

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลบางนา

PATIENT'S SATISFACTION TOWARD THE SERVICES OF THE OUT
PATIENT DEPARTMENT IN BANGNA HOSPITAL

จิรภา หาญณรงค์

Jeerapha Hannarong

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางนา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางนา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์การมารับบริการ และสิทธิการรักษาพยาบาล 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบางนาระหว่างโรงพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางนา ทั้ง 3 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2552 – 31 สิงหาคม 2552 รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,140 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความมีนัยสำคัญระหว่างค่าเฉลี่ยหรือการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางนา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 3 โรงพยาบาล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกแต่ละโรงพยาบาล พบว่า โรงพยาบาลบางนา 1 และ โรงพยาบาลบางนา 2 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ในส่วนของโรงพยาบาลบางนา 3 มีระดับความพึงพอใจน้อยด้านความสะดวกสบายทั่วไป มีระดับความพึงพอใจปานกลางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ด้านที่เหลือทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนาทั้ง 3 โรงพยาบาลเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์การมารับบริการ และ สิทธิการรักษาพยาบาลได้ผลขัดแย้ง

กัน เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาล พบว่าผู้ป่วยที่ใช้บริการที่โรงพยาบาลบางนา 2 มีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ป่วยที่ใช้บริการที่โรงพยาบาลบางนา 1 มีความพึงพอใจรองลงมา และผู้ป่วยที่ใช้บริการที่โรงพยาบาลบางนา 3 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to achieve 3 goals: 1) To study the degree of patient's satisfaction toward services provided by out Patient Department in 3 Bangna hospital. 2) To compare on patient's satisfaction toward services provided by out patient department, when patients were classified into groups according to their sex, age, level of education, occupation, marital status, income, experience from such services received, and sample's entitled medical rights. 3) To compare between the 3 Bangna Hospistals.

Samples participated in the research were patients been treated in the out patient departments of the 3 Bangna hospitals between 1st August 2552 B.E. – 31 August 2552 B.E., altogether 1140 patients. Statistics used for analysis were frequency, percentage, mathematical mean value, standard deviation, test for difference of means or t-test, and analysis of one way ANOVA.

Research result revealed that in general, patients were satisfied with the services provided by all three Bangna hospitals. When patient's levels of satisfaction were considered in term of their satisfaction regarding each respective aspects, the researchers found that Patient's satisfaction with Bangna Hospital 1 and 2 were at high levels, while level of satisfaction with Bangna 3 hospital had a lesser value and this was mainly due to the inconvenience that the patients felt while receiving services. Patients had a medium level of satisfaction regarding medical instrument and facilities. As for other aspect's concerning services provided, patients all felt highly satisfied. The researcher found that when patients were classified by their sex, age, level of education, occupation, marital status, income, experience in receiving such services, and medical rights that they were entitled to, their opinions regarding services that they received form the 3 Bangna hospital were at a high level. When patient's satisfaction toward services provided by the 3 hospitals was taken for comparison, the researchers fond that patients had a high level

of satisfaction for bangna Hospital 2, seconded by Bangna Hospital 1 and Bangna Hospital 3 had the least satisfaction level.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คนเราทุกคนย่อมต้องการมีสุขภาพอนามัยดีเพื่อดำรงชีวิตอยู่ด้วยความสุข การที่คนเราจะมีสุขภาพอนามัยนั้นจะต้องประกอบด้วยสุขภาพและสุขภาพจิตที่ดี และสมบูรณ์แต่ยังมีประชาชนของประเทศมีสุขภาพอนามัยที่ไม่ดีเกิดการเจ็บป่วยขึ้น จำเป็นต้องมารับบริการรักษาพยาบาลซึ่งประชาชนทุกคนมีสิทธิเสรีในการเลือกใช้ บริการรักษาพยาบาลตามสถานบริการต่าง ๆ งานแผนกผู้ป่วยนอกเป็นบริการด่านแรกของโรงพยาบาล ซึ่งเปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกประทับใจ อบอุ่นใจ เกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการที่ได้รับ

โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 (2529-2534) และมีระบบการบริหารงานที่มีการแข่งขันกันสูงในเชิงธุรกิจอย่างสูง ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะชี้ถึงความอยู่รอดของกิจการ ผู้บริหารจำเป็นต้องที่จะต้องมุ่งความสนใจมาสู่ผู้ให้บริการในการที่จะนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพให้ตอบสนองต่อการใช้บริการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา ใน 9 ด้าน คือ ความสะดวกสบายทั่วไป บุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ และการสื่อสารสนเทศ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์การมารับบริการ และ สิทธิการรักษาพยาบาล

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบางนาระหว่างโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลบางนา จึงมีความประสงค์ที่จะทราบว่าผู้มาใช้บริการนั้นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นอย่างไร ตลอดจนอุปสรรคต่างๆ ที่มีขึ้นในการให้

บริการของโรงพยาบาล เพื่อผู้บริหารจะได้นำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ใน การ ศึกษา ครั้ง นี้ จะ เป็น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการมารับบริการของโรงพยาบาลบางนา ใน 9 ด้านโดยยึดหลักมาตรฐานของโรงพยาบาลทั่วไป คือ ความสะดวกสบายทั่วไป บุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ และ การสื่อสารสนเทศ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา โดยกำหนดจำนวนจากผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา โดยวิธีการเก็บข้อมูลแบบ ทดสอบสุ่ม เป็น การ เก็บ จาก ศูนย์ คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางนา ตามทะเบียนประวัติผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2551 – 31 สิงหาคม 2551

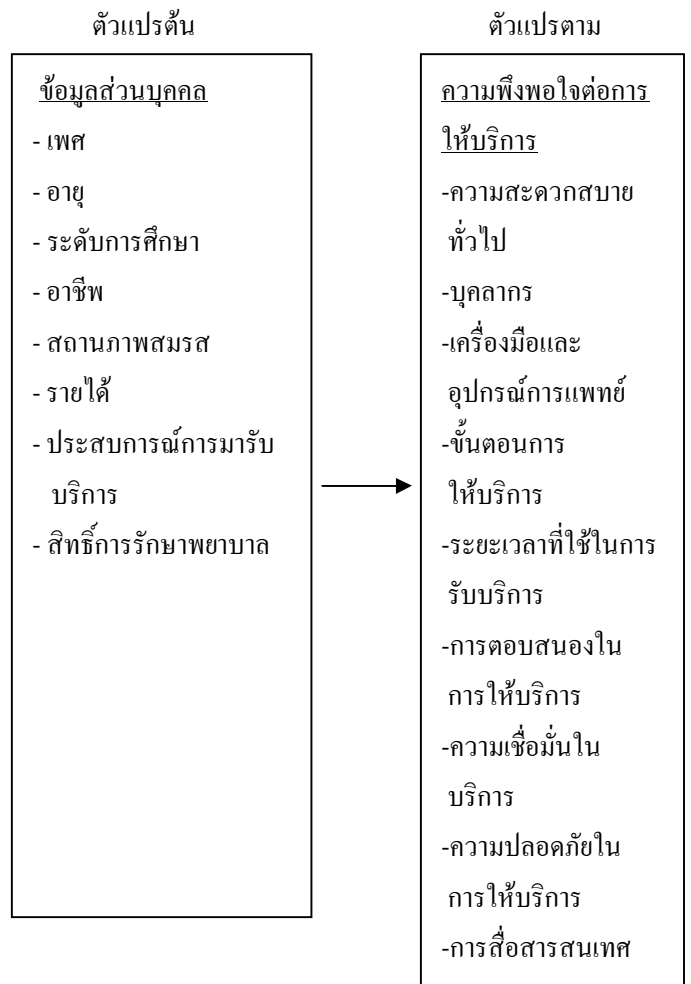
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2552 – 31 สิงหาคม 2552

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์การมารับบริการ และ สิทธิการรักษาพยาบาล

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา โดยกำหนดจำนวนจากผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา 1 ในเดือน สิงหาคม 2551 จำนวน 12,433 คน, โรงพยาบาลบางนา 2 ในเดือน สิงหาคม 2551 จำนวน 14,645 คน , โรงพยาบาลบางนา 3 ในเดือน สิงหาคม 2551 จำนวน 3,217 คนโดยวิธีการเก็บข้อมูลแบบ ทดสอบสุ่ม เป็น การ เก็บ จาก ศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางนา ตามทะเบียนประวัติผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2551 – 31 สิงหาคม 2551

