

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ
 ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
 ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

Patient's Expectation and Perception on Service Quality
 at Out Patient Department in University Hospital, Health
 Science Center, Burapha University

นลิน มงคลศรี*

Nalin Mongkhonsri

บทคัดย่อ : การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการรวมถึงปัจจัยทำนายการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับ บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2546 ถึงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547 จำนวน 316 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบ สอบถามคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วย t-test และ ANOVA วิเคราะห์ทำนายปัจจัยทำนายโดยวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง สำหรับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน การประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการรายข้อพบว่า คะแนน เฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 และพบว่าไม่มีความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการใน

* พยาบาลหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

กลุ่มผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว สิทธิในการรักษาพยาบาล ที่พักอาศัยในปัจจุบัน รูปแบบการเจ็บป่วย และประสบการณ์การใช้บริการ อย่างไรก็ตาม อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และความคาดหวังในคุณภาพบริการ สถานภาพสมรส สตรี อายุ และการศึกษา เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ และร่วมกันทำนายการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการได้ร้อยละ 10.5

Abstract :

The objectives of this study were to compare patient's expectation and perception on service quality to determine and factors influencing service quality at out patient department in university hospital, Health Science Center, Burapha University. The data were collected during December 2003 - March 2004. Three hundred and sixteen patients were interviewed. The tool used to obtain data is the service quality questionnaire. The reliability of the questionnaire is 0.92. Statistics employed were means, percentage, standard deviations, t-test, one-way analysis of variance, and stepwise multiple regression analysis.

The finding revealed that the overall expectation of the patients, the overall expectation for service quality, and the service quality obtained were all at high level. The average score of the obtained service quality is significantly higher than the expectation of the patient's expectation at $P < .05$.

There were not significant difference of patient's expectation on service quality score in the difference of sex, occupation, family income, welfare, accommodation, type of illness, and past experience. Age, single status, education, and patient's expectation on service quality were significant relationship with patient's perception on service quality at the significant levels of .05. In addition, the research found that patient's expectation, single status, age, and education predicted perception of service, explaining 10.5% of variance.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความตื่นตัวเรื่องการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ได้ก่อให้เกิดการปรับตัวครั้งสำคัญต่อโรงพยาบาลทุกแห่งทั่วประเทศ ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการได้เน้นการให้บริการด้านสุขภาพแนวใหม่ที่ทำให้ความสำคัญต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ส่งผลให้ผู้รับบริการมีทางเลือกในการใช้บริการจากสถานพยาบาลต่าง ๆ มากขึ้น ก่อให้เกิดการแข่งขันกันของโรงพยาบาลต่าง ๆ ประกอบกับปัจจัยแวดล้อมหลายประการที่กระตุ้นให้โรงพยาบาลต้องมีการรับรองคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของคนไทยตามมาตรฐานการบริการ การที่โรงพยาบาลของรัฐถูกผลักดันให้แปรสภาพเป็นองค์กรมหาชน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล การประกาศสิทธิผู้ป่วย การประกาศใช้กฎหมายข้อบังคับ เช่น พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พระราชบัญญัติสาธารณสุข พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ตลอดจนการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความรู้และระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้ความคาดหวังในคุณภาพการบริการสูงขึ้น ปัจจัยทางสังคมเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้โรงพยาบาลทุกแห่งต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเมื่อเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล (ศิริพร ดันดีพูนวินัย, 2538) โดยที่ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อ ๆ กันมาจากความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์จากการใช้บริการที่ผ่านมา (Zeithaml et al., 1990) ความคาดหวังของผู้รับบริการยังแปรตามทัศนคติ

จากการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการและลักษณะเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละบุคคล (Oberst, 1984) ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลจากการใช้บริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการแล้ว การประเมินคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความคาดหวังและการรับรู้หลังจากได้รับบริการ หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่โรงพยาบาลให้ดีกว่า หรือเท่ากับที่คาดหวังไว้บริการนั้นก็จะถูกประเมินว่ามีคุณภาพ หากรับรู้ว่าด้อยกว่าที่คาดหวังไว้บริการนั้นก็จะมีไม่ดี หรือไร้คุณภาพ (จิตรตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2539) ดังนั้น การที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจและจำฝังใจในภาพลักษณ์ขององค์กรในทางบวกและบอกต่อ ๆ กันนั้น องค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศการให้บริการที่เป็นเลิศตามมาตรฐานวิชาชีพและให้บริการประทับใจมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (งามจิต จันทรสาธิต, 2538)

