

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 288 ราย ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 27 เมษายน - 4 มิถุนายน พ.ศ. 2553 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยการศึกษาตามวิธีการวัดความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้วยเครื่องมือ SERVQUAL ที่ Parasuraman และคณะได้สร้างขึ้น ประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้ป่วย 5 ด้าน คือ ความมีตัวตนจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความมั่นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติทดสอบทีสำหรับหนึ่งกลุ่มตัวอย่าง (One Sample t-test) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพงานบริการ ในบทนี้ประกอบด้วย สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 51.0 และเพศหญิง ร้อยละ 49.0 มีอายุ 51-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.5 รองลงมา คือ 31-40 ปี ร้อยละ 19.8 ระดับการศึกษาสูงสุดที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ ระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา ร้อยละ 18.8 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด ร้อยละ 25.3 รองลงมา คือ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 19.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ 20,000-30,000 บาท ร้อยละ 29.5 ในด้านการชำระเงินและสิทธิที่ใช้ในการรักษา พบว่าชำระเงินเอง มากที่สุด ร้อยละ 69.1 รองลงมา คือ ชำระโดยบุคคลในครอบครัว ร้อยละ 52.1 โดยจัดกลุ่มตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเป็น

กลุ่มผู้ชำระเงินเอง ร้อยละ 49.0 และกลุ่มเบิกได้ ร้อยละ 51.0 และในด้านจำนวนครั้งในการใช้บริการ พบว่ามีจำนวนครั้งในการใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 2-5 ครั้ง ร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ 1 ครั้ง ร้อยละ 44.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.1 ความคาดหวังในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยด้านที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคาดหวังระดับมาก คือ ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเรา (ค่าเฉลี่ย 4.16) และเมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในเรื่องการที่ ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา คือ การ มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.39) การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.25) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.25) ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.24) ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

2.2 การรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พบว่าผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความระดับการรับรู้ในคุณภาพงานบริการที่ได้รับจริง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 โดยด้านที่มีการรับรู้ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ส่วนด้านที่มีการรับรู้ระดับมาก คือ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่าผู้ป่วยมีการรับรู้ในระดับ มากที่สุดในเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา คือ การที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.32) และการที่ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

2.3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงาน บริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.20 โดยผู้ป่วยรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังที่มีต่อโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ และพบว่าความแตกต่างในคุณภาพบริการ ซึ่งเกิดจากค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E) ในด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.31) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา (-0.22) ด้านความน่าเชื่อถือ (-0.18) ด้านความมั่นใจ (-0.13) และด้านความมีตัวตน จับต้องได้ (-0.12) ตามลำดับ และพบว่าเมื่อนำระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ งานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มาทดสอบ ความแตกต่างด้วย t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน ทั้งโดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เมื่อพิจารณารายข้อย่อยในความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพ งานบริการผู้ป่วยใน พบว่าผู้ป่วยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ทุกรายข้อย่อย มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่มีระดับความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) โดยผู้ป่วยรับรู้ในคุณภาพบริการที่

ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง และพบว่าความแตกต่างในคุณภาพบริการในเรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มีความแตกต่างสูงสุด (ด้านความรับผิดชอบ, -0.35) รองลงมา คือ เรื่อง ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ (ด้านความรับผิดชอบ, -0.31) เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล (ด้านความรับผิดชอบ, -0.29) ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (ด้านความรับผิดชอบ, -0.28) ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน (ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา, -0.26) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย (ด้านความน่าเชื่อถือ, -0.24) ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก (ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา, -0.23) ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสนให้แก่ท่าน (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้, -0.22) ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา, -0.21) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (ด้านความน่าเชื่อถือ, -0.20) และ ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา, -0.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะของผู้ป่วย ได้แก่ ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

3.1 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความรับผิดชอบ ในทุกกลุ่มอายุ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เกือบทุก กลุ่มอายุ ยกเว้น กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี การรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนด้านความมั่นใจ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เกือบทุกกลุ่มอายุ ยกเว้นกลุ่มอายุ 15-20 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) โดยพบว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี มีระดับการรับรู้ต่ำกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ในทุกด้าน และเมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่าแต่ละกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) ในกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนในเรื่องการที่ผู้ให้บริการแต่งกาย เหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) ในกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เรื่องการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ (ด้านความรับผิดชอบ) ในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และ เรื่องการที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (ด้านความมั่นใจ) และเรื่องการที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา) ที่พบว่าอายุมากกว่า 60 ปี มีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ โดยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

3.2 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของ

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด จากการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน ด้านความรับผิดชอบ ในทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนใน ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เกือบทุกระดับการศึกษา ยกเว้นกลุ่มระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ ที่ แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่การรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ที่ไม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เกือบทุกระดับการศึกษา ยกเว้นกลุ่ม ระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนด้านความมั่นใจ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เกือบทุกระดับ การศึกษา ยกเว้นกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เกือบทุกระดับการศึกษา ยกเว้นกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา กลุ่ม ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ที่ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) โดยพบว่ากลุ่ม ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากกว่ากลุ่มระดับ การศึกษาอื่นๆ ในทุกด้าน

และเมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่าแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับ ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ ทันสมัย (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) ในกลุ่มระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา และ มัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาด และปลอดภัย และเรื่องป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้าง ความสับสน (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) ในกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับการรับรู้สูงกว่า ความคาดหวัง โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนในเรื่องการที่ผู้ให้บริการแต่งกาย เหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (ด้านความมีตัวตน จับต้องได้) ในกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับ การรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เรื่องผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้ออกไว้กับผู้ป่วย และเรื่องผู้ให้บริการ แสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (ด้านความน่าเชื่อถือ) ในกลุ่ม

ระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีระดับการรับรู้เท่ากับความคาดหวัง โดยไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนเรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล (ด้านความน่าเชื่อถือ) ในกลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และ มัธยมศึกษาตอนปลาย มีการรับรู้เท่ากับความคาดหวัง โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เรื่องผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการ รักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด (ด้านความน่าเชื่อถือ) ในกลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีการรับรู้เท่ากับความคาดหวัง โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เรื่องผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล และเรื่องผู้ ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ด้านความมั่นใจ) เรื่องผู้ให้บริการเข้าใจความ จำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน และเรื่องผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะ ให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา) ใน กลุ่มระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา มีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยไม่มีความ แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

3.3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของ ศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายใน การรักษาพยาบาล

จากการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการ ผู้ป่วยใน ทั้งกลุ่มผู้ชำระเงินเอง และกลุ่มเบิกได้ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ จำแนกตามรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ได้แก่ ด้านความมีตัวตน จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา โดยพบว่ากลุ่มเบิกได้มีระดับความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเองในทุกด้าน และเมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่าส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มผู้ชำระเงินเอง และกลุ่มเบิกได้ มีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) ทั้งในกลุ่มผู้ชำระเงินเอง และกลุ่มเบิกได้ มีระดับการรับรู้สูงกว่า ความคาดหวัง โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) รวมถึงในเรื่องการที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (ด้านความมีตัวตน จับต้องได้) เรื่องการที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมี ปัญหา (ด้านความน่าเชื่อถือ) และเรื่องการที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจ

แก่ผู้ป่วย (ด้านความมั่นใจ) ที่พบว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) แต่กลุ่มเบิกได้ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และเรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ด้านความมั่นใจ) พบว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง และกลุ่มเบิกได้ มีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

3.4 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความรับผิดชอบ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน ทุกระดับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนด้านความมีตัวตนจับต้องได้ พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน เกือบทุกระดับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ยกเว้นผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 6-10 ครั้ง ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สำหรับด้านความมั่นใจ พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน เกือบทุกระดับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ยกเว้นผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 1 ครั้ง ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน เกือบทุกระดับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ยกเว้นผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง ที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ โดยไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) โดยพบว่าผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้สูงกว่ากลุ่มผู้ป่วยที่มีระดับจำนวนครั้งที่ใช้บริการอื่นๆ ในคุณภาพบริการทุกด้าน

และเมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า กลุ่มผู้ป่วยที่แบ่งตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) พบว่าผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 1 ครั้ง และกลุ่มที่ใช้บริการ

6-10 ครั้ง มีระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง มีระดับการรับรู้เท่ากับ ความคาดหวัง โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่องที่ได้รับการเสนอแนะให้ งานผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปรับปรุงมากที่สุด คือ ควรมีการแจ้งเวลาในการตรวจเยี่ยมแพทย์ที่แน่นอน (ด้านความรับผิดชอบ) รองลงมา คือ พนักงานผู้ให้บริการควรพร้อมบริการตลอดเวลา (ด้านความรับผิดชอบ) พนักงานผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นที่จะบริการ (ด้านความรับผิดชอบ) พนักงานควรพูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) และ ผู้ให้บริการควรแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (ด้านความน่าเชื่อถือ) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งนำมาอภิปรายผล คือ

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการโดยรวม

จากการศึกษาพบว่าความคาดหวังในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) อธิบายได้ว่า งานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้บริการได้มากกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาล ซึ่งหมายถึงผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการบริการ

เมื่อนำระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จากคุณภาพบริการ โดยรวมและทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี และผลการศึกษาของนพรัตน์ วัจวล (2546) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และค่าความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้จากคุณภาพบริการ โดยรวมและจำแนกตามรายด้าน

คุณภาพบริการ	งานผู้ป่วยใน ศูนย์ศัลยกรรม			งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล รัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี (ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541)*			งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ (นพรัตน์ วัฒน, 2546)*		
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	การรับรู้ (แปลผล)	ความ แตกต่าง	ความ คาดหวัง (แปลผล)	การรับรู้ (แปลผล)	ความ แตกต่าง	ความ คาดหวัง (แปลผล)	การรับรู้ (แปลผล)	ความ แตกต่าง
ด้านความรับผิดชอบ (การตอบสนอง)	4.29 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	-0.31	5.96 (มากที่สุด)	4.89 (มาก)	-1.07	2.76 (มากที่สุด)	2.32 (มาก)	-0.44
ด้านการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา (ความเห็นอกเห็นใจ)	4.16 (มาก)	3.94 (มาก)	-0.22	5.78 (มาก)	4.71 (มาก)	-1.07	2.79 (มากที่สุด)	2.35 (มาก)	-0.44
ด้านความน่าเชื่อถือ (ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ)	4.24 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	-0.18	5.95 (มากที่สุด)	4.83 (มาก)	-1.12	2.74 (มากที่สุด)	2.30 (มาก)	-0.44
ด้านความมั่นใจ (การให้ความมั่นใจ)	4.37 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	-0.13	5.89 (มากที่สุด)	4.77 (มาก)	-1.12	2.77 (มากที่สุด)	2.36 (มาก)	-0.41
ด้านความมีตัวตน จับต้องได้ (ความเป็นรูปธรรม)	4.26 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	-0.12	5.83 (มาก)	4.79 (มาก)	-1.04	2.81 (มากที่สุด)	2.46 (มาก)	-0.35
รวม	4.27 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	-0.20	5.88 (มากที่สุด)	4.80 (มาก)	-1.08	2.69 (มากที่สุด)	2.36 (มาก)	-0.33