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณตามวิธีของทายาามาเน่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ.2550: 47)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบวัด ความ พึง พ อ ใจ (Satisfaction Questionnaire) ของผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวัดตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ประสิทธิภาพการมารับบริการ และ สิทธิการรักษาพยาบาล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบางนา ใน 9 ด้าน คือ ความสะดวกสบายทั่วไป บุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ และการสื่อสารสนเทศ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลด้านปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา ซึ่งประกอบด้วยโรงพยาบาลบางนา 1 โรงพยาบาลบางนา 2 และโรงพยาบาลบางนา 3 เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2552 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2552 หลังจากนั้นนำมาลงรหัส บันทึก

ข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้โปรแกรมการคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความมีนัยสำคัญระหว่างค่าเฉลี่ยหรือการทดสอบค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (F-test)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ความถี่ และค่าร้อยละของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้

1. โรงพยาบาลบางนา 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ช่วง 26-35 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพรับจ้างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท เคยมีประสบการณ์การมารับบริการ เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการเพราะเดินทางสะดวก สิทธิการรักษาพยาบาลที่ใช้คือ ประกันสังคม และภายหลังการตรวจแล้วทราบว่าตนเองป่วยเป็นอะไร

2. โรงพยาบาลบางนา 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ

อยู่ช่วง 26-35 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพรับจ้างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท เคยมีประสบการณ์การมารับบริการ เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการเพราะเดินทางสะดวก สิทธิการรักษาพยาบาลที่ใช้คือ ประกันสังคม และภายหลังการตรวจแล้วทราบว่าตนเองป่วยเป็นอะไร

3. โรงพยาบาลบางนา 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ช่วง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพรับจ้างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาทเคยมีประสบการณ์การมารับบริการ เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการเพราะเดินทางสะดวก สิทธิการรักษาพยาบาลที่ใช้คือ ประกันสังคม และภายหลังการตรวจแล้วทราบว่าตนเองป่วยเป็นอะไร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ

1.ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา 1 ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความ

ปลอดภัยในการให้บริการ และด้านความ สะดวกสบายทั่วไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มี ต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางนา 2 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มี ต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางนา 3 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร และด้านความสะดวกสบายทั่วไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก

1.เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ระหว่างเพศ

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา 1 ที่มี เพศต่างกัน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน, โรงพยาบาลบางนา 2 ที่มีเพศต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกัน, โรงพยาบาลบางนา 3 ที่มี เพศต่างกัน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ระหว่างช่วงอายุ

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา 1 ที่มี ช่วงอายุต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน , โรงพยาบาลบางนา 2 ที่มีช่วงอายุต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการ ให้บริการแตกต่างกัน, โรงพยาบาลบางนา 3 ที่มีช่วงอายุต่างกัน พบว่าโดยภาพรวมมีความ พึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ระหว่างระดับการศึกษา

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา 1 ที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าโดยภาพรวมมี ความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน, โรงพยาบาลบางนา 2 ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ในการให้บริการไม่แตกต่างกัน, โรงพยาบาล บางนา 3 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจในการ ให้บริการแตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ระหว่างอาชีพ

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา 1 ที่มี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบางนาระหว่างโรงพยาบาล

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาล พบว่า ผู้ป่วยที่ใช้บริการที่โรงพยาบาลบางนา 2 มีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ป่วยที่ใช้บริการที่โรงพยาบาลบางนา 1 มีความพึงพอใจรองลงมา และผู้ป่วยที่ใช้บริการที่โรงพยาบาลบางนา 3 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 3 โรงพยาบาล ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้ป่วยนอกได้รับการบริการที่ดีจากแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลทั้ง 3 โรงพยาบาล ที่มีความมุ่งมั่นในการที่จะปรับปรุงมาตรฐานระบบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล อันจะนำไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่เรียกกันว่า Hospital accreditation ซึ่งโรงพยาบาลที่มีคุณภาพจะต้องมีระบบการให้บริการแก่ผู้ป่วย

อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่กล่าวว่า ระบบบริการสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพซึ่งมีหน้าที่ให้หลักประกันแก่สังคมว่าจะให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความเท่าเทียมกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจำแนกแต่ละโรงพยาบาล พบว่า โรงพยาบาลบางนา 1 และโรงพยาบาลบางนา 2 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 9 ด้าน แต่ในส่วนของโรงพยาบาลบางนา 3 มีระดับความพึงพอใจน้อยด้านความสะดวกสบายทั่วไป, มีระดับความพึงพอใจปานกลางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ด้านที่เหลือทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านความสะดวกสบายทั่วไปทุกข้อมีระดับความพึงพอใจน้อย คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม, พื้นที่ในการให้บริการสะอาดและสวยงาม, มีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน, มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาลครบถ้วน เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ร้านเครื่องดื่ม และอาหาร ฯ มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ, มียามรักษาการณ์อำนวยความสะดวกดูแลด้านสถานที่สำหรับผู้เข้ารับบริการ โรงพยาบาลตลอดเวลา จากผลของการวิจัยที่ได้ อาจสืบเนื่องมาจากโรงพยาบาลบางนา 3 มีข้อจำกัดเรื่องของ

พื้นที่ ที่ไม่สามารถปรับเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับ ปริมาณของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลบางนา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์การมารับบริการ และ สิทธิการรักษาพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการ ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนาทั้ง 3 โรงพยาบาลได้ผลขัดแย้งกัน ซึ่งจาก ผลการวิจัยอาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในเรื่อง ของวัฒนธรรม การดำเนินชีวิต เนื่องจากส่วน ใหญ่เป็นผู้ที่ย้ายถิ่นฐานมาจากต่างที่กัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถนำไปเป็น ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยพบว่าเหตุผลที่ผู้ป่วย มาใช้บริการของโรงพยาบาลบางนาทั้ง 3 โรงพยาบาลเป็นเพราะเดินทางสะดวก มากกว่าร้อยละ 70 นั่นคือ โรงพยาบาลบางนา ทั้ง 3 โรงพยาบาลจะมีความได้เปรียบในเรื่อง ของสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล แต่ถ้าไม่มีการพัฒนาคุณภาพบริการในด้านอื่นๆให้ดีขึ้นก็จะทำให้มีข้อเสียเปรียบและไม่สามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจได้เนื่องจาก ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารทำ

ให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมีช่องทางและ โอกาสในการพิจารณาเลือกบริโภคสินค้า และบริการได้หลากหลาย ดังนั้นในการที่จะ ดำเนินกิจการให้ยืนหยัดอยู่บนการแข่งขันให้ ได้จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ศักยภาพของ องค์กรซึ่งหมายถึง กระบวนการบริหารจัดการ ภายใน รวมถึงการเตรียมความพร้อม ในด้านต่างๆเพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพ ทางการแข่งขันให้องค์กรเจริญเติบโตได้ อย่างมั่นคง ท่ามกลางกระแสความ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและ ตลอดเวลา

สำหรับคำถามที่ว่าท่านทราบหรือไม่ ว่าผู้ป่วยเป็นอะไรของโรงพยาบาลบางนาทั้ง 3 โรงพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 85 ตอบว่าทราบ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ของตนเองซึ่งเป็นข้อบ่งชี้ได้ถึงคุณภาพของ การให้บริการเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามยังมี ผู้ตอบแบบสอบถามอีกจำนวนหนึ่งที่ตอบว่า ไม่ทราบ จึงสามารถนำข้อมูลนี้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพด้านการสื่อสารอีกทาง หนึ่งหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นโอกาสในการ พัฒนานั่นเอง

จากปัญหาและข้อเสนอแนะของ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเกี่ยวกับการ ให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล บางนา ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะได้นำเสนอให้

คณะผู้บริหารทราบและหาแนวทางการแก้ไขต่อไป ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับแต่ละโรงพยาบาลต่อการให้บริการ ดังนี้

1. โรงพยาบาลบางนา 1

ความสะดวกสบายทั่วไปที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสะดวกและสวยงามของพื้นที่ในการให้บริการ ความสะดวกของห้องน้ำ ที่อาจได้รับผลมาจากการมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกันของวันนั้นๆ ทำให้การบริการด้านนี้ยังบกพร่องอยู่อย่างไรก็ตาม ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ในการให้บริการและความสะดวกของห้องน้ำให้ดีขึ้น

