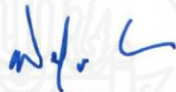


หัวข้อวิทยานิพนธ์ คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ
ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
ชื่อและนามสกุล นางมนัสชญาน์ โรมินทร์
วิชาเอก บริหารโรงพยาบาล
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริินภา
2. รองศาสตราจารย์พรทิพย์ กิระพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์สุรางค์ เตชะบุญเสริมศักดิ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริินภา)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรทิพย์ กิระพงษ์)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา รุ่งโรจน์วัณชัย)

ชื่อวิทยานิพนธ์ คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ

โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

ผู้วิจัย นางมนัสชญาน์ โรมินทร์ รหัสนักศึกษา 2595000023 **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริรักษา (2) รองศาสตราจารย์พรทิพย์ กิระพงษ์

ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ (2) วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ (3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้มารับบริการ และ (4) เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ เป็นชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป จำนวน 2,116 คน เฉลี่ย 176 คนต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 คน เลือกแบบเจาะจงตามช่วงเวลาระหว่างเดือนตุลาคม ถึงพฤศจิกายน 2561 รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงเท่ากับ 0.66 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการทดสอบของไครสคาล-วัลลิส

ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท การศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า รายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท มารับบริการครั้งแรก โดยรับบริการตรวจสุขภาพประจำปี บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ ตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่ทำงาน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ เป็นหลักเกณฑ์ของบริษัทประกันชีวิต/หน่วยงานที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา/หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และจ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด (2) ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) พบว่าผู้รับบริการมีคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ สูงกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งของการใช้บริการ ประเภทของบริการตรวจสุขภาพ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการตรวจสุขภาพ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ คุณภาพบริการ ความคาดหวัง การรับรู้ บริการตรวจสุขภาพ

Thesis title: Service Qualities according to Expectations and Perceptions of Service Recipients at Krabi International Hospital's Wellness Department

Researcher: Mrs.Manuschaya Romin; **ID:** 2595000023;

Degree: Master of Public Health; **Thesis advisors:** (1) Dr.Nittaya Pensirinapa, Associate Professor; (2) Phonthip Geerapong, Associate Professor;

Academic year: 2018

Abstract

This survey research aimed at: (1) to study personal factors of service recipients at the Wellness Department; (2) to measure the level of expected and perceived of service quality; (3) to compare the differences between service quality as expectation and perception of service recipients; and (4) to compare service quality according to expectation and perception towards service quality classified by personal factors of recipients at the Wellness Department, Krabi International Hospital.

The study was conducted on service recipients at the Wellness Department, Krabi International Hospital, are 2,116 Thai people aged 16 years and over, average 176 person per month, 259 recipients were purposively selected by time period, during October to November 2018. The data collection was done by means of questionnaire with a reliability of 0.66. The statistics used in data analysis covered the percentage, mean, standard deviation, t-test, and Kruskal-Wallis.

The study indicated that: (1) most of the samples were female, age between 31-40 years old, unmarried, occupation employee/company employee, obtained bachelor's degree and higher education, having income 20,001-40,000 baht per month, the first time of service using, service purpose was an annual health check-up, the person who influences the decision was their working organization, the reason for choosing to use the service was in accordance with the rules of the life insurance company/ working agency/ educational institution/ or related organization, and the service fee payment from welfare benefits of the agency; (2) service recipients' expectation and perception of overall and every aspects of service quality were at the highest levels, including empathy, reliability, assurance, tangibility and responsiveness; (3) the perception scores were higher than the expectation scores in all aspects with statistically significant at 0.05; and (4) the service recipients with different personal factors regarding monthly income, frequency of service using, types of health check services, and type of service fee payment, showed the differences of service quality expectations; the service recipients with different personal factors regarding monthly income, types of health check services, and influencing people for service decisions found the differences of service quality perception with significant level of 0.05.

Keywords: Service quality, Expectation, Perception, Health check service

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เพ็ญศิริินภา และรองศาสตราจารย์ พรทิพย์ กิระพงษ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษา ที่ได้ให้แนวคิด คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์มากมายในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนได้ช่วยพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดการทำวิจัย อีกทั้งยังให้การสนับสนุนให้กำลังใจ และยังติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมานับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์สุรางค์ เตชะบุญเสริมศักดิ์ ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ต่อไป

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจสอบแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหาร โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ คุณสุนทรี วิประกิต ผู้อำนวยการโรงพยาบาล อาจารย์นายแพทย์สุนทร ฟองฟุ้ง รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร อาจารย์นายแพทย์วัชชัย ตีรรัตนวิกรานต์ ผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษาครั้งนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกและให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลจนเสร็จ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การวิจัยและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

มนัสชญาน์ โรมินทร์

กุมภาพันธ์ 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการของลูกค้า	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้บริการที่มีคุณภาพของลูกค้า	34
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก	42
ข้อมูล โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การวิเคราะห์ข้อมูล	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
ผลการวิเคราะห์	70
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
สรุปการวิจัย	117
อภิปรายผล	123
ข้อเสนอแนะ	130
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	139
ก แบบสอบถาม	140
ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ที่ใช้ในการวิจัย	151
ค เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	153
ประวัติผู้วิจัย	155

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่	82
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่	83
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่	84
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่	85
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่	86
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จากค่าเฉลี่ย คะแนนความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามการรับรู้กับที่คาดหวัง (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายด้าน	87
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายข้อ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ	99
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ	100
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	101
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	102
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างเพศที่แตกต่างกัน	103
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามอายุ	104
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกระดับการศึกษา	105
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	106
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ	107
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามประเภทของการบริการ	108
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามประเภทของการบริการ	109
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ	110
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ	111
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามวิธีการจ่ายเงิน	112
ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	113
ตารางที่ 4.42 สรุปสมมติฐาน	114

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1 แสดงการปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการของพาราสุรามาน ซีแทมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1990)	24
ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองกรอบแนวคิดคุณภาพบริการ	27
ภาพที่ 2.3 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการของลูกค้า (Parasuraman et al. 1990, pp. 26)....	28
ภาพที่ 2.4 แสดงขั้นตอนการรับรู้ (Perceptual process)	36
ภาพที่ 2.5 กระบวนการทางการรับรู้ภาพรวม An Overview Of The Perceptual Process (Solomon 1999, pp. 45).....	38
ภาพที่ 2.6 แบบจำลองคุณภาพบริการที่รับรู้	40