หมายเหตุ * ปรับมาตรวัดเป็น 5 ระดับ จากความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด ไปน้อยที่สุด

ผลการศึกษพบว่าความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ 4.07 ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยรวมในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก มีค่าเฉลี่ย 5.88 และ 4.80 ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ($\alpha = 0.01$) และสอดคล้องกับการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่า

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยรวมในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก มีค่าเฉลี่ย 2.69 และ 2.36 ซึ่งมี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับคำกล่าวของชนวิวัฒน์ นันทสมบุญ (2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาลเอกชนในทุกๆ ด้าน

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการ ปรากฏผลดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการสูงกว่าการรับรู้ในแต่ละด้าน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน ด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างมากที่สุด (-0.31) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (-0.22) ด้านความน่าเชื่อถือ (-0.18) ด้านความมั่นใจ (-0.13) และด้านความมีตัวตนจับต้องได้ (-0.12) ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของนพรัตน์ วัจวล (2546) ที่พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการจำแนกตามรายด้าน ในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ (ในการศึกษารั้งนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ (ในการศึกษารั้งนี้ คือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (ในการศึกษารั้งนี้ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ) มีความแตกต่างสูงที่สุด (-0.44) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ (ในการศึกษารั้งนี้ คือ ด้านความมั่นใจ, -0.41) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ในการศึกษารั้งนี้ คือ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้, -0.35) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการจำแนกรายด้านในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ($\alpha = 0.01$) ระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการงานด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (ในการศึกษารั้งนี้ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ในการศึกษารั้งนี้ คือ ด้านความมั่นใจ) มีความแตกต่างสูงที่สุด (-1.12) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

(ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ , -1.07) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา, -1.07) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ , -1.04) ตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของประเทือง เจียมตน (2546) ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้, 4.09) รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา, 4.13) ด้านความน่าเชื่อถือ (4.22) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านความมั่นใจ, 4.25) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ, 4.27) ตามลำดับ

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้

ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการผู้ป่วยในอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมี ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) อธิบายได้ว่า งานบริการผู้ป่วยในของ ศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้บริการได้มากกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาล ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ เนื่องจากคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า ถ้าหากการบริการที่รับรู้นั้นลูกค้าได้รับรู้ที่ดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่ถ้าบริการนั้นด้อยกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะประเมินว่าบริการไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ

การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่าผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก โดยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ($\alpha = 0.01$)

จากผลการศึกษาคณาภพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อย่อยในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ พบว่า เรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีระดับความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยไม่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจ และเป็นบริการ ที่จัดว่ามีคุณภาพ (เนื่องจากศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการโดย คณาจารย์แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย ในด้านการวินิจฉัยโรคและการรักษาพยาบาลด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เครื่องเอกซเรย์ระบบดิจิทัลแบบสมบูรณ์ชุดแรกของ ภาคเหนือ การวินิจฉัยด้วยการกลืนแคปซูล และเครื่องตรวจตับที่ทำให้ไม่เกิดแผล เป็นต้น) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วังวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ อยู่ในระดับ มากที่สุดและมาก ในเรื่องผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่พร้อมและ ทันสมัย โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

ส่วนในเรื่องการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย พบว่ามีระดับ ความคาดหวังและการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนพรัตน์ วังวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมียุทธศาสตร์และเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกต่อ ผู้รับบริการอย่างพร้อมและเห็นได้ชัดเจน โดยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ นพรัตน์ วังวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลเอกชน ควรแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย โดยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารองการันต์ วัจกุล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรมีป้ายแสดงห้องที่ให้บริการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เช่น ใบนัด ใบแนะนำดูแลรักษาพยาบาลที่อ่านง่ายและชัดเจน โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

ส่วน เรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การมีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆ ชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน อาจเป็นเพราะศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการใช้สถานที่ให้บริการอยู่ในอาคารเดียวกับโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อาจทำให้ผู้ป่วยเกิดความสับสนในป้ายหรือเครื่องหมายต่างๆ ได้ รองลงมา คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย การที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย และการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารองการันต์ วัจกุล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่องที่ ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ เรื่องผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย รองลงมา คือ เรื่องงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการอย่างพร้อมและเห็นได้ชัดเจน เรื่องงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรมีป้ายแสดงห้องที่ให้บริการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เช่น ใบนัด ใบแนะนำดูแลรักษาพยาบาลที่อ่านง่ายและชัดเจน และเรื่องพนักงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังการรับรู้ในคุณภาพบริการผู้ป่วยในอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมี ความคาดหวังระดับสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) อธิบายได้ว่า งานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้บริการได้มากกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาล เนื่องจากคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า ถ้าหากการบริการที่รับรู้นั้นลูกค้าได้รับรู้ว่าดีกว่าหรือ