บุคลากร ควรรักษาระดับความพึงพอใจไว้และปรับปรุงในส่วน of เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ควรมีดำเนินการปรับปรุงและหาทางแก้ไขโดยจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้มีไว้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ ควรรักษาระดับความพึงพอใจไว้และปรับปรุงในส่วนของการจัดลำดับการตรวจให้เมื่อมีการตรวจหลายแผนก

ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ควรมีการปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการรอพบแพทย์และการเพิ่มจำนวนบุคลากรทางด้านนี้ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

การตอบสนองในการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงฝ่ายแพทย์ พยาบาลให้เพิ่มความใส่ใจและสนใจตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยให้มากขึ้น

ความเชื่อมั่นในบริการ ควรมีการปรับปรุง อบรมเพิ่มเติมความรู้และบุคลิกภาพในการที่จะสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องอันจะเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในบริการให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ความปลอดภัยในการให้บริการ โรงพยาบาลบางนา 1 มีข้อดีที่ระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งในด้านความปลอดภัยในการให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของงานบริการ โรงพยาบาลที่ควรรักษามาตรฐานไว้และหาทางปรับปรุงให้ดียิ่งๆขึ้นไปอีก เพราะการเจ้าหน้าที่สอบถามชื่อท่านก่อนรับบริการต่างๆ และก่อนการตรวจทุกครั้ง, มีการป้องกันอัคคีภัยโดยมีอุปกรณ์ดับเพลิง และทางหนีไฟบอกไว้ชัดเจน, มีการสอบถามประวัติการแพ้ยาทุกครั้งที่มีรับการตรวจ จากกรณีที่โรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองความต้องการรวมทั้งคำนึงถึงความปลอดภัย ในขั้นตอนต่างๆ จึงต้องมีการสอบถามชื่อเพื่อป้องกันการรักษาผิดคน ผู้รับบริการจึงพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

การสื่อสารสนเทศ ควรมีการจัดทำเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี

สำหรับผู้เข้ารับบริการที่สนใจเพิ่มเติม และ
หมั่นตรวจสอบไม่ให้ขาดตกบกพร่องเพื่อ
ตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้
บริการ

2. โรงพยาบาลบางนา 2

ความสะดวกสบายทั่วไป ควรมีการ
ปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับ
ความต้องการของผู้ใช้บริการ

บุคลากร สำหรับข้อเสนอแนะที่ว่า
แพทย์ควรตรวจอาการของคนไข้ให้ละเอียด
กว่านี้ เนื่องจากบางช่วงเวลา มีผู้รับบริการ
จำนวนมาก แพทย์ที่ออกตรวจก็จะพยายาม
ตรวจให้เร็วมากขึ้นเป็นไปได้อาจทำให้
ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการตรวจที่ไม่
ละเอียดเพียงพอ และควรปรับปรุงเรื่องการ
พุดจา สีหน้าท่าทางขณะให้บริการรวมทั้ง
การประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ
รวดเร็ว

เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์
ควรดำเนินการปรับปรุงและหาทางแก้ไขโดย
จัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้มีไว้เพียงพอกับ
ความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ ปรับปรุงใน
ส่วนของขั้นตอนการให้บริการให้มีความ
สะดวกมากยิ่งขึ้น

ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ที่
อาจได้รับผลมาจากการมีผู้รับบริการเป็น
จำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกันของวันนั้นๆ
ทำให้การบริการด้านนี้ยังบกพร่องอยู่
นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าระยะเวลาใน

การรอพบแพทย์เหมาะสมมีความพึงพอใจ
เฉลี่ยต่ำสุด จึงต้องมีการร่วมปรึกษาเพื่อ
แก้ปัญหาและร่วมกันปรับปรุงเพื่อให้ผู้มารับ
บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

การตอบสนองในการให้บริการ อาจ
ได้รับผลมาจากการมีผู้รับบริการเป็นจำนวน
มากในช่วงเวลาเดียวกันของวันนั้นๆ ทำให้
การบริการด้านนี้ยังบกพร่องอยู่อย่างไรก็ตาม
ควรมีการปรับปรุงฝ่ายแพทย์ พยาบาลให้เพิ่ม
ความใส่ใจและสนใจตอบสนองความ
ต้องการของผู้ป่วยให้มากขึ้น

