

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	4
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	8
แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ	11
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
กรอบแนวคิดของการศึกษา	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	16
ประชากร	16
กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่างของการศึกษา	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	17
วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
สถานที่ทำการศึกษา	19
ระยะเวลาในการศึกษา	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของ ผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	23
ส่วนที่ 3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการ บริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	29
ส่วนที่ 4 น้ำหนักความสำคัญของคุณภาพบริการ และความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเมื่อถ่วงน้ำหนัก ของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	40
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงการบริการของสถาน ปฏิบัติการ-เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	48
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัด	50
สรุปผลการศึกษา	50
การอภิปรายผล	53
ข้อเสนอแนะสำหรับสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	58
ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	65
แบบสอบถาม	66
ประวัติผู้เขียน	71

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในคุณภาพการบริการแต่ละด้าน	18
4.1	แสดงข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
4.2	แสดงจำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ และ ความถี่ในการใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	22
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังใน คุณภาพการบริการต่อร้านขายยาทั่วไปของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการ เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม และแต่ละด้าน	23
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังใน คุณภาพการบริการต่อร้านขายยาทั่วไปของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการ เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	24
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ในคุณภาพ การบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวม และแต่ละด้าน	26
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ในคุณภาพ การบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	27
4.7	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการ บริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ แบบไม่ถ่วงน้ำหนักความสำคัญ	29
4.8	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการ บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถาน ปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	30
4.9	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการ บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถาน ปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.10	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถาน-ปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	34
4.11	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถาน-ปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	36
4.12	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ของผู้ใช้บริการจากสถาน-ปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	38
4.13	แสดงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	40
4.14	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย-เชียงใหม่ แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญ โดยรวม และแต่ละด้าน	41
4.15	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย-เชียงใหม่ แบบถ่วงน้ำหนักความสำคัญ	42
4.16	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	48
5.1	แสดงการเปรียบเทียบความสำคัญของคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อร้านขายยาทั่วไป กับการรับรู้(ช่องว่าง)คุณภาพการบริการจากการได้รับบริการจากสถานปฏิบัติการณ์เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	56
5.2	แสดงการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการ ระหว่างการศึกษาในร้านขายยาทั่วไป กับการศึกษาของเบอร์รี่ และคณะ และการศึกษาของลาวันซ์ บุนะจินดา	57

สารบัญญภาพ

รูป		หน้า
1	แผนภูมิแท่งแสดงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.	31
2	แผนภูมิแท่งแสดงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการ เภสัชชุมชน มช.	33
3	แผนภูมิแท่งแสดงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัช- ชุมชน มช.	35
4	แผนภูมิแท่งแสดงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้าน การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการ เภสัชชุมชน มช.	37
5	แผนภูมิแท่งแสดงความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้าน ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัช- ชุมชน มช.	39
6	แผนภูมิแท่งแสดงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ใน คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ จากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.	46