

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกจำนวน 200 คน ซึ่งตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที่แบบจับคู่

ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกตามตามองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการและความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการทุกด้านอยู่ในระดับสูง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

The purpose of this independent study was to measure the outpatients' expectations and perceptions of the Outpatient department regarding the service quality at private hospitals in Mueang District, Chiang Mai Province. A random selection of 200 outpatients completed the SERVQUAL questionnaires. The data was analyzed by frequency, percentage, means, standard deviation and paired t-test.

The results of the survey showed that the outpatients' expectations for overall service quality were at a high level and their perceptions were at a moderate level. Expectations and perceptions were found to differ significantly at level 0.05 for overall service quality.

When we focused on five broad dimensions of service quality, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, we found that the outpatients' expectations were also at a high level and their perceptions were at a moderate level for all dimensions of service quality and differentiated significantly at level 0.05.