เท่ากับที่คาดหวังไว้ บริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่ถ้าบริการนั้นด้อยกว่าที่คาดไว้ ลูกค้ำก็จะประเมินว่าบริการไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ

การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่าผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ($\alpha = 0.01$)

จากผลการศึกษาคคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า เรื่องการที่ ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้ออกไว้กับผู้ป่วย มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวัง สูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมบริการในทุกขั้นตอนของการรักษาพยาบาล โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวัง สูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาใดๆ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนจะแก้ไขปัญหาด้วยความเต็มใจและจริงใจ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมี

ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนพรัตน์ วัจวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้เข้ารับบริการเข้าทำการรักษาพยาบาล โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัจวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องเมื่องานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนกำหนดว่าจะบริการงานใด ก็สามารถบริการได้ทันกำหนดเวลา โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนพรัตน์ วัจวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

จากผลการศึกษาคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า เรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามที่ได้ออกไว้กับผู้ป่วย รองลงมา คือ ผู้ให้บริการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด การที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด การที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล และผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัจวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่องที่ ผู้ป่วยรับรู้ถึง

ความแตกต่างมากที่สุด คือ เรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด รองลงมา คือ เรื่องเมื่องานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนกำหนดว่าจะบริการงานใด ก็สามารถบริการได้ทันกำหนดเวลา เรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะมีการจัดเตรียมความพร้อมบริการในทุกขั้นตอนของการรักษาพยาบาล เรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ ผู้เข้ารับบริการเข้าทำการรักษาพยาบาล และเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาใดๆ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนจะแก้ไขปัญหาด้วยความเต็มใจและจริงใจ ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่าการให้บริการตามที่ได้สัญญา ทั้งในส่วนของบริการ เวลา และ ความถูกต้อง รวมถึงความจริงใจของผู้ให้บริการเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ นั้น ผู้ให้บริการยังทำได้ไม่ดี หรืออาจเกิดจากผู้ป่วยรับรู้ถึงคุณภาพบริการในด้านอื่นชัดเจนกว่า ทั้งๆ ที่ผู้ให้บริการพยายามให้คุณภาพกับการบริการทุกด้าน เช่น เมื่อมีการตกแต่งหอผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยจะรับรู้ได้ทันที ในขณะที่การจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความเชื่อถือ หรือเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือ ต้องอาศัยเวลา และรักษาภาพลักษณ์ให้ดี ไม่ให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้นตลอดเวลา

ด้านความรับผิดชอบ

ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการผู้ป่วยในอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังมีระดับสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) อธิบายได้ว่า งานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้บริการได้มากกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาล เนื่องจากคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย ถ้าหากการบริการที่รับรู้แล้วผู้ป่วยได้รู้ดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่ถ้าบริการนั้นด้อยกว่าที่คาดไว้ ผู้ป่วยก็จะประเมินว่าบริการไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ

การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่าผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ มีความคาดหวังและการรับรู้ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ (ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ) อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ($\alpha = 0.01$) และสอดคล้องกับการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับ มากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านการตอบสนองของผู้เข้ารับบริการ (ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ)

จากผลการศึกษาคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อย่อยในด้านความรับผิดชอบ พบว่า เรื่องการที่ ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน ควรจะสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันที่ต่อสถานการณ์ในขณะนั้นๆ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรจะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถตลอดเวลา โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่อง ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ พบว่ามีระดับความคาดหวัง และการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ นพรัตน์ วัจวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานงาน บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะต้องพร้อมที่จะบริการโดยรวดเร็ว ปราศจากการชะลอ หรือปฏิเสธการร้องขอ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทาง สถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

จากผลการศึกษาคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า เรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ เรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ใน ขณะนั้น รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ การที่ผู้ให้บริการ สามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่ กระบวนการรักษาพยาบาล และผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัจวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่องที่ ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ เรื่องพนักงาน งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันที่ต่อ สถานการณ์ในขณะนั้นๆ รองลงมา คือ เรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควร จะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เต็มความ สามารถตลอดเวลา เรื่องพนักงานงานบริการ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล และเรื่องพนักงานงาน บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะต้องพร้อมที่จะบริการโดยรวดเร็ว ปราศจากการชะลอ หรือปฏิเสธการร้องขอ ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบเป็นด้านที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างของคุณภาพการบริการ มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการให้บริการยังขาดความตั้งใจที่จะช่วยผู้ป่วยและให้บริการในทันที ปล่อยให้ผู้ป่วยรอโดยไม่มีความเห็นควร โดยละเลยความต้องการของผู้ป่วย ทำให้เกิดความรู้สึกทาง ลบต่อคุณภาพบริการ อาจเป็นเพราะการที่มีผู้ป่วยมารับ บริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นจำนวนมาก ทำให้บางช่วงเวลาที่ยังเร่งรีบ พนักงานต้อง รับภาระงานหลายด้าน จึงมีการตอบสนองไม่รวดเร็วตามความต้องการของผู้ป่วย

ด้านความมั่นใจ

ผลการศึกษาพบว่าทั้งความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการผู้ป่วยในอยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังมีระดับสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) อธิบายได้ว่า งานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้บริการได้มากกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาล เนื่องจากคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า ถ้าหากการบริการที่รับรู้นั้นลูกค้าได้รู้ว่าดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่ถ้าบริการนั้นด้อยกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะประเมินว่าบริการไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ

การศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ที่พบว่า ผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ มีความคาดหวังและการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ($\alpha = 0.01$) และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนพรัตน์ วัจวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับ ความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

จากผลการศึกษาคูณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อย่อยในด้านความมั่นใจ พบว่า เรื่องการที่ ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย มีระดับ ความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนพรัตน์ วัจวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ท่าน ผู้เข้ารับบริการ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล พบว่ามีระดับ ความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของนพรัตน์ วังวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนพรัตน์ วังวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะมีบริการผู้รับบริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีอักษาศัพท์ดีอย่างสม่ำเสมอ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมากที่สุด โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วังวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามของผู้เข้ารับบริการด้านการรักษาพยาบาลได้ตลอดเวลา โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

จากผลการศึกษาคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า เรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ เรื่องผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล รองลงมา คือ เรื่องผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน การที่ผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย และการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วังวล (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ เรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามของ

ผู้เข้ารับบริการด้านการรักษาพยาบาลได้ตลอดเวลา รองลงมา คือ เรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ท่านผู้เข้ารับบริการ เรื่อง ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน และ เรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะบริการผู้รับบริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ด้านความมั่นใจเป็นด้านที่ผู้ป่วยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด และมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด เกี่ยวข้องกับการที่พนักงานมีความรู้และความสามารถ เมื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยแล้ว ผู้ป่วยรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ ปลอดภัยจากการบริการที่ได้รับ รวมถึงมีมารยาทที่ดีต่อผู้ป่วย ทุกครั้งที่มาใช้บริการ ซึ่งประเด็นข้างต้นนั้นสะท้อนถึงความสามารถ คุณลักษณะ และทักษะต่างๆ ของผู้ให้บริการในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ป่วย ดังนั้นการที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ได้รับจาก งานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านนี้สูงสุด อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการเป็นคณาจารย์แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ และบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือ โดยให้บริการตามหลัก วิชาการและวิชาชีพ รวมถึงผู้ให้บริการมีการเพิ่มเติมความรู้ และติดตามข่าวสารใหม่ๆ ทั้งด้านโรค และการรักษาอยู่เสมอ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ผลการศึกษาพบว่าทั้งความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการผู้ป่วยในอยู่ในระดับ เดียวกัน คือ ระดับมาก โดยมี ความคาดหวังมีระดับสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) อธิบายได้ว่า งานบริการผู้ป่วยในของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้บริการได้มากกว่าหรือ เท่ากับความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาล เนื่องจากคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า ถ้าหากการบริการที่รับรู้นั้นลูกค้าได้ รับรู้ที่ดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่ถ้าบริการนั้นด้อยกว่าที่ คาดไว้ ลูกค้าก็จะประเมินว่าบริการไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ

การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ที่พบว่าผู้รับบริการ งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ มีความคาดหวังและการรับรู้ด้านการเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ (ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ คือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา) อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก โดยมี ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ($\alpha = 0.01$) แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ใน

ระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านการเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ (ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ คือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา)

จากผลการศึกษาคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อย่อยในด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา พบว่า เรื่องการที่ ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะเอาใจใส่ผู้รับบริการและพร้อมที่จะรับฟังอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจัดเวลาการให้บริการที่สะดวกแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรมีบุคลิกภาพที่พร้อมจะดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

เรื่องการที่ ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ พบว่ามีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ในเรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะเข้าอกเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

จากผลการศึกษาคณาคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่าเรื่องที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ การที่ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก การที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย การที่ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน และการที่ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพรัตน์ วัฒน (2546) ที่พบว่างานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่องที่ ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุด คือ เรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ รองลงมา คือ เรื่องพนักงานงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรมีบุคลิกภาพที่พร้อมจะดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะเอาใจใส่ผู้รับบริการและพร้อมที่จะรับฟังอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน เรื่องพนักงานงานบริการ

ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะเข้าอกเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายและสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ และเรื่องงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนควรจะจัดเวลาการให้บริการที่สะดวกแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล ตามลำดับ

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นด้านที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความแตกต่างของคุณภาพการบริการเป็นอันดับสองรองจากด้านความรับผิดชอบประเด็นที่ใช้ประเมินในด้านนี้ เกี่ยวกับการให้ความเอาใจใส่ ให้ความสนใจในความต้องการของผู้ป่วย ทั้งในส่วนของพนักงานที่ให้บริการและส่วนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจากประเด็นที่กล่าวมาจะเห็นว่าเป็นเรื่องที่วัดความรู้สึกของผู้ป่วยแต่ละรายที่รับรู้ถึงการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการในงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ป่วยเฉพาะรายเป็นบุคคลได้ไม่มากนัก อาจเป็นเพราะผู้ป่วยที่มาใช้บริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีจำนวนมากทำให้ผู้ให้บริการอาจให้บริการไม่ทั่วถึง หรือให้ความเอาใจใส่ผู้ป่วยในแต่ละรายไม่เต็มที่ การสนทนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ให้บริการไม่มากนัก