งานบริการผู้ป่วยนอกเปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาลเนื่องจากเป็นบริการด่านแรกของโรงพยาบาล จำนวนผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษามีจำนวนมากเมื่อเทียบกับบริการแผนกอื่นในทุกโรงพยาบาล คุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดึงผู้ป่วยให้เข้ามาใช้บริการ การจัดบริการในแผนกผู้ป่วยนอกต้องคำนึงถึงการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจจะกลับมาใช้บริการอีกและบอกกันปากต่อปากอันเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับโรงพยาบาลซึ่งจะเสริมสร้างภาพลักษณ์ในทางบวกให้เกิดขึ้นแก่โรงพยาบาล โรงพยาบาลส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับงานบริการผู้ป่วยนอกน้อยกว่าผู้ป่วยใน ทรัพยากรและบุคลากรในทีมสุขภาพส่วนใหญ่จะทุ่มเทไปกับการจัดบริการในการดูแล

ผู้ป่วยใน จึงพบว่ามีบริการผู้ป่วยนอกจำนวนมาก ให้บริการในสถานที่ที่คับแคบ และสิ่งอำนวยความสะดวกมักไม่เพียงพอ ผู้รับบริการเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้ให้บริการ การจัดบริการสามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้เพียงร้อยละ 23 เท่านั้น (อรตชัย ภูมาพันธ์ และคณะ, 2538) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกซึ่งเป็นลูกค้าของโรงพยาบาลว่ามีความคาดหวังและความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร ข้อมูลจากการประเมินคุณภาพของผู้รับบริการไม่เพียงแต่จะสะท้อนให้เห็นถึงการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเท่านั้น ยังทำให้เห็นถึงสิ่งที่ปัญหาในการให้บริการ ตลอดจนเห็นแนวทางในการแก้ไขเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้ในการลำดับความสำคัญของกิจกรรม เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการตามจุดต่าง ๆ นำไปสู่การกำหนดมาตรฐานเพื่อรองรับคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ศึกษาปัจจัยทำนายการรับรู้คุณภาพ

บริการของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้คือ แนวทางในการจัดบริการงานผู้ป่วยนอก แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งแนวคิดด้านการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่าการให้ความสำคัญต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการจัดบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเป็นสิ่ง ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการงานบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าวก็จะได้รับการประเมินว่ามีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 5 ประการดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ นอกจากนั้นปัจจัยพื้นฐานทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว สิทธิในการรักษาพยาบาล ที่พักอาศัยในปัจจุบัน รูปแบบการเจ็บป่วย ประสบการณ์การใช้บริการ ณ สถานพยาบาลแห่งนี้ และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ อาจส่งผลต่อการประเมินการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการได้ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้รับบริการที่มารับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ขนาดประชากรได้จากผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกในปีงบประมาณ 2545

จำนวน 31,666 ราย ขนาดกลุ่มตัวอย่างคิดจากร้อยละ 10 ของประชากรซึ่งเป็นจำนวน 316 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้รับบริการที่มารับบริการ งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2546 - กุมภาพันธ์ 2547 ทุกวันที่เปิดทำการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.00 น - 16.00 น โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการที่มีอายุ 15 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปทั้งหญิงและชายที่ไม่มีปัญหาด้านการสื่อสารและให้ความร่วมมือในการวิจัย ทำการสุ่มอย่างแบบง่าย จากผู้รับบริการที่มีหมายเลขทะเบียนโรงพยาบาลที่ลงท้ายด้วยเลขคู่ ทำการเก็บทุกวันทำการจนครบตามจำนวน 316 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ข้อมูล 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทางประชากรและสังคม เป็นแบบสอบถามชนิดให้ตอบคำถามตามตัวเลือกที่กำหนดให้และเติมคำลงในช่องว่าง จำนวนข้อคำถามทั้งหมดมี 10 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ สิทธิในการรักษาพยาบาล ที่พักอาศัยปัจจุบัน รูปแบบความเจ็บป่วย ประสบการณ์การใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการเป็นคำถามปลายเปิดวันที่ให้เติม โดยข้อคำถามจะเริ่มต้น ตั้งแต่เวลาเข้ารับบริการ เวลาที่ใช้ในการทำบัตร การรอตรวจ การตรวจรักษา การชำระเงินรอรับยา และเวลาที่สิ้นสุดบริการ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ

รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเกต (Likert scale) 4 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กำหนดค่าคะแนน 1 ถึง 4 จำนวนข้อคำถาม 64 ข้อ ประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อถือและไว้วางใจ และความมั่นใจ แบบสอบถามคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน จะถามคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกทุกจุดบริการที่กำหนด เริ่มจาก ห้องขีตกร ห้องตรวจโรค ห้องชันสูตร ห้องเอกซเรย์ ห้องจ่ายยา และสิ้นสุดที่ห้องเก็บเงิน โดยที่ข้อคำถาม 1 ข้อจะหว่านการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หลังจากสร้างและปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมกับคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกแล้ว นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้รับบริการจำนวน 10 ราย เพื่อทดสอบความเข้าใจในการสื่อสารของแบบสอบถาม เมื่อนำไปปรับแก้แล้วจึงนำไปทดลองใช้อีก 40 ราย แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความ

ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยอีกจำนวน 4 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันราชภัฏจำนวน 1 คน ผู้ช่วยพยาบาลจำนวน 3 คน ที่ผ่านการอบรมแล้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้ ผู้วิจัยได้แนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการยินยอมให้ความร่วมมือผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูล ในรายที่สามารถอ่านและเขียนหนังสือได้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้พร้อมทั้งอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด และเปิดโอกาสให้ซักถามสิ่งที่ไม่เข้าใจ จากนั้นให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามเองโดยไม่จำกัดเวลา ระหว่างที่ตอนผู้วิจัยนั่งอยู่ใกล้ๆ เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างซักถามตลอดเวลา ในรายที่ไม่สามารถอ่านและเขียนหนังสือได้ ผู้วิจัยจะอ่านข้อความในแบบสอบถามให้ฟังทีละข้อและให้ผู้รับบริการเป็นผู้เลือกคำตอบโดยผู้วิจัยจะเป็นผู้กรอกข้อมูลลงในแบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อดูความครบถ้วนและความสอดคล้องของคำตอบทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือลรหัส (Code book) ของแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นจึงนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยกำหนดให้มีค่านัยสำคัญที่ระดับ .05 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณานำเสนอในรูป จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุดของข้อมูล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบ

ความแตกต่างระหว่าง เพศ กับตัวแปรตามการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และใช้สถิติ ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ภูมิฐานะของผู้มารับบริการ ฐานะทางเศรษฐกิจ สิทธิการรักษา ประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล รูปแบบความเจ็บป่วย และคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher LSD) และวิเคราะห์หือทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่สามารถทำนาย การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มากกว่า 2 เท่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานโดยมีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี อายุของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย 37.6 ปี ($SD=16.67$) ครึ่งหนึ่งของผู้รับบริการมีสถานภาพสมรสคู่ โดยมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพรับจ้างทั่วไป มากกว่า 2 ใน 3 มีฐานะทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับพอกินพอใช้เหลือเก็บบ้าง รูปแบบของความเจ็บป่วยของผู้รับบริการส่วนใหญ่เจ็บป่วยแบบไม่เรื้อรัง เช่น ไข้หวัด ปวดท้อง ฯลฯ และมีสิทธิการรักษาพยาบาลจากสวัสดิการของข้าราชการมากที่สุด ร้อยละ 38.0 ครึ่งหนึ่งกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การใช้บริการจากสถานบริการแห่งนี้มากกว่า 3 ครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีภูมิฐานะอยู่ในเขตเทศบาลตำบล แสนสุข ร้อยละ 50.5 และเหตุจูงใจในการใช้บริการแห่งนี้ส่วนใหญ่เกิดจากโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน และ

สะดวกในการเดินทาง สำหรับเวลาที่ใช้ในการมารับบริการ พบว่ามีผู้เข้ารับบริการช่วงเวลา 9.00-9.59 น. มากที่สุด โดยใช้เวลาในการรอตรวจนานที่สุดเฉลี่ย 30.9 นาที และใช้เวลารอในการทำบัตรน้อยที่สุดเฉลี่ย 8.8 นาที รวมเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการต่อครั้งเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 28 นาที 5 วินาที

2. คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ

คุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับสูง รองลงมาคือระดับสูงมาก ระดับต่ำ สุดท้ายคือระดับต่ำมาก ร้อยละ 48.4, 45.6, 3.2 และ 2.8 ตามลำดับ ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการโดยรวมพบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้รับบริการรับรู้คุณภาพบริการในระดับสูงมาก รองลงมาคือระดับสูง และระดับต่ำ ร้อยละ 51.3, 47.2 และ 1.5 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามจุดบริการพบว่า คุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการมีต่อห้องจ่ายยามากที่สุด ($\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.66$) และน้อยที่สุดคือห้องเอกซเรย์ ($\bar{X} = 3.24, S.D. = 0.72$) ด้านการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการพบว่า แผนกที่ผู้รับบริการประเมินการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับสูงสุดคือห้องจ่ายยาเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.55, S.D. = 0.40$) และน้อยที่สุดคือห้องชันสูตรโรค ($\bar{X} = 3.37, S.D. = 0.42$)

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างในกลุ่มเพศ อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว สิทธิในการรักษาพยาบาล ที่พักอาศัยในปัจจุบัน รูปแบบการเจ็บป่วย และประสบการณ์การใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และคุณภาพบริการตาม

ความคาดหวัง พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนี้ จากการทดสอบพบว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการสูงกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มที่สมรสแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสมรสโสด และกลุ่มสำเร็จการศึกษาในระดับประถมมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญา นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการระดับสูงมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังระดับปานกลางและระดับต่ำ

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถทำนายระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพบริการตามความคาดหวัง สถานภาพสมรส โสด อายุ และระดับการศึกษา สามารถทำนายการรับรู้คุณภาพบริการโดยตัวแปรทั้งสี่ร่วมกัน ทำนายการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกได้ร้อยละ 10.5 ($R^2 = 0.105, p < .05$) โดยความคาดหวังในคุณภาพบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการสูงสุด รองลงมาคือ การมีสถานภาพสมรสโสด อายุ และระดับการศึกษา โดยมีสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.19, -0.11, 0.13 และ -0.10 ตามลำดับ (ดังตารางที่ 1) จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรดังกล่าวสามารถนำมาเขียนเป็นสมการทำนายในรูปแบบมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} & \text{คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ} \\ & = 0.19 (\text{ความคาดหวังในคุณภาพบริการ}) - \\ & - 0.11 (\text{สถานภาพสมรสโสด}) + 0.13 (\text{อายุ}) \\ & - 0.11 (\text{การศึกษา}) \end{aligned}$$

ตารางที่ 1 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวทำนายกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

ปัจจัยทำนาย	B	SE	Beta	t	P-value
ความคาดหวังในคุณภาพ	0.127	0.035	0.197	3.651	0.000
สถานภาพสมรส	-5.403	2.927	-0.114	-1.846	0.046
อายุ	0.180	0.083	0.132	2.164	0.031
การศึกษา	-1.433	0.728	-0.108	-1.969	0.050

R = 0.32

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพบริการตามความคาดหวัง งานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา คุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวม และรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับสูงถึงสูงมาก ทั้งนี้เนื่องจากบริการทางสุขภาพ ถือเป็นส่วนหนึ่งของความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้นเมื่อเกิดความเจ็บป่วยผู้ป่วยไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใด ย่อมมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ สกาวดี ดวงเด่น (2539) ทำการศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยความคาดหวังมากกว่าที่รับรู้ทุกหมวด และการศึกษาของ กุลฤดี วงศ์โนวิสุทธ์ (2541) ที่ศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ในการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ

จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้รับบริการประเมินความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

2. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องจากศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพมีการปรับปรุงระบบบริการโดยการเพิ่มเวลาการตรวจของแพทย์ในช่วงเวลา 8.15-9.30 น. และเวลา 12.00-13.00 น. ทำให้ผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาที่รวดเร็วขึ้น ไม่ต้องรอนาน มีเวลาการพูดคุยกับแพทย์ผู้รักษาและพยาบาลเกี่ยวกับการดูแลตนเองของผู้ป่วยมากขึ้น และยังพบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการแผนกเภสัชกรรมหรือห้องจ่ายยาสูงกว่าบริการในแผนกอื่น ทั้งนี้ห้องจ่ายยามีระบบการจ่ายยาที่มีมาตรฐานโดยการตรวจสอบความถูกต้องของยาและฉลากยา จ่ายยาตามลำดับก่อนหลัง และเภสัชกรให้คำแนะนำและอธิบายการใช้ยาแก่ผู้ป่วยจนผู้ป่วยเข้าใจอย่างชัดเจน เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการพบว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวัง

และผู้รับบริการที่มีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่สูงจะมีการรับรู้คุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีความคาดหวังระดับปานกลางและระดับต่ำ สามารถอธิบายได้ว่าการจัดบริการงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพาสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เห็นได้จากก่อนที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการมีการคาดหวังหรือคาดเดาในระบบบริการต่างๆ ในระดับหนึ่ง แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการแล้ว บริการที่ได้รับสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงกว่าที่คาดเดาไว้ การเปรียบเทียบความคาดหวังและบริการที่ได้รับหากได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือสูงกว่าก็จะถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Stamatis, 1996)

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ใต การศึกษา และคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการ ทั้งนี้สามารถอภิปรายได้ว่า

อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ผู้สูงอายุจะมีประสบการณ์ในการผ่านเหตุการณ์ในชีวิต และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ การมองปัญหา การใช้เหตุผลมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ทำให้เกิดการยอมรับและให้คะแนนการรับรู้สูงกว่ากลุ่มอื่น เช่นเดียวกับการรับรู้คุณภาพบริการ ผู้สูงอายุมักมีการเสื่อมโทรมของร่างกายและมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพจึงมีประสบการณ์การใช้บริการในสถานบริการมาก่อน พัฒนาการของสถานพยาบาลมีความแตกต่างจากอดีตอย่างชัดเจน ผู้สูงอายุจึงมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของธานี กลิ่นขจร และเขียรนันท์ วาณิชสุขวงศ์

(2534) กุลฤดี วงศ์มนวิสุทธิ (2541) พบว่าผู้ที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลที่มากกว่าผู้มีอายุน้อย

สถานภาพสมรส ใต เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ พบว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส ใต มีการรับรู้ในคุณภาพบริการต่ำกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสคู่ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ที่แต่งงานแล้วกับผู้ที่เป็น ใต มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันตลอดจนรับความกดดันของสังคมและครอบครัวต่างกัน ซึ่งจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพ สันติ เสริมศรี (2538) พบว่า ผู้ที่แต่งงานแล้วส่วนใหญ่ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัว การใช้ชีวิตคู่หรือการมีครอบครัวทำให้เกิดการตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวในฐานะของบิดา มารดาบุตร สามี ภรรยา การตัดสินใจต่างๆ จะคำนึงถึงสมาชิกในครอบครัวมากกว่าจึงมีความเอื้อเฟื้อและมีความอดทนมากกว่า ผู้ที่ใช้ชีวิต ใต ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสคู่ จึงมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับสูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา เหลี่ยมวง ฤกษ์ (2540) และ วิภาวดี ธนังเจริญลาภ (2543) พบว่าผู้ที่มีสถานคู่ มีการรับรู้คุณภาพบริการสูงกว่ากลุ่ม ใต

การศึกษามีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษามีผลต่อการรับรู้และเลือกตัดสินใจของบุคคล ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมักได้รับการยกย่องจากบุคคลในสังคมมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำและเป็นผู้ที่มีความรู้ในสังคมได้มากกว่า มีความพร้อมในการซื้อบริการมากกว่า จึงเข้าถึงบริการต่างๆ ได้ง่ายกว่า สามารถเลือกบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้มากกว่า มีประสบการณ์ในการใช้บริการมากจึงมีความคาดหวังคุณภาพบริการสูงกว่าผู้มีการศึกษาต่ำกว่า จึงอาจรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ

การศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพของผู้รับบริการ ที่มีต่อศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ของ ปณิตดา ลักขมีเศรษฐ (2546) พบว่าระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าชั้นมัธยม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1.1 ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงทุกด้านนั้นจึงควรมีการคงไว้ซึ่งคุณภาพบริการ และควรมีการศึกษาวิเคราะห์คุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนในด้านการสร้างเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้รับบริการควรมีการประเมินในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นจึงควรมีการสร้างเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการโดยการจัดอบรมความรู้ทางด้านวิชาการต่างๆ เป็นระยะๆ และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการอบรม มีการปรับปรุงจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบรวมทั้งควรจัดการอบรมผู้ให้บริการในงานผู้ป่วยนอกทุกระดับและทุกแผนกในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้รับบริการ การทักทาย การยิ้มแย้มแจ่มใส การให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

