



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลนวทุติสมเด็จย่า
THE SATISFACTION OF OUT-PATIENT DEPARTMENT SERVICE
IN THE PRINCESS MOTHER NAVUTI HOSPITAL

เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร¹

Natephetcharat Trakulboonnate

¹พ.ต.ท.หญิง, พยาบาล (สบ3) โรงพยาบาลนวทุติสมเด็จย่า โรงพยาบาลตำรวจ
The Princess Mother Navuti Hospital, Bangkok.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวทุติสมเด็จย่า ใน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านอ้อยาศัยไมตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความพร้อมที่จะทำการรักษาพยาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา ตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่เข้ามาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลนวทุติสมเด็จย่า เดือนธันวาคม 2557 โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวทุติสมเด็จย่า และแบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง .50-1.00 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวทุติสมเด็จย่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอ้อยาศัยไมตรีในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ และ 2) มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ รองลงมา คือ จัดเจ้าหน้าที่ในห้องจ่ายยาให้มากขึ้น และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรเปลให้มากขึ้น ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลนวทุติสมเด็จย่า

Abstract

The objectives of this study were to examine the level of satisfaction provided by the Out-Patient Department (OPD) of the Princess Mother Navuti Hospital in 8 parts: facilities, disposition, greeting, good talk and smile, dealing with the service concreteness, dealing with giving knowledge advice and consults, dealing with reliability and self-confidence, dealing with readiness for health care, ethics and price. The sample of 180 service receivers, the clients in OPD of the Princess Mother Navuti Hospital during December, 2014. They were selected by simple random sampling technique. The instruments used in this study were a questionnaire about general information, questionnaire of satisfaction of clients toward the service of OPD of the Princess Mother Navuti Hospital, and open-ended questionnaire. The indices of item objective congruence (IOC) were .50-1.00, and Cronbach's alpha coefficient was .98. The data analysis by frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The result showed that: 1) The satisfaction of patients toward the service of OPD of the Princess Mother Navuti Hospital all 8 parts was at a high level. In each part, it showed that disposition, i. e. greeting, good talk and smile was at the highest level. Facilities and dealing with reliability and self-confidence were at a high level, respectively. 2) The manager should provide sufficient parking, pharmacist assistance, and porters.

Keywords : satisfaction, Out-Patient Department service, the Princess Mother Navuti Hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) มียุทธศาสตร์สำคัญในการมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันควบคุมโรคและการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพเพื่อให้คนไทยแข็งแรงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา อีกทั้งเสริมสร้างระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานในทุกกระดับเพื่อตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพในทุกกลุ่มเป้าหมาย และพัฒนาระบบส่งต่อที่ไร้รอยต่อ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการให้บริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสร้างระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม ตลอดจนขยายความครอบคลุมและยกระดับคุณภาพของหน่วยบริการทุกระดับให้มีศักยภาพรองรับการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2555) นอกจากนี้ยังเน้นถึงความสำคัญของการสร้างเอกภาพและธรรมาภิบาลในระบบสุขภาพ ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มุ่งเน้นการสร้างหลักประกันและการจัดบริการที่ครอบคลุม เป็นธรรม เห็นคุณค่าของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ประชาชนทุกคนมีสุขภาพดี ร่วมสร้างระบบสุขภาพพอเพียงซึ่งหมายถึง การพัฒนาสุขภาพของประชาชนไปสู่การมีสุขภาพะทั้งมิติกาย จิต สังคม และปัญญา โดยมีระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพเข้มแข็ง เพียงพอและเข้าถึงได้สะดวก ตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนบนต้นทุนที่เหมาะสม (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2554)

แผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department: OPD) เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาล เพราะผู้ป่วยแต่ละรายต้องผ่านจุดบริการนี้เพื่อจะได้รับการตรวจวินิจฉัย ก่อนที่จะเข้าพักรักษาหรือหลังจากออกจากโรงพยาบาลและต้อง