ความเชื่อมั่นในบริการ ควรมีการ
ปรับปรุง อบรมเพิ่มเติมความรู้และ
บุคลิกภาพในการที่จะสามารถให้ข้อมูลแก่
ผู้รับบริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องอันจะ
เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในบริการให้กับ
ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ความปลอดภัยในการให้บริการ
โรงพยาบาลบางนา 2 มีข้อดีที่ระดับความพึง
พอใจมากเป็นอันดับหนึ่งในด้านความ
ปลอดภัยในการให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจ
หลักของงานบริการ โรงพยาบาลที่ควรรักษา
มาตรฐานไว้และหาทางปรับปรุงให้ดี
ยิ่งขึ้นไปอีก เพราะการเจ้าหน้าที่สอบถาม
ชื่อท่านก่อนรับบริการต่างๆ และก่อนการ
ตรวจทุกครั้ง, มีการป้องกันอัคคีภัยโดยมี
อุปกรณ์ดับเพลิง และทางหนีไฟบอกไว้
ชัดเจน, มีการสอบถามประวัติการแพ้ยาทุก
ครั้งที่มารับการตรวจ จากการศึกษาที่โรงพยาบาลมี
ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อ

ตอบสนองความต้องการรวมทั้งคำนึงถึง
ความปลอดภัย ในขั้นตอนต่างๆ จึงต้องมีการ
สอบถามชื่อเพื่อป้องกันการรักษาผิดคน
ผู้รับบริการจึงพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

การสื่อสารสนเทศ ควรมีการจัดทำ
เอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี
สำหรับผู้เข้ารับบริการที่สนใจเพิ่มเติม และ
หมั่นตรวจสอบไม่ให้ขาดตกบกพร่องเพื่อ
ตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้
บริการ

3. โรงพยาบาลบางนา 3

ความสะดวกสบายทั่วไปที่มีระดับ
ความพึงพอใจน้อย ทั้งสถานที่จอดรถ ความ
สะอาดและสวยงามของพื้นที่ในการ
ให้บริการ ป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่าน
ง่ายและชัดเจน สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน
โรงพยาบาล ความสะอาดของห้องน้ำ การ
อำนวยความสะดวกดูแลด้านสถานที่สำหรับ
ผู้เข้ารับบริการโรงพยาบาล จากผลของการ
วิจัยที่ได้ควรมีการปรับปรุงในทุกข้อที่กล่าว
มาให้ดีขึ้นและเป็นส่วนที่ต้องดำเนินการ
แก้ไขอย่างเร่งด่วนตามความเหมาะสม
ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลบางนา 3 จะมีข้อจำกัด
เรื่องของพื้นที่ที่ไม่สามารถปรับเพิ่มขึ้นได้ก็
ตาม

บุคลากร การตรวจรักษาของแพทย์
ควรเป็นไปโดยละเอียดรอบคอบมากขึ้น
รวมถึงความแม่นยำในการวินิจฉัยโรคต่างๆ

เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ที่มี
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ทางฝ่าย

ผู้บริหารควรดำเนินการปรับปรุงและหา
ทางแก้ไขโดยจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้มีไว้อย่าง
เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการ
ปรับปรุงให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ป้าย
บอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ควร
รักษาระดับความพึงพอใจไว้และปรับปรุงใน
ส่วนของระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำ
หลังการตรวจให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

การตอบสนองในการให้บริการ ควร
มีการปรับปรุงฝ่ายแพทย์ พยาบาลให้เพิ่ม
ความใส่ใจและสนใจตอบสนองความ
ต้องการของผู้ป่วยให้มากขึ้น

ความเชื่อมั่นในบริการ ควรมีการ
ปรับปรุง อบรมเพิ่มเติมความรู้และ
บุคลิกภาพในการที่จะสามารถให้ข้อมูลแก่
ผู้รับบริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องอันจะ
เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในบริการให้กับ
ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ความปลอดภัยในการให้บริการ
ควรมีการเพิ่มอุปกรณ์และสัญลักษณ์ต่างๆให้
ผู้รับบริการสังเกตเห็นได้ง่าย ในส่วนของ
ป้องกันอัคคีภัย อุปกรณ์ดับเพลิง และทางหนี
ไฟบอกไว้ให้ชัดเจน