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีข้อค้นพบ ดังนี้

- เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมทุกด้านผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่าในกลุ่มผู้ป่วยที่มีอายุมาก ผู้ป่วยมีการรับรู้ว่าการบริการดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า เช่น กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการรับรู้ มีระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ในเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) และเรื่องการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ด้านความมั่นใจ) ซึ่งมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ส่วนกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีระดับความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ ในเรื่องผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (ด้านความมั่นใจ) และเรื่องผู้ให้บริการเข้าใจ ความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน (ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา) สาเหตุที่กลุ่มผู้ป่วยที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี มีการรับรู้ว่าการบริการดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยที่อายุมากยังยึดติดกับการบริการของโรงพยาบาล รูปแบบเดิม ที่เพียงคาดหวังว่าจะได้รับการรักษาให้หายจากโรค แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่อง การบริการอื่นๆ ที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ทำให้ความคาดหวังไม่สูงมาก
- เมื่อพิจารณาความแตกต่างในภาพรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับ ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความ เชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ในคุณภาพบริการเกือบทุกด้าน สาเหตุที่กลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับ ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) อาจ เนื่องมาจากผู้ที่มีการศึกษาหรือมีความรู้สูง มักจะต้องการได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรทาง การแพทย์ที่ชัดเจน และได้รับข้อมูลการรักษาอย่างละเอียดครบถ้วน รวมถึงต้องการความ สะดวกสบายในการใช้บริการ และการให้เกียรติของผู้ให้บริการในโรงพยาบาล

3. เมื่อพิจารณาความแตกต่างในภาพรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล พบว่ากลุ่มเบิกได้มีระดับความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเองในทุกด้าน

สาเหตุที่กลุ่มเบิกได้มีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มผู้ชำระเงินเอง อาจเนื่องมาจากว่ากลุ่มเบิกได้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีระดับและสถานะทางสังคมค่อนข้างดี มีความคาดหวังสูงในคุณภาพบริการ

4. เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เรื่องการที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย (ด้านความมีตัวตนจับต้องได้) เรื่องการที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา (ด้านความน่าเชื่อถือ) และเรื่องการที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย (ด้านความมั่นใจ) ที่พบว่ากลุ่มเบิกได้ มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) แต่กลุ่มผู้ชำระเงินเอง มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$)

สาเหตุที่กลุ่มเบิกได้มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) ในเรื่องดังกล่าว อาจเนื่องมาจากว่ากลุ่มเบิกได้ ให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในเรื่องภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลที่ตัวบุคคลผู้ให้บริการทั้งในด้านการแต่งกายที่เหมาะสม มีการ แสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา และมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย

5. เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากกว่าระดับจำนวนครั้งที่ใช้บริการอื่นๆ ในคุณภาพบริการทุกด้าน

สาเหตุที่ผู้ป่วยกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากกว่ากลุ่มอื่นๆ อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยกลุ่มนี้มีประสบการณ์ในใช้บริการหลายครั้ง อาจมีความรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพไม่เท่าเทียมกันในแต่ละครั้ง และบริการที่ให้นั้นยังตอบสนองความต้องการได้น้อยกว่าที่คาดหวังไว้

6. จากการที่ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะมีความได้เปรียบโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ หลายด้าน เช่น การเป็นโรงเรียนแพทย์ ที่มีแพทย์เฉพาะทางครบทุกสาขา การมีบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และการมี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เป็นต้น แต่งานบริการผู้ป่วยในของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังไม่สามารถให้บริการได้มากกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาล

สาเหตุอาจเกิดจากการที่แพทย์ผู้ให้บริการเป็นอาจารย์แพทย์ มีภาระหน้าที่หลายด้าน เช่น การสอนนักศึกษา และงานบริหารภาควิชาของคณะแพทยศาสตร์ เป็นต้น ทำให้แพทย์มีข้อจำกัดในการตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วยตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก ส่วนการที่มีบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการจำนวนมาก อาจเกิดการเกี่ยงกันทำหน้าที่ และไม่ค่อยมีจิตบริการเท่าที่ควร นอกจากนี้ ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์นั้น พบว่าเครื่องมือบางส่วน เช่น การตรวจเอ็กซเรย์ด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (Magnetic resonance imaging: MRI) และการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (Computed tomography: CT Scan) ต้องใช้ร่วมกับโรงพยาบาลมหาราชในช่วงนอกเวลาราชการ (12.00-13.00 น. และ 16.00-20.00 น.) ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการ ให้บริการตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก ทำให้งานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่สามารถบริหารจัดการแบบโรงพยาบาลเอกชนอย่างเต็มรูปแบบได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาตามความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ที่แตกต่างกันมากที่สุด พิจารณาจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพงานบริการของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีความแตกต่างมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ และด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าผู้ป่วยมีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในทุกข้อย่อยของคุณภาพบริการ เรื่องที่มีความแตกต่างกันมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น รองลงมา คือ ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้ง que ผู้ป่วยร้องขอ ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล

และการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ ตามลำดับ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจจาก การมารับบริการงานผู้ป่วยใน ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมี การปรับปรุงการให้บริการ เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบให้ผู้ป่วยในรับรู้ ดังนี้

- ควรเตรียมการจัดหาบุคลากรทางการแพทย์ ทั้งพยาบาลประจำหอผู้ป่วย และ แพทย์เวร ที่สามารถแก้ไขปัญหาการรักษาและดูแลผู้ป่วยได้รวดเร็วและทันท่วงที รวมถึงจัดให้ เพียงพอกับการดูแลรักษาผู้ป่วย และให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ป่วยร้องขอ เช่น เมื่อผู้ป่วยกดปุ่ม สัญญาณขอความช่วยเหลือในห้องพัก พยาบาลควรเข้ามาหาผู้ป่วยในทันที หรือเมื่อผู้ป่วยบอกว่ามี อาการเจ็บปวด พยาบาลควรรีบนำยาแก้ปวดมาให้เพื่อบรรเทาอาการ หรือแจ้งแพทย์ให้มา ตรวจสอบเยี่ยม เป็นต้น

- แพทย์ควรวางแผนและให้การรักษาผู้ป่วยแบบองค์รวม โดยเฉพาะผู้ป่วยในรายที่มี โรคแทรกซ้อนหลายระบบ และมีแพทย์เฉพาะทางหลายท่านที่ให้การรักษาในแต่ละระบบ ควรมี การจัดทีมดูแลรักษาให้เป็นสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาแบบองค์รวมครอบคลุม ทุกโรค และลดโอกาสเสี่ยงจากการรักษาที่ซ้ำซ้อน

- แพทย์และพยาบาลประจำหอผู้ป่วย ควรให้คำอธิบายถึงขั้นตอนในกระบวนการ รักษาพยาบาล และแผนการรักษาของแพทย์อย่างชัดเจน ถูกต้องให้แก่ผู้ป่วยและญาติ โดยเฉพาะ แพทย์มีบทบาทสำคัญในการให้คำอธิบายเกี่ยวกับโรค การให้ทางเลือกที่เหมาะสมในการรักษาโรค สำหรับผู้ป่วยเฉพาะราย และให้คำอธิบายถึงผลข้างเคียงหรือภาวะแทรกซ้อนในการรักษา รวมถึง การปฏิบัติตัวอย่างละเอียด ก่อนที่ผู้ป่วยจะทำการเซ็นยินยอมให้ทำการรักษา

- ควรมีการฟื้นฟูและให้ความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอแก่บุคลากรทุกระดับ และควร มีการประเมินอย่างต่อเนื่องในด้านความรู้ความเข้าใจในงานบริการ เพื่อให้มีจิตสำนึกในการบริการ สามารถตอบสนองผู้ป่วยด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ

2. ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

จากการศึกษาพบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการ ผู้ป่วยมีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากที่สุด ในเรื่องการที่ผู้ให้บริการห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ป่วยแต่ละคน รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการรักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุด และตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย การที่ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็น และความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ป่วยแต่ละคน และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ ตามลำดับ ซึ่งนำไปสู่พิจารณาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพบริการด้านนี้เป็นลำดับต้นๆ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ

จากการมารับบริการงานผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อแสดงถึงความเอาใจเขามาใส่ใจเราให้ผู้ป่วยในรับรู้ ดังนี้

- บุคลากรทุกระดับควรรีด้วยความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ป่วย อาจจัดทำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและความต้องการของผู้ป่วย หลังจากการใช้บริการในแต่ละจุดบริการ เช่น การต้อนรับจากแผนกประชาสัมพันธ์ การรับบริการตรวจรักษาจากแพทย์ และพยาบาล การบริการของแผนกการเงินและแผนกบริการบริษัทคู่สัญญา และการส่งมอบยาจากแผนกเภสัชกรรม เป็นต้น แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความต้องการ รวมทั้งให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

- แพทย์ควรดูแลเอาใจใส่ และออกตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วยมากขึ้น และแจ้งเวลาในการตรวจเยี่ยมที่แน่นอน หากเกิดปัญหาในการรอคอยแพทย์เจ้าของไข้เป็นระยะเวลานาน พยาบาลประจำหอผู้ป่วยควรช่วยประสานกับแพทย์ และสื่อสารให้ผู้ป่วยทราบถึงความจำเป็นที่แพทย์ยังไม่สามารถมาตรวจเยี่ยมได้ในเวลานั้นๆ ได้

- พยาบาลประจำหอผู้ป่วยและพนักงานช่วยการพยาบาลควรเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยแต่ละคนให้มากขึ้น โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง สังเกตความผิดปกติของผู้ป่วยเมื่อเข้าไปตรวจเยี่ยม และสอบถามทันทีที่พบความผิดปกติ รวมถึงเฝ้าระวังอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วย เช่น หากผู้ป่วยไม่รู้สึกรู้สีกตัวหรือไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ เสี่ยงต่อการพลัดตกเตียง พยาบาลหรือพนักงานช่วยการพยาบาล ควรช่วยนำไม้กั้นเตียงขึ้น และให้การดูแลเป็นพิเศษ เป็นต้น

- บุคลากรทางการแพทย์ควรจะตอบคำถามของผู้ป่วย โดยอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ โดยต้องแท้ เริ่มจากการตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้ป่วยสงสัย หรือต้องการทราบ แล้วจึงประยุกต์คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับผู้ป่วยเป็นรายๆ ไป

3. ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการ ผู้ป่วยมีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือมาก ในเรื่อง การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามที่ได้บอกไว้กับผู้ป่วย รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามพยาบาลแต่ละอย่างได้ตรงตามเวลาที่กำหนด การที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการบริการรักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด การที่ผู้ให้บริการสามารถให้การรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้ป่วยเข้าทำการรักษาพยาบาล และการที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา ตามลำดับ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจจากการมารับบริการงานผู้ป่วยใน ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในมุมมองของผู้ป่วยใน ดังนี้

- ควรกำหนดมาตรฐานการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยในให้ชัดเจน โดยอิงตามมาตรฐานของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล รวมถึงประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้ป่วยรับทราบถึงลักษณะและขั้นตอนการบริการต่างๆ ตามมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในกระบวนการรับรองคุณภาพจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

- บุคลากรทางการแพทย์ควรปฏิบัติตามอย่างมาตรฐานอย่างเคร่งครัด สม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน มีความถูกต้องแม่นยำทั้งใน การวินิจฉัยโรคและการรักษาพยาบาล ซึ่งในแต่ละครั้งของการบริการควรมีความสม่ำเสมอ น่าเชื่อถือ

- บุคลากรทุกระดับควรแสดงออกถึงความจริงใจ มีอัธยาศัยไมตรีอันดี และเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกว่าผู้ให้บริการนั้นสามารถเป็นที่พึ่งได้

- ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน ทั้งตัวบุคลากรผู้ให้บริการและระบบการบริการ เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

4. ด้านความมั่นใจ จากการศึกษาพบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการ ผู้ป่วยมีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ด้านความมั่นใจมาก ในเรื่อง การที่ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล รองลงมา คือ การที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน การที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย และการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าในเรื่อง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะชื่อเสียงของแพทย์เฉพาะทางของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจจากการมารับบริการงานบริการผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ป่วยใน ดังนี้

- ควรมีการอบรมบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อทบทวนความรู้ด้านวิชาชีพทางการแพทย์และการสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีผลให้ผู้ป่วยเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพ

- บุคลากรในแต่ละจุดบริการ ควรตอบคำถามของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ถึงการดูแลรักษาอาการป่วยตั้งแต่เข้าทำการรักษาพยาบาล จนจบขั้นตอนในการรักษาพยาบาล หรือออกจาก

โรงพยาบาล โดยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ป่วยอย่างง่าย และชัดเจน สุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพที่สร้างความน่าเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ป่วย

- ให้ความมั่นใจในยารักษาโรค ควรจัดให้มีเภสัชกรประจำหอผู้ป่วย เพื่อรับผิดชอบด้านยาโดยเฉพาะ เช่น การผสมยา การจัดยาสำหรับผู้ป่วยเฉพาะราย รวมถึงแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยานหอผู้ป่วย และอธิบายวิธีการใช้ยาก่อนที่ผู้ป่วยจะออกจากโรงพยาบาล

5. ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ จากการศึกษาพบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการ ผู้ป่วยมีความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ด้านความมีตัวตนจับต้องได้มากในเรื่อง การมีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงห้องและแผนกต่างๆชัดเจน อ่านง่าย ไม่สร้างความสับสน รongลงมา คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สะอาดและปลอดภัย และการที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ตามลำดับ สำหรับเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย พบว่า มีระดับความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงควรรักษาระดับมาตรฐาน ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัยไว้อย่างต่อเนื่อง หารึก็ตาม เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจจากการมารับบริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อแสดงความมีตัวตนจับต้องได้ให้ผู้ป่วยในรับรู้ ดังนี้

- ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงจัดทำ ป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกสถานที่ให้บริการที่สามารถเข้าใจง่าย และมีเครื่องหมายบอกทางไปสถานที่ต่างๆ ที่อยู่ไกลออกไปอย่างชัดเจน

- ควรอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ โดยจัดหาสถานที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติ ที่มาใช้บริการของศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อย่างเพียงพอ รวมถึงเพิ่มจำนวนรอบของรถบริการรับ-ส่งระหว่างที่จอดรถและอาคารศรัทธาให้มี ความถี่มากยิ่งขึ้น ส่วนเรื่องอาหารสำหรับผู้ป่วย ควรมีการปรับปรุงรสชาติอาหารให้ดีขึ้น และเรื่อง ความสะอาดในห้องพัก ควรให้พนักงานทำความสะอาดคอยดูแลทำความสะอาดห้องพัก และห้องน้ำอยู่ตลอดเวลา

- ควรปรับปรุงในเรื่องการแต่งกายของบุคลากรที่มีความเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ทั้งพนักงานต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ พนักงานที่จุดบริการการเงิน พยาบาล และพนักงานช่วยการพยาบาล ควรแต่งกายตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำหนดไว้ และดูแลรักษาความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกายอยู่เสมอ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่มีความเป็นมืออาชีพ และน่าเชื่อถือ

ข้อจำกัดในการศึกษา

1. แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นแบ่งเป็นในส่วนการวัดระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้จากการใช้บริการจริง ซึ่งการเก็บข้อมูลทั้งความคาดหวังและการรับรู้ทำเวลาเดียวกันและในแบบสอบถามชุดเดียวกัน อาจทำให้ผลการศึกษาคาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เนื่องจากผู้ตอบต้องใช้เวลาในการพิจารณาแต่ละเรื่อง แล้วจึงตอบคำถาม

2. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการศึกษาตามวิธีการวัดความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้วยเครื่องมือ “SERVQUAL” ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

3. การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงระยะเวลาอันสั้น จึงควรมีการทำการศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพบริการต่อไป