1.2 ห้องจ่ายยาเป็นจุดที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดและรับรู้คุณภาพบริการในภาพรวมดีที่สุด จึงควรส่งเสริมให้ห้องจ่ายยาคงไว้ซึ่งมาตรฐานการบริการที่ดีไว้ เช่น การทักทายผู้รับบริการ ให้คำอธิบายการใช้ยาแก่ผู้รับบริการจนผู้รับบริการเข้าใจ คำอธิบายในสลาγκายามีความชัดเจน อย่างไรก็ตาม

จากการศึกษารายข้อพบว่าด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของห้องยาายังต้องมีการปรับปรุง ปัจจุบันห้องจ่ายยามีช่องทางจ่ายยาเพียงช่องทางเดียว จึงควรเพิ่มจุดบริการจ่ายยามากขึ้น และควรมีระบบการสำรองยามีให้ขาดจากคลังยาเพื่อผู้รับบริการไม่ต้องการซื้อยามาภายนอกโรงพยาบาลซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

1.3 ห้องชันสูตรแม้จะได้รับการประเมินการรับรู้คุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่ยังคงพบว่าคุณรับบริการมีการประเมินการรับรู้คุณภาพในการแจ้งระยะเวลาการรอคอยผลชันสูตรแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นห้องชันสูตรควรมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการโดยการทักทายผู้รับบริการและบอกระยะเวลาการรอคอยทุกครั้ง

1.4 สถานภาพสมรสโสด อายุ การศึกษามีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก ควรมีการจัดบริการที่ให้บริการเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด การศึกษาสูง และอายุน้อย เพิ่มบริการที่สะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการบริการลงส่วนในกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ การมีอภยาศัยมิตรของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสมจึงควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความต้องการเชิงลึกก่อนจัดบริการให้แก่ผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

2.1 ควรมีการศึกษาความคาดหวังและคุณภาพบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ และผู้รับบริการว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2.2 ควรมีการทำวิจัย โดยศึกษาถึงคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการที่ได้รับตามเกณฑ์ชี้วัดที่เป็นมาตรฐาน

การพัฒนาคุณภาพบริการของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา เสนอแนะตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆทุกขั้นตอน และขอขอบคุณผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้การสนับสนุนทุนในการวิจัยครั้งนี้ ที่ขาดไม่ได้คือขอขอบคุณผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กุลฤดี วงศ์มโนวิสุทธิ. (2539). การประเมินคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอก : การศึกษาโรงพยาบาลชุมชนอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

งามจิตต์ จันทรสาธิต. (2539). เส้นทางสู่คุณภาพ. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 5(4), 146-147.

จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์. (2539). เรื่องจากปก : คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร, 38 (2), 169-178

ธีรพันธ์ พุ่มหมอก. (2543). การรับรู้เกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพหัวใจของบุคลากรพยาบาลทีมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทรงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2539). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปนัดดา ลักษณะมีเศรษฐ. (2546). ความพึงพอใจในคุณภาพของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร ดันดีพูลวินัย. (2538). กลยุทธ์การสร้างบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สกาวดี ดวงเด่น. (2539). การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สันหัต เสริมศรี. (2538, พฤศจิกายน). สถานการณ์และแนวโน้มทางสังคมในครอบครัว. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการสาธารณสุขเรื่องภาวะผู้นำของบุคลากรสาธารณสุขในยุคโลกาภิวัตน์. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุพัตรา เหลี่ยมรวงกูร. (2540). คุณภาพ

บริการกายอุปกรณ์ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพ
ทางการแพทย์แห่งชาติตามการรับรู้ของผู้รับบริการ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขา
การบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหิดล.

Oberst, M.T. (1984). Patient's Perception of Care, Measurement of Quality and Satisfaction. *Cancer*, 53, 2366-2375

Stamatis, D.H. (1996). *Total Quality Service : Principle, practices and implementation*. Delray Beach, F.L. : St. Lucie Press.

Zeithamal, V.A., Parasuranman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service balancing Customer perception*. London : The Free Press.