การสื่อสารสนเทศ ควรมีการจัดทำ
เอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี
สำหรับผู้เข้ารับบริการที่สนใจเพิ่มเติม และ
หมั่นตรวจสอบไม่ให้ขาดตกบกพร่องเพื่อ

ตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้
บริการ

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจ
ของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนก
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางนา ในภาพรวมอยู่
ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 3 โรงพยาบาล จึง
สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปสนับสนุนผล
การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการของ
โรงพยาบาล

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของผู้
ป่วยที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลบางนา ในภาพรวมทั้ง 3
โรงพยาบาล ไม่มีด้านใดเลยที่ได้รับความพึง
พอใจในระดับมากที่สุด และเพื่อเพิ่ม
ศักยภาพทางการแข่งขันเชิงการให้บริการจึง
ควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นและควรมีการ
ฝึกอบรมบุคลากรในทุกหน่วยงานของการ
ให้บริการ ให้เรียนรู้หลักการ บริการที่
เหมาะสมและถูกต้อง โดยสม่ำเสมอและ
ต่อเนื่อง ให้ความรู้ทางด้านการประสานงาน
กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอบรมในส่วน
ของความรู้ในการทำงานเฉพาะแผนก เป็น
การเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ เพื่อให้การ
บริการมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รักษาคุณภาพ
การบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมิ
การสำรวจความพึงพอใจเป็นระยะๆ เพื่อให้
ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ และ
นำผลการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนา
ปรับปรุง แก้ไข ให้สอดคล้องกับความ
ต้องการของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งที่
ค่อนข้างวัดยาก จะแปรเปลี่ยนไปตาม
กาลเวลา ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
จำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการเป็นระยะ ทุก 6 เดือนและควรมี
การใช้เครื่องมือในการประเมินชนิดเดียวกัน
เพื่อจะได้นำผลมาเปรียบเทียบกันได้
ตลอดจนสามารถใช้ผลไปเป็นแนวทางใน
การปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
ต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้มีการพัฒนาและ
ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่าง
ต่อเนื่อง เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ
ของโรงพยาบาล อีกทั้งหน่วยงานควรมี
การให้ผู้รับบริการเขียนปัญหาและข้อ
ร้องเรียนได้โดยตรงเพื่อที่จะได้เกิดความ
ชัดเจนของข้อมูล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการแผนกอื่นทุกหน่วยงานใน
โรงพยาบาลร่วมด้วยเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้
ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ
บริการทั่วทั้งองค์กร

2. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์
ประเภทและลักษณะความต้องการบริการ
ต่างๆของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล
บางนา

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, การประกันคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล. (2542).งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกและการบริการปรึกษาด้านสุขภาพอนามัย. กรุงเทพฯ.

คไนยา ตั้งอุทัยสุข. (2551). การประยุกต์ใช้โมเดลคุณภาพบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม. วารสารมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา, 1: 22-38.

นันทขพร สุวรรณสุขโรจน์. (2551). การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของคลินิกนอกเวลาราชการโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ความงามและสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บั้งอร เอื้อปกรณ์กุล. (2545). ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

ประไพ เจริญทวี. (2552). ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวในหอสังเกตอาการ โรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาการให้คำปรึกษา.

วรโชค ไชยวงศ์. (2551). Lean & 6 Sigma for Services. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.cuqa.chula.ac.th/Learn_Share/Six%20Sigma/Six_Service.pdf (11 ตุลาคม 2551)

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2551). การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.mkpayap.payap.ac.th/Contents/satisfy_siriporn.doc (11 ตุลาคม 2551)

อภิญา ตีเอี่ยม. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อนูวัฒน์ ศุภชติกุล และคณะ. (2544).

เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ:

คู่มือ การเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ.

กรุงเทพฯ: ดีไซน์ จำกัด.

Gallet,M. & Nony,P. (1990).

Private hospital and phase I.

Fundam Clin Pharmacol 4 Suppl:

pp.215-219.

Kotler,Phillip.(2000: 28). **Marketing**

Management. United States Of

America: Prentice Hall Inc..

Lynch, J. & Schuler, D. (1990).**Consumer**

evaluation of the hospital service

from an economics of

information perspective. Journal

of Health Care Marketing,10(2),

16-22.

Mangelsdorff A. (1979). **Patient's**

Satisfaction Question naire.

Medical Care.Vol.17, 86-90.