มาติดตามผลการรักษาพยาบาล ซึ่งถือเป็นจุดบริการด่านแรกของโรงพยาบาล โดยมีงานหลัก คือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกซึ่งครอบคลุมในด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและฟื้นฟูสภาพ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนั้น เน้นการอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจการตรวจโรคทั่วไปหรือโรคเฉพาะทาง การส่งผู้ป่วยฉุกเฉินไปห้องฉุกเฉิน ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องฉีดยาห้องทำแผล การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยมารับบริการและญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติต่อตนเองได้อย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน ตลอดจนการส่งผู้รับบริการปรึกษาหารือระหว่างแผนกและส่งต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่น (กองการพยาบาล, 2540)

โรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่าเป็นโรงพยาบาลในสังกัดของโรงพยาบาลตำรวจ จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการในการรักษาพยาบาลแก่ข้าราชการตำรวจ ตระเวนชายแดน ข้าราชการตำรวจทั่วไป ครอบครัวตำรวจ และประชาชนแบบไม่พักค้างคืนในโรงพยาบาล โดยเน้นคุณภาพในการให้การรักษายาบาลเป็นสำคัญ มีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เฉพาะโรค จากโรงพยาบาลตำรวจ รวมทั้งบริการที่อบอุ่นประทับใจ ที่มุ่งเน้นคุณภาพของการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกทันตกรรม คลินิกฝังเข็มและกระตุ้นกล้ามเนื้อด้วยไฟฟ้า และศูนย์ไตเทียมซึ่งเป็นศูนย์รักษาเฉพาะทาง โดยจากสถิติของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่า 3 ปีย้อนหลัง (พ.ศ. 2554-2556) พบว่า ในปี พ.ศ.2554 มีผู้ป่วยมารับบริการจำนวน 2,122 คน จำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย/เดือน 177 คน ต่อมาในปี พ.ศ.2555 จำนวนผู้ป่วย 2,290 คน จำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย/เดือน 190 คน และในปี พ.ศ.2556 มีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น เป็น 2,776 คน จำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย/เดือน 230 คน (ฝ่ายสถิติ

โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่า พ.ศ.2554-2556) ซึ่งจากสถิติดังกล่าวจะพบว่า มีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี ส่วนหนึ่งมาจากกระแสความตื่นตัวในการดูแลสุขภาพและมีบริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้น เช่น บริการรักษาเฉพาะทางของศูนย์ไตเทียม รวมทั้งการแพทย์ทางเลือกและลักษณะเฉพาะของงานบริการผู้ป่วยนอกที่ผู้ใช้บริการมีความหลากหลายและมีจำนวนมากภายในเวลาที่จำกัด การจัดการบริการพยาบาลสำหรับผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกนั้น ต้องอาศัยระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงจะสามารถให้บริการพยาบาลเป็นไปอย่างมีคุณภาพได้ เป้าหมายของหน่วยงาน คือ บริการถูกต้อง ปลอดภัย ได้ความรู้ และความพึงพอใจจากการใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถกลับไปดูแลตนเองต่อที่บ้านได้อย่างถูกต้อง ไม่ป่วยเป็นโรคเดิมซ้ำขึ้นมาบ่อย ๆ หรือรู้จักการดูแลและป้องกันตนเองไม่ให้เกิดโรคอื่น ๆ ขึ้นได้ อันเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการบริการพยาบาล

จากการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่าจึงทำให้ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไป ต่างมุ่งหวังว่าเมื่อไปโรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่าจะได้รับบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพสูงทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลมีความซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ประกอบกับงานแผนกผู้ป่วยนอกเป็นงานที่มีความเร่งด่วน รอช้าไม่ได้ ย่อมมีโอกาสเกิดความผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ หรือเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ และผลจากภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ และความสะดวกรวดเร็ว จึงเกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น และจากการศึกษาของ ภากรณ์ น้ำว่า และ ศิริมล วังทอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำนมะขามเตี้ย อำเภอดำนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการดั่งนั้น คุณภาพของการบริการสามารถประเมินได้โดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่า จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเป็นอย่างไร โดยได้นำแบบวัดคุณภาพบริการของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithamb, & Berry, 1985) มาประยุกต์ใช้เพื่อวัดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่า โดยการประเมินคุณภาพของการบริการใน 8 ด้าน ได้แก่ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านอรรถศาสตร์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความพร้อมที่จะทำการรักษาพยาบาลด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและต้องการเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่าสืบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research)

ประชากร คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลนวฤติสมเด็จย่าในเดือนธันวาคม 2557 โดยอ้างอิงจำนวนผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวฤติสมเด็จย่า ตั้งแต่เดือนมกราคม-ตุลาคม 2557 จำนวน 3,252 คน (กลุ่มงานเวชระเบียน โรงพยาบาลนวฤติสมเด็จย่า, 2557)

ตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลนวฤติสมเด็จย่าในเดือนธันวาคม 2557 ซึ่งสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จากประชากร 3,252 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1970) ที่กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ที่ 95% confidence interval จึงได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 180 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ระยะเวลาที่รอรับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวฤติสมเด็จย่า ซึ่งผู้วิจัยได้นำปรับปรุงข้อคำถามจากแบบสอบถามของของ ชีรวิทย์ นันตา (2554) ที่มีทั้งหมด 8 ด้าน คือ 1) ความสะดวกในการใช้บริการ 2) อธิบายดีไม่ตรี 3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 4) การให้ความรู้คำแนะนำ คำปรึกษา 5) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 6) ความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล 7) จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และ 8) ราคา ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย

4.51-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.51-3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00-1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (open-ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่วนที่ 2 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา โครงสร้าง และภาษา เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุม แล้วปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (face validity) ใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ พยาบาลชำนาญการสายอายุรกรรม แพทย์อายุรกรรม และ อาจารย์พยาบาล แล้วนำมาหาค่า IOC (index of item objective congruence) ได้ค่าระหว่าง 0.50-1.00 และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .98

การพิทักษ์สิทธิ์ ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาให้ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก รับทราบ แล้วจึงขอความร่วมมือและความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ซึ่งตัวอย่างสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมในการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลต่อการรักษาพยาบาลที่ได้รับ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะถูกเก็บเป็นความลับ ผลการศึกษาจะไม่ระบุชื่อ-นามสกุล และไม่นำเสนอเพื่อก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวอย่าง และหลังจากเสร็จสิ้นการวิจัยแล้ว ข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิ์ของตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการขออนุมัติเก็บข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา และขออนุมัติคณะกรรมการจริยธรรมเพื่อทำวิจัยกับผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิตส์เต็ญ่า ภายหลังได้รับการอนุมัติได้เข้าพบตัวอย่าง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือจากตัวอย่างที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิตส์เต็ญ่า ซึ่งผู้วิจัยทำการสอบถามข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบแล้วจึงทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิตส์เต็ญ่า วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. ตัวอย่างจำนวน 180 คน เป็นเพศชาย 116 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 เป็นเพศหญิง 64 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 24.5 และน้อยที่สุดคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.8 สถานภาพสมรสมากที่สุดร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ โสดร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 52.2 กลุ่มอาชีพที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/

พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.2 และน้อยที่สุด คือ รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.4 ผู้รับบริการที่เคยได้รับการรักษา 3-5 ครั้ง ใน 1 ปี มีจำนวนมากที่สุด 64 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งใน 1 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และน้อยที่สุดคือ 6-10 ครั้งใน 1 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ระยะเวลาในการรอรับบริการจนกระทั่งกลับบ้าน ใช้เวลาไม่ถึงชั่วโมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมาคือ ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 12.2 และน้อยที่สุดคือ 3-4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 3.9 โดยส่วนใหญ