยที่สุด (3.88)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความมีตัวตนจับต้องได้ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่ำกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) และเรื่องผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ที่มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัยมี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.31) รองลงมา คือ มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (-0.19) ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (0.06) และการที่ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (-0.06) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.23) รองลงมา คือ มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (-0.14) ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (-0.13) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.05) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าความคาดหวังทุกเรื่อง ที่ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีความแตกต่างสูงที่สุด (0.13) รองลงมา คือ ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (0.07) ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (0.06) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (0.02) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย มีความคาดหวัง สูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) และเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มี การรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.28) รองลงมา คือ การที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.22) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.11) ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.09) และมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (0.05) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.31) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.15) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.13) และมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (-0.01) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.90) รองลงมา คือ การที่ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (-0.50) ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.30) และการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (-0.20) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.00	0.73	4.00	0.73	0.00	0.000	1.000
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.31	0.65	3.82	1.05	-0.49	2.57	0.018*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.36	0.61	4.30	0.59	-0.06	1.14	0.261
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.15	0.63	3.81	0.70	-0.34	2.89	0.006*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.26	0.58	4.01	0.68	-0.25	4.74	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	0.00	3.80	.42	-0.20	1.50	0.168
ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.25	0.68	4.25	0.68	0.00	0.00	1.000
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.23	0.68	4.14	0.99	-0.09	0.62	0.540
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.38	0.57	4.30	0.69	-0.08	1.27	0.209
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.15	0.63	3.94	0.74	-0.21	1.85	0.070
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.25	0.62	4.13	0.67	-0.12	2.21	0.029*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.60	0.52	4.10	0.88	-0.50	3.00	0.015*
ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.00	0.73	4.00	0.73	0.00	0.00	1.000
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.45	0.74	4.45	0.67	0.00	0.00	1.000
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.26	0.57	4.26	0.53	0.00	0.00	1.000
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.18	0.70	3.96	0.72	-0.22	2.46	0.017*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.33	0.62	4.15	4.21	-0.18	3.50	0.001*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.50	0.85	4.50	0.85	0.00	3.00	0.015*

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	3.62	0.88	3.12	0.62	-0.50	2.74	0.015*
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.41	0.73	4.32	0.94	-0.09	0.57	0.576
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.30	0.59	4.28	0.65	-0.02	0.28	0.785
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.11	0.72	3.78	0.66	-0.33	3.06	0.003*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.21	0.66	4.02	0.72	-0.19	3.77	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	0.67	3.70	0.48	-0.30	1.96	0.081
ผู้ให้บริการ มีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.00	0.89	3.75	0.45	-0.25	1.46	0.164
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.36	0.73	4.36	0.66	0.00	0.00	1.000
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.19	0.61	4.15	0.63	-0.04	0.57	0.569
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.26	0.85	3.92	0.80	-0.34	3.37	0.001*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.21	0.68	4.05	0.72	-0.16	3.28	0.001*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.30	0.82	3.90	0.74	-0.40	2.48	0.037*
รวม	**ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา**	**3.98**	**0.71**	**3.82**	**0.50**	**-0.16**	**1.05**	**0.311**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	**4.35**	**0.59**	**4.22**	**0.80**	**-0.13**	**1.08**	**0.293**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	**4.30**	**0.51**	**4.26**	**0.49**	**-0.04**	**0.96**	**0.341**
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	**4.17**	**0.65**	**3.88**	**0.57**	**-0.29**	**3.41**	**0.001***
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	**4.25**	**0.55**	**4.07**	**0.57**	**-0.18**	**4.49**	**0.000***
	สูงกว่าปริญญาตรี	**4.28**	**0.52**	**3.90**	**0.51**	**-0.38**	**5.02**	**0.001***

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.21 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกระดับการศึกษา ยกเว้นกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังและการรับรู้ ที่ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดย กลุ่มระดับการศึกษาที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี (-0.38) รองลงมา คือ กลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา (-0.29) กลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (-0.18) กลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา (-0.16) มัธยมศึกษาตอนต้น (-0.13) และ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (-0.04) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่ามากที่สุด (4.35) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีค่าน้อยที่สุด (3.98) และการรับรู้ของกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่ามากที่สุด (4.26) ส่วนการรับรู้ของกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีค่าน้อยที่สุด (3.82)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่ากับการรับรู้ทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) และเรื่องผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด ที่มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.50) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.30) เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (0.00) เรื่องผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (0.00) และเรื่องผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (0.00) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ส่วนเรื่องผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล และผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด มีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.49) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.09) ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.09) และผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (0.00) และผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (0.00) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าความคาดหวังทุกเรื่อง ที่ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.08) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.06) ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.04) และ ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.02) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา มีความคาดหวัง สูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในเรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย และเรื่องผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.34) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการปฏิบัติการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.33) การที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.22) และการที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.21) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.25) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.19) ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.18) ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.16) และผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.12) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย และเรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล มีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.50) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.40) การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.30) ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.20) และการที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษา พยาบาล (0.00) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.31	0.87	4.00	0.89	-0.31	2.08	0.055
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.00	0.87	3.91	0.92	-0.09	0.70	0.492
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.38	0.61	4.11	0.81	-0.27	4.19	0.000*
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.18	0.62	3.85	0.68	-0.33	2.97	0.004*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.22	0.63	4.00	0.73	-0.22	4.28	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.80	0.42	3.40	0.84	-1.40	4.12	0.003*
ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.19	0.98	3.50	0.89	-0.69	3.90	0.001*
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.32	0.72	3.91	0.68	-0.41	2.88	0.009*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.47	0.65	4.04	0.91	-0.43	4.48	0.000*
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.28	0.74	3.92	0.84	-0.36	3.31	0.002*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.23	0.63	3.98	0.76	-0.25	3.95	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.67	0.50	4.00	0.71	-0.67	4.00	0.004*
ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.06	0.93	3.88	0.62	-0.18	1.00	0.333
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.27	0.77	3.82	0.85	-0.45	3.18	0.005*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.36	0.64	4.11	0.76	-0.25	3.30	0.002*
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.18	0.73	3.80	0.86	-0.38	3.87	0.000*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.29	0.65	4.06	0.70	-0.23	4.48	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.60	0.52	4.30	0.67	-0.30	1.96	0.081

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.38	0.88	4.00	1.03	-0.38	3.00	0.009*
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.32	0.72	3.73	1.08	-0.59	2.43	0.024*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.45	0.65	4.06	0.84	-0.39	4.58	0.000*
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.26	0.70	3.92	0.93	-0.34	3.37	0.001*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.33	0.63	4.11	0.66	-0.22	4.45	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.40	0.52	4.00	0.67	-0.40	2.45	0.037*
รวม	**ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา**	**4.23**	**0.82**	**3.84**	**0.73**	**-0.39**	**3.13**	**0.007***
	มัธยมศึกษาตอนต้น	**4.23**	**0.72**	**3.84**	**0.79**	**-0.39**	**2.72**	**0.013***
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	**4.41**	**0.60**	**4.08**	**0.73**	**-0.33**	**5.37**	**0.000***
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	**4.23**	**0.66**	**3.88**	**0.73**	**-0.35**	**3.90**	**0.000***
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	**4.26**	**0.59**	**4.03**	**0.63**	**-0.23**	**5.23**	**0.000***
	สูงกว่าปริญญาตรี	**4.64**	**0.38**	**3.92**	**0.40**	**-0.72**	**8.22**	**0.000***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.22 พบว่าด้านความรับผิดชอบ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ทุก ระดับการศึกษา โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี (-0.72) รองลงมา คือ กลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น (-0.39) กลุ่มระดับ

ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา (-0.35) กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (-0.33) และกลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (-0.23) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่ามากที่สุด (4.64) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีค่าน้อยที่สุด (4.23) และการรับรู้ของกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่ามากที่สุด (4.08) ส่วนการรับรู้กลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าน้อยที่สุด (3.84)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความรับผิดชอบ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล และเรื่องผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้นมีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.69) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.38) เรื่องผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.31) และเรื่องการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.18) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.59) รองลงมา คือ เรื่องผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.45) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.41) และการที่ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.09) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าความคาดหวังทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.43) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.39) การที่ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.27) และผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.25) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.38) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.36) การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.34) และผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.33) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ งานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.25) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.23) และผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล และการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.22) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-1.40) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.67) ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.40) และผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านความมั่นใจ	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.38	0.88	4.06	0.77	-0.32	2.61	0.020*
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.41	0.73	4.32	0.89	-0.09	0.62	0.540
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.42	0.68	4.34	0.70	-0.08	1.16	0.252
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.15	0.71	4.02	0.79	-0.13	1.413	0.164
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.21	0.63	4.11	0.63	-0.10	2.44	0.016*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	0.67	3.80	0.42	-0.20	1.50	0.168
ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.19	0.66	4.38	0.72	0.19	1.86	0.083
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.68	0.57	4.36	0.85	-0.32	1.67	0.110
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.70	0.55	4.60	0.50	-0.10	1.53	0.133
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.37	0.71	4.07	0.70	-0.30	2.93	0.005*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.50	0.63	4.32	0.66	-0.18	3.91	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.80	0.42	4.30	0.48	-0.50	3.00	0.015*

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

ด้านความมั่นใจ	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.31	0.87	4.12	0.81	-0.19	1.86	0.083
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.50	0.60	4.23	0.81	-0.27	1.45	0.162
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.61	0.54	4.59	0.50	-0.02	0.30	0.767
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.17	0.75	3.96	0.55	-0.21	1.90	0.062
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.29	0.60	4.12	0.76	-0.17	3.14	0.002*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.20	0.42	3.80	0.42	-0.40	1.50	0.168
ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.19	0.98	4.38	0.88	0.19	0.90	0.383
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.54	0.60	4.36	0.73	-0.18	1.07	0.296
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.57	0.58	4.53	0.58	-0.04	0.81	0.420
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.33	0.75	4.30	0.63	-0.03	0.36	0.719
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.32	0.63	4.25	0.70	-0.07	1.45	0.150
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.60	0.51	4.20	0.42	-0.40	2.45	0.037*
รวม	**ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา**	**4.26**	**0.73**	**4.23**	**0.75**	**-0.03**	**0.33**	**0.743**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	**4.53**	**0.57**	**4.32**	**0.73**	**-0.21**	**1.40**	**0.177**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	**4.60**	**0.46**	**4.53**	**0.43**	**-0.07**	**1.64**	**0.108**
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	**4.25**	**0.65**	**4.09**	**0.56**	**-0.16**	**2.04**	**0.046***
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	**4.33**	**0.54**	**4.20**	**0.59**	**-0.13**	**3.84**	**0.000***
	สูงกว่าปริญญาตรี	**4.40**	**0.36**	**4.02**	**0.18**	**-0.38**	**2.35**	**0.043***

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.23 พบว่าด้านความมั่นใจ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกระดับการศึกษา ยกเว้นกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังและการรับรู้ ที่ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดย กลุ่มระดับการศึกษาที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี (-0.38) รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น (-0.21) กลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา (-0.16) กลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (-0.13) กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (-0.07) และ กลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา (-0.03) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่ามากที่สุด (4.60) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีค่าน้อยที่สุด (4.26) และการรับรู้ของกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่ามากที่สุด (4.53) ส่วนการรับรู้ของ กลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี (4.02)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่ำกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) และเรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.32) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.19) ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (0.19) และผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (0.19) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.32) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.27) ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.18) และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.09) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าความคาดหวังทุกเรื่อง ที่ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.10) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.08) ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.04) และ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.02) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มีความคาดหวัง สูงกว่าการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.30) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.21) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.13) และผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.03) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ งานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.18) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.17) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.10) และผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.07) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย และเรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ส่วนเรื่องผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล มีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.50) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.40) ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.40) และการที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.20) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.25	0.86	3.88	0.96	-0.37	2.09	0.054
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.27	0.63	3.95	0.84	-0.32	2.08	0.050*
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.40	0.68	4.08	0.75	-0.32	3.94	0.000*
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.09	0.78	3.80	0.83	-0.29	2.53	0.014*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.22	0.66	4.01	0.71	-0.21	3.72	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.30	0.67	3.90	0.74	-0.40	1.50	0.168
ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.00	0.89	3.75	0.86	-0.25	1.17	0.261
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.31	0.78	4.09	1.06	-0.22	1.31	0.204
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.28	0.71	4.11	0.70	-0.17	2.43	0.019*
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.11	0.72	3.67	0.75	-0.44	4.12	0.000*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.14	0.65	3.98	0.69	-0.16	2.97	0.004*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.10	0.88	3.80	0.79	-0.30	1.00	0.343
ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	3.75	1.12	3.87	0.88	0.12	0.49	0.633
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.23	0.75	4.04	1.00	-0.19	1.07	0.296
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.21	0.66	3.94	0.64	-0.27	3.51	0.001*
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.00	0.75	3.76	0.75	-0.24	2.04	0.046*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.11	0.66	3.93	0.70	-0.18	3.50	0.001*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.30	0.68	3.80	0.42	-0.50	3.00	0.015*

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (ต่อ)

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ระดับการศึกษาสูงสุด	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	4.00	1.15	4.12	0.88	0.12	0.70	0.497
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.14	0.71	3.91	0.92	-0.23	1.31	0.204
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.40	0.71	4.04	0.78	-0.36	4.36	0.000*
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.15	0.71	3.78	0.74	-0.37	3.47	0.001*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.10	0.66	4.01	0.69	-0.09	1.61	0.109
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.10	0.88	3.50	0.71	-0.60	2.25	0.051
ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายและสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	3.94	1.12	3.75	0.77	-0.19	0.76	0.456
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.18	0.73	3.82	0.85	-0.36	1.79	0.088
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.40	0.71	4.26	0.67	-0.14	2.84	0.007*
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	4.11	0.74	3.91	0.68	-0.20	2.11	0.040*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.09	0.67	3.94	0.67	-0.15	3.02	0.003*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	0.67	3.60	0.70	-0.40	1.31	0.223
รวม	**ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา**	**3.99**	**0.95**	**3.88**	**0.76**	**-0.11**	**0.61**	**0.553**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	**4.23**	**0.64**	**3.96**	**0.90**	**-0.27**	**1.65**	**0.114**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	**4.34**	**0.66**	**4.08**	**0.65**	**-0.26**	**4.22**	**0.000***
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	**4.09**	**0.69**	**3.78**	**0.68**	**-0.31**	**3.19**	**0.002***
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	**4.13**	**0.62**	**3.98**	**0.62**	**-0.15**	**3.41**	**0.001***
	สูงกว่าปริญญาตรี	**4.16**	**0.52**	**3.72**	**0.41**	**-0.44**	**1.86**	**0.095**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.24 พบว่าด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกระดับการศึกษา ยกเว้นกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังและการรับรู้ ที่ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยกลุ่มระดับการศึกษาที่รับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ กลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี (-0.44) รองลงมา คือ กลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา (-0.31) มัธยมศึกษาตอนต้น (-0.27) กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (-0.26) กลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (-0.15) และกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา (-0.11) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่ามากที่สุด (4.34) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีค่าน้อยที่สุด (3.99) และการรับรู้ของกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่ามากที่สุด (4.08) ส่วนการรับรู้ของกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าน้อยที่สุด (3.72)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่าผู้ป่วยกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน และเรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย ที่มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในเรื่องผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.37) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.25) ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.19) ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (0.12) และผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (0.12) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายและสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.36) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.32) ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.23) การที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.22) และการที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.19) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าความคาดหวังทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.36) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.32) ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.27) เรื่องการที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.17) และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.14) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.44) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.37) ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.29) การที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.24) และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.20) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ งานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.21) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.18) ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.16) ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.15) และผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.09) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ยกเว้นเรื่องการที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.60) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.50) ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.40) ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.40) และผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.30) ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.20 - 4.24 เมื่อพิจารณาความแตกต่างในภาพรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ในคุณภาพบริการเกือบทุกด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การจำแนกผู้ป่วยตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล จากตารางที่ 4.6 มีการจัดกลุ่มผู้ใช้บริการใหม่เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ชำระเงินเอง คือ กลุ่มที่ชำระเงินเอง และ/หรือชำระเงินโดยบุคคลในครอบครัว โดยไม่สามารถเบิกจากหน่วยงานใดๆ ได้ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

2. กลุ่มเบิกได้ คือ กลุ่มที่ชำระเงินบางส่วนหรือทั้งหมด โดยนายจ้าง และ/หรือเบิกจากหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ/หรือเบิก จากบริษัทประกัน/บริษัทคู่สัญญา และ/หรือใช้สิทธิอื่นๆ ได้แก่ สวัสดิการพนักงานศูนย์ศรีพัฒน์ฯ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.38	0.63	4.39	0.53	0.01	0.32	0.753
	กลุ่มเบิกได้	4.40	0.56	4.39	0.64	-0.01	0.27	0.790
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.25	0.63	4.11	0.63	-0.14	2.84	0.005*
	กลุ่มเบิกได้	4.30	0.59	4.14	0.68	-0.16	3.25	0.001*
ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.20	0.66	4.12	0.69	-0.08	1.82	0.070
	กลุ่มเบิกได้	4.25	0.60	4.12	0.62	-0.13	2.84	0.005*
ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.16	0.69	3.94	0.71	-0.22	4.23	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.18	0.67	3.96	0.71	-0.22	3.78	0.000*
รวม	**กลุ่มผู้ชำระเงินเอง**	**4.25**	**0.60**	**4.14**	**0.54**	**-0.11**	**3.01**	**0.003***
	กลุ่มเบิกได้	**4.28**	**0.55**	**4.15**	**0.56**	**-0.13**	**3.17**	**0.002***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.25 พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ทั้งกลุ่มผู้ชำระเงิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เอง และกลุ่มเบิกได้ ซึ่งกลุ่มเบิกได้ (-0.13) ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากกว่า กลุ่มผู้ชำระเงินเอง (-0.11) โดยกลุ่มเบิกได้มีระดับความคาดหวังและการรับรู้มากกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความมีตัวตนจับต้องได้ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มผู้ชำระเงินเอง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่การรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการมีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.22) รองลงมา คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.14) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.08) และการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (0.01) ตามลำดับ

และพบว่าผู้ป่วยกลุ่มเบิกได้ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการมีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.22) รองลงมา คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.16) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.13) และมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (-0.01) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ด้านความความน่าเชื่อถือ	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.20	0.63	4.02	0.67	-0.18	3.58	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.27	0.57	3.97	0.75	-0.30	4.88	0.000*
ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.23	0.66	4.22	0.69	-0.01	0.32	0.753
	กลุ่มเบิกได้	4.29	0.58	4.04	0.75	-0.25	4.18	0.000*
ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.29	0.70	4.13	0.63	-0.16	2.73	0.007*
	กลุ่มเบิกได้	4.28	0.61	4.15	0.63	-0.13	2.90	0.004*
ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.16	0.72	3.98	0.74	-0.18	3.20	0.002*
	กลุ่มเบิกได้	4.20	0.67	3.97	0.77	-0.23	4.26	0.000*
ผู้ให้บริการ มีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.20	0.74	4.08	0.69	-0.12	2.49	0.014*
	กลุ่มเบิกได้	4.24	0.70	4.02	0.74	-0.22	4.46	0.000*
รวม	**กลุ่มผู้ชำระเงินเอง**	**4.22**	**0.60**	**4.09**	**0.55**	**-0.13**	**3.33**	**0.001***
	กลุ่มเบิกได้	**4.26**	**0.55**	**4.03**	**0.61**	**-0.23**	**5.32**	**0.000***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.26 พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ทั้งกลุ่มผู้ชำระเงินเอง และกลุ่มเบิกได้ ซึ่งกลุ่มเบิกได้ (-0.23) ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากกว่า กลุ่มผู้ชำระเงินเอง (-0.13) โดยกลุ่มเบิกได้มีระดับความคาดหวังมากกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง และมีการรับรู้น้อยกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มผู้ชำระเงินเอง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย และเรื่องการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.18) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.16) การที่ผู้ให้บริการ มีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.12) และการที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.01) ตามลำดับ

และพบว่าผู้ป่วยกลุ่มเบิกได้ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.30) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.25) การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.23) การที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.22) และผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.13) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ด้านความรับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.25	0.70	3.91	0.79	-0.34	5.71	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.25	0.63	4.01	0.75	-0.24	4.38	0.000*
ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.24	0.72	3.88	0.76	-0.36	6.42	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.36	0.65	4.01	0.85	-0.35	5.23	0.000*
ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.23	0.71	3.92	0.76	-0.31	6.32	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.33	0.67	4.07	0.75	-0.26	4.59	0.000*
ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.30	0.69	3.98	0.83	-0.32	6.07	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.38	0.63	4.07	0.78	-0.31	5.24	0.000*
รวม	**กลุ่มผู้ชำระเงินเอง**	**4.25**	**0.66**	**3.92**	**0.69**	**-0.33**	**7.79**	**0.000***
	กลุ่มเบิกได้	**4.33**	**0.59**	**4.04**	**0.68**	**-0.29**	**5.89**	**0.000***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.27 พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ทั้งกลุ่มผู้ชำระเงินเอง และกลุ่มเบิกได้ ซึ่งกลุ่มผู้ชำระเงินเอง (-0.33) ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากกว่า กลุ่มเบิกได้ (-0.29) โดยกลุ่มเบิกได้มีระดับความคาดหวังและการรับรู้มากกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความรับผิดชอบ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มผู้ชำระเงินเอง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.36) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.34) การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.32) และการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.31) ตามลำดับ

และพบว่าผู้ป่วยกลุ่มเบิกได้ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.35) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.31) การที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.26) และผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.24) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ด้านความมั่นใจ	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.21	0.72	4.15	0.71	-0.06	1.45	0.150
	กลุ่มเบิกได้	4.28	0.64	4.12	0.71	-0.16	3.72	0.000*
ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.46	0.70	4.26	0.69	-0.20	4.51	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.56	0.54	4.39	0.64	-0.17	3.20	0.002*
ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.28	0.70	4.16	0.73	-0.12	2.28	0.024*
	กลุ่มเบิกได้	4.38	0.59	4.17	0.69	-0.21	3.73	0.000*
ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.32	0.74	4.25	0.73	-0.07	1.59	0.114
	กลุ่มเบิกได้	4.44	0.59	4.39	0.62	-0.05	1.00	0.319
รวม	**กลุ่มผู้ชำระเงินเอง**	**4.32**	**0.64**	**4.21**	**0.61**	**-0.11**	**3.58**	**0.000***
	กลุ่มเบิกได้	**4.42**	**0.50**	**4.26**	**0.57**	**-0.16**	**3.57**	**0.000***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.28 พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านความมั่นใจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ทั้งกลุ่มผู้ชำระเงินเอง และกลุ่มเบิกได้ ซึ่งกลุ่มกลุ่มเบิกได้ (-0.16) ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากกว่า กลุ่มผู้ชำระเงินเอง (-0.11) โดยกลุ่มเบิกได้มีระดับความคาดหวังและการรับรู้มากกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มผู้ชำระเงินเอง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.20) รองลงมา คือ การที่ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.12) การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.07) และการที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.06) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และพบว่าผู้ป่วยกลุ่มเบิกได้ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.21) รองลงมา คือ การที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (-0.17) การที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.16) และการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.18	0.72	3.92	0.78	-0.26	4.43	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.28	0.67	4.01	0.75	-0.27	4.76	0.000*
ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.10	0.76	3.84	0.81	-0.26	4.49	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.22	0.65	4.03	0.70	-0.19	3.52	0.001*
ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.08	0.77	3.85	0.74	-0.23	4.07	0.000*
	กลุ่มเบิกได้	4.12	0.67	3.95	0.71	-0.17	2.92	0.004*
ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.13	0.73	3.92	0.78	-0.21	3.43	0.001*
	กลุ่มเบิกได้	4.18	0.72	3.99	0.73	-0.19	3.52	0.001*
ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายและสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้	กลุ่มผู้ชำระเงินเอง	4.12	0.75	3.97	0.70	-0.15	2.90	0.004*
	กลุ่มเบิกได้	4.16	0.71	3.93	0.72	-0.23	3.88	0.000*
รวม	**กลุ่มผู้ชำระเงินเอง**	**4.12**	**0.71**	**3.90**	**0.70**	**-0.22**	**4.44**	**0.000***
	กลุ่มเบิกได้	**4.19**	**0.61**	**3.98**	**0.64**	**-0.21**	**4.28**	**0.000***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.29 พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ทั้งกลุ่มผู้ชำระเงินเอง และกลุ่มเบิกได้ ซึ่งกลุ่มผู้ชำระเงินเอง (-0.22) ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากกว่า กลุ่มเบิกได้ (-0.21) โดยกลุ่มเบิกได้มีระดับความคาดหวังและการรับรู้มากกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่าผู้ป่วยกลุ่มผู้ชำระเงินเอง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่อง ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน และเรื่องผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.26) รองลงมา คือ การที่ ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.23) การที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.21) และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.15) ตามลำดับ

และพบว่าผู้ป่วยกลุ่มเบิกได้ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.27) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.23) การที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก และการที่ผู้ให้บริการมี ความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.19) และผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.17) ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.25 – 4.29 เมื่อพิจารณาความแตกต่างในภาพรวมระหว่างความคาดหวังและรับรู้ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล พบว่าโดยเฉลี่ยความคาดหวังทุกด้านของกลุ่มเบิกได้ มากกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	1 ครั้ง	4.38	0.60	4.42	0.57	0.04	0.71	0.482
	2-5 ครั้ง	4.39	0.60	4.39	0.60	0.00	0.14	0.889
	6-10 ครั้ง	4.46	0.52	4.54	0.52	0.08	0.36	0.721
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.38	0.50	4.00	0.52	-0.38	3.00	0.009*
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย	1 ครั้ง	4.28	0.63	4.10	0.66	-0.18	3.50	0.001*
	2-5 ครั้ง	4.26	0.60	4.16	0.64	-0.10	1.96	0.052
	6-10 ครั้ง	4.38	0.51	4.31	0.48	-0.07	0.43	0.673
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.25	0.68	3.81	0.75	-0.44	2.15	0.048*
ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	1 ครั้ง	4.21	0.62	4.12	0.66	-0.09	1.97	0.051
	2-5 ครั้ง	4.20	0.63	4.15	0.62	-0.05	1.40	0.162
	6-10 ครั้ง	4.23	0.72	4.15	0.90	-0.08	0.29	0.776
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.50	0.52	3.81	0.66	-0.69	3.90	0.001*
ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน	1 ครั้ง	4.15	0.69	3.95	0.68	-0.20	3.67	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.18	0.67	4.02	0.65	-0.16	3.85	0.000*
	6-10 ครั้ง	4.15	0.69	3.62	1.12	-0.53	1.24	0.237
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.25	0.68	3.62	0.88	-0.63	2.44	0.028*
รวม	**1 ครั้ง**	**4.26**	**0.60**	**4.15**	**0.54**	**-0.11**	**2.83**	**0.005***
	2-5 ครั้ง	**4.26**	**0.56**	**4.18**	**0.52**	**-0.08**	**2.36**	**0.019***
	6-10 ครั้ง	**4.31**	**0.55**	**4.15**	**0.69**	**-0.16**	**0.61**	**0.556**
	มากกว่า 10 ครั้ง	**4.34**	**0.55**	**3.81**	**0.63**	**-0.53**	**3.09**	**0.008***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.30 พบว่าด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกระดับ

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ยกเว้นระดับการใช้บริการ 6-10 ครั้ง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับจำนวนที่ใช้บริการ ที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง (-0.53) รองลงมา คือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง (-0.16) ใช้บริการ 1 ครั้ง (-0.11) และใช้บริการ 2-5 ครั้ง (-0.08) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.34) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง และ 2-5 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (4.26) และการรับรู้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.18) ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (3.81)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความมีตัวตนจับต้องได้ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 1 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่มีการรับรู้สูงกว่าคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.20) รองลงมา คือ เรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.18) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมสะอาด เรียบร้อย (-0.09) และการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (0.04) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่มีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.16) รองลงมา คือ การที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.10) การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสมสะอาด เรียบร้อย (-0.05) และการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (0.00) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 6-10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.53) รองลงมา คือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (-0.08) และการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (0.08) และการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.07) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อยมีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.69) รองลงมา คือ การที่ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน (-0.63) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (-0.44) และการที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (-0.38) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย	1 ครั้ง	4.16	0.56	4.09	0.65	-0.07	1.32	0.190
	2-5 ครั้ง	4.28	0.66	3.99	0.66	-0.29	5.91	0.000*
	6-10 ครั้ง	4.31	0.45	3.85	0.55	-0.46	2.52	0.027*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.38	0.50	3.38	1.26	-1.00	3.16	0.006*
ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา	1 ครั้ง	4.23	0.61	4.13	0.73	-0.10	1.75	0.083
	2-5 ครั้ง	4.26	0.65	4.17	0.67	-0.09	1.78	0.077
	6-10 ครั้ง	4.62	0.51	4.31	0.48	-0.31	1.76	0.104
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.25	0.45	3.56	1.03	-0.69	2.42	0.029*
ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล	1 ครั้ง	4.25	0.64	4.16	0.66	-0.09	1.68	0.096
	2-5 ครั้ง	4.29	0.69	4.13	0.61	-0.16	3.10	0.002*
	6-10 ครั้ง	4.69	0.48	4.15	0.69	-0.54	2.50	0.028*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.25	0.45	4.12	0.62	-0.13	0.81	0.432
ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	1 ครั้ง	4.22	0.66	3.97	0.73	-0.25	4.42	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.11	0.73	4.04	0.75	-0.07	1.24	0.218
	6-10 ครั้ง	4.62	0.51	3.92	0.64	-0.70	3.32	0.006*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.12	0.62	3.56	0.89	-0.56	2.52	0.023*
ผู้ให้บริการ มีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด	1 ครั้ง	4.23	0.72	4.05	0.71	-0.18	3.88	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.22	0.76	4.09	0.74	-0.13	2.29	0.024*
	6-10 ครั้ง	4.31	0.48	4.00	0.00	-0.31	2.31	0.040*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.12	0.62	3.75	0.77	-0.37	1.86	0.083
รวม	**1 ครั้ง**	**4.22**	**0.56**	**4.08**	**0.56**	**-0.14**	**3.47**	**0.001***
	2-5 ครั้ง	**4.23**	**0.61**	**4.09**	**0.57**	**-0.14**	**3.82**	**0.000***
	6-10 ครั้ง	**4.51**	**0.40**	**4.05**	**0.37**	**-0.46**	**3.13**	**0.009***
	มากกว่า 10 ครั้ง	**4.22**	**0.49**	**3.68**	**0.85**	**-0.54**	**2.45**	**0.027***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.31 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ทุกระดับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ โดยระดับจำนวนที่ใช้บริการ ที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง (-0.54) รองลงมา คือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง (-0.46) ใช้บริการ 1 ครั้ง (-0.14) และใช้บริการ 2-5 ครั้ง (-0.14) ตามลำดั บ โดยความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการ 6-10 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.51) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง และมากกว่า 10 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (4.22) และการรับรู้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.09) ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (3.68)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 1 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.25) รองลงมา คือ กา รที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.18) การที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.10) ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.09) และการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.07) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.29) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.16) การที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.13) การที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.09) และการมีผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.07) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 6-10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.70) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถให้การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.54) การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (-0.46) ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.31) และการที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.31) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความน่าเชื่อถือ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วยมีความแตกต่างสูงที่สุด (-1.00) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (-0.69) การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (-0.56) การที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (-0.37) และการที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (-0.13) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความรับผิดชอบ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ด้านความรับผิดชอบ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล	1 ครั้ง	4.29	0.62	4.06	0.76	-0.23	3.71	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.24	0.68	3.91	0.72	-0.33	6.37	0.000*
	6-10 ครั้ง	4.38	0.65	4.08	0.64	-0.30	1.76	0.104
	มากกว่า 10 ครั้ง	3.88	0.81	3.50	1.10	-0.38	1.25	0.232
ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น	1 ครั้ง	4.35	0.66	3.98	0.84	-0.37	5.96	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.24	0.71	3.94	0.80	-0.30	4.99	0.000*
	6-10 ครั้ง	4.33	0.65	4.08	0.51	-0.25	0.90	0.389
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.25	0.68	3.69	0.70	-0.56	2.52	0.023*
ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ	1 ครั้ง	4.32	0.66	4.07	0.75	-0.25	4.81	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.21	0.71	3.99	0.72	-0.22	4.78	0.000*
	6-10 ครั้ง	4.38	0.65	3.85	0.80	-0.53	2.21	0.047*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.38	0.72	3.56	0.89	-0.82	2.93	0.010*
ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ	1 ครั้ง	4.38	0.62	4.09	0.79	-0.29	5.42	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.30	0.71	4.04	0.78	-0.26	4.91	0.000*
	6-10 ครั้ง	4.38	0.65	3.77	0.60	-0.61	4.38	0.001*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.38	0.72	3.62	1.15	-0.76	2.16	0.048*
รวม	**1 ครั้ง**	**4.34**	**0.58**	**4.05**	**0.67**	**-0.29**	**6.40**	**0.000***
	2-5 ครั้ง	**4.25**	**0.66**	**3.97**	**0.67**	**-0.28**	**6.62**	**0.000***
	6-10 ครั้ง	**4.33**	**0.65**	**3.88**	**0.46**	**-0.45**	**2.36**	**0.038***
	มากกว่า 10 ครั้ง	**4.22**	**0.65**	**3.59**	**0.89**	**-0.63**	**2.38**	**0.031***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) ทุกระดับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยระดับจำนวนที่ใช้บริการ ที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง (-0.63) รองลงมา คือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง (-0.45) ใช้บริการ 1 ครั้ง (-0.29) และใช้บริการ 2-5 ครั้ง (-0.28) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.34) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (4.22) และการรับรู้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.05) ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (3.59)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความรับผิดชอบ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 1 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.37) รองลงมา คือ เรื่องการ ที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.29) การที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.25) และการที่ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.23) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องการที่ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.33) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.30) การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.26) และการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.22) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 6-10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.61) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (-0.53) การที่ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.30) และการที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.25) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.82) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (-0.76) ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (-0.56) และการที่ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (-0.38) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านความมั่นใจ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ด้านความมั่นใจ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย	1 ครั้ง	4.31	0.64	4.25	0.67	-0.06	1.18	0.238
	2-5 ครั้ง	4.18	0.73	4.10	0.70	-0.08	2.33	0.021*
	6-10 ครั้ง	4.54	0.66	3.77	0.60	-0.77	3.82	0.002*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.12	0.62	3.75	0.93	-0.37	1.57	0.138
ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล	1 ครั้ง	4.53	0.60	4.40	0.66	-0.13	2.66	0.009*
	2-5 ครั้ง	4.48	0.65	4.32	0.62	-0.16	3.61	0.000*
	6-10 ครั้ง	4.69	0.48	4.08	0.64	-0.61	2.55	0.025*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.50	0.73	3.88	0.96	-0.62	2.08	0.055
ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	1 ครั้ง	4.31	0.66	4.20	0.69	-0.11	2.05	0.043*
	2-5 ครั้ง	4.31	0.66	4.16	0.73	-0.15	2.74	0.007*
	6-10 ครั้ง	4.62	0.51	4.31	0.48	-0.31	1.76	0.104
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.44	0.51	3.81	0.75	-0.63	2.44	0.028*
ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง	4.41	0.65	4.49	0.68	0.08	1.59	0.114
	2-5 ครั้ง	4.32	0.69	4.20	0.64	-0.12	2.46	0.015*
	6-10 ครั้ง	4.69	0.48	4.38	0.77	-0.31	1.48	0.165
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.38	0.72	3.88	0.62	-0.50	2.74	0.015*
รวม	**1 ครั้ง**	**4.39**	**0.54**	**4.33**	**0.58**	**-0.06**	**1.47**	**0.143**
	2-5 ครั้ง	**4.33**	**0.60**	**4.20**	**0.57**	**-0.13**	**4.09**	**0.000***
	6-10 ครั้ง	**4.63**	**0.51**	**4.13**	**0.46**	**-0.50**	**2.79**	**0.016***
	มากกว่า 10 ครั้ง	**4.36**	**0.57**	**3.83**	**0.74**	**-0.53**	**2.38**	**0.031***

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.33 พบว่าด้านความมั่นใจ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกระดับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ยกเว้นระดับการใช้บริการ 1 ครั้ง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับจำนวนที่ใช้บริการ ที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง (-0.53) รองลงมา คือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง (-0.50) ใช้บริการ 2-5 ครั้ง (-0.13) และใช้บริการ 1 ครั้ง (-0.06) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการ 6-10 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.63) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (4.33) และการรับรู้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.33) ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (3.83)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 1 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ที่มีระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.13) รองลงมา คือ เรื่องการ ที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.11) การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.08) และการที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.06) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้ทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.16) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.15) การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.12) และการที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.08) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 6-10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.77) รองลงมา คือ การที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (-0.61) การที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (-0.31) และการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.31) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านความมั่นใจ สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.63) รองลงมา คือ การที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (-0.62) การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (-0.50) และการที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (-0.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน	1 ครั้ง	4.32	0.66	4.09	0.81	-0.23	3.61	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.12	0.74	3.92	0.69	-0.20	3.99	0.000*
	6-10 ครั้ง	4.54	0.66	3.85	0.38	-0.69	3.96	0.002*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.25	0.45	3.50	1.03	-0.75	2.67	0.018*
ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก	1 ครั้ง	4.23	0.66	3.98	0.76	-0.25	4.07	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.08	0.76	3.93	0.72	-0.15	3.04	0.003*
	6-10 ครั้ง	4.38	0.65	3.85	0.55	-0.53	2.50	0.028*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.12	0.62	3.62	1.15	-0.50	1.58	0.135
ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน	1 ครั้ง	4.20	0.68	3.98	0.70	-0.22	3.44	0.001*
	2-5 ครั้ง	3.98	0.75	3.86	0.71	-0.12	2.46	0.015*
	6-10 ครั้ง	4.31	0.75	3.92	0.49	-0.39	2.74	0.018*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.12	0.62	3.56	1.15	-0.56	1.78	0.095
ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย	1 ครั้ง	4.25	0.68	4.00	0.73	-0.25	4.19	0.000*
	2-5 ครั้ง	4.05	0.77	3.98	0.71	-0.07	1.52	0.132
	6-10 ครั้ง	4.31	0.75	3.77	0.60	-0.54	2.50	0.028*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.12	0.62	3.56	1.15	-0.56	1.78	0.095

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการทดสอบทีของค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ต่อ)

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ความแตกต่าง	t-test	p-value
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้	1 ครั้ง	4.21	0.68	4.09	0.65	-0.12	2.40	0.018*
	2-5 ครั้ง	4.04	0.78	3.89	0.72	-0.15	2.79	0.006*
	6-10 ครั้ง	4.38	0.65	3.77	0.60	-0.61	2.89	0.014*
	มากกว่า 10 ครั้ง	4.25	0.68	3.56	0.89	-0.69	2.42	0.029*
รวม	**1 ครั้ง**	**4.24**	**0.61**	**4.03**	**0.65**	**-0.21**	**4.13**	**0.000***
	2-5 ครั้ง	**4.33**	**0.60**	**4.20**	**0.57**	**-0.13**	**4.09**	**0.000***
	6-10 ครั้ง	**4.06**	**0.71**	**3.92**	**0.64**	**-0.14**	**3.35**	**0.006***
	มากกว่า 10 ครั้ง	**4.18**	**0.57**	**3.57**	**1.03**	**-0.61**	**2.10**	**0.054**

หมายเหตุ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.34 พบว่าด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) เกือบทุกระดับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ยกเว้นระดับการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (α = 0.05) โดยระดับจำนวนที่ใช้บริการ ที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง (-0.61) รองลงมา คือ ใช้บริการ 1 ครั้ง (-0.21) ใช้บริการ 6-10 ครั้ง (-0.14) และใช้บริการ 2-5 ครั้ง (-0.13) ตามลำดับ โดยความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.33) ส่วนความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการ 6-10 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (4.06) และการรับรู้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีค่ามากที่สุด (4.20) ส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีค่าน้อยที่สุด (3.57)

เมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่าผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 1 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สูงกว่าการรับรู้ ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการจัดกิจกรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก และเรื่องผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย มี ความแตกต่างสูงที่สุด (-0.25) รองลงมา คือ เรื่องการที่ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.23) การที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.22) และการที่ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.12) ตามลำดับ

สำหรับ ผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (-0.20) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก และการที่ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.15) การที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.12) และการที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดและตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.07) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 6-10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.69) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.61) การที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.54) การที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.53) และการที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (-0.39) ตามลำดับ

สำหรับผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานบริการผู้ป่วยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สูงกว่าการรับรู้ในทุกเรื่อง โดยระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน เรื่องผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.75) รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ (-0.69) การที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน และการที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (-0.56) และการที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (-0.50) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.30 – 4.34 เมื่อพิจารณาความแตกต่างในภาพรวมระหว่างความคาดหวังและรับรู้ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากกว่าระดับจำนวนครั้งที่ใช้บริการอื่นๆ ในทุกด้าน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 288 ราย มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 71 ราย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ราย)
ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	1. พนักงานควรพูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน	5
	2. ควรปรับปรุงด้านความสะอาด	4
	3. พนักงานควรให้บริการด้วยวาจาสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาเป็นกันเองกับผู้ป่วย	4
	4. ควรจัดที่จอดรถให้พอเพียง	3
	5. พนักงานควรมีอัธยาศัยที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ	3
	6. ควรปรับปรุงรสชาติอาหารของผู้ป่วย	2
ด้านความน่าเชื่อถือ	1. ผู้ให้บริการควรแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา	5
	2. ควรรักษามาตรฐานงานบริการผู้ป่วยใน	1
ด้านความรับผิดชอบ	1. ควรมีการแจ้งเวลาในการตรวจเยี่ยมของแพทย์ที่แน่นอน	6
	2. พนักงานผู้ให้บริการควรพร้อมบริการตลอดเวลา	5
	3. พนักงานผู้ให้บริการควรจะมีความกระตือรือร้นที่จะบริการ	5
	4. พนักงานผู้ให้บริการในส่วนสนับสนุน (พนักงานการเงิน และบริการบริษัทคู่สัญญา) ควรบริการให้รวดเร็ว	4
	5. ควรที่จะจัดหาพนักงานผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาในการรักษาและดูแลผู้ป่วยได้รวดเร็วและทันท่วงที	3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ราย)
ด้านความมั่นใจ	1. ควรให้มีความเชื่อมั่นในบุคลากรทางการแพทย์ว่ามีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล และช่วยเหลือผู้ป่วยตลอดเวลา	4
	2. ควรให้ความมั่นใจในยารักษาโรค โดยมีเภสัชกรแนะนำการใช้ยาบนหอผู้ป่วย	2
	3. ควรให้ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล	1
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	1. พนักงานบริการผู้ป่วยในควรจะเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยให้มากขึ้น	5
	2. ควรจะตอบคำถามของผู้ป่วย โดยอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจโดยถ่องแท้	3
	3. แพทย์ควรดูแลเอาใจใส่ และออกตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วยมากขึ้น	2
ด้านอื่นๆ	1. ควรปรับปรุงการบริการให้คุ้มค่ากับการบริการรักษาพยาบาล	4
	2. ควรเพิ่มทางเลือกในสิ่งอำนวยความสะดวก และการรักษาพยาบาล เพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยตามที่ผู้ป่วยต้องการ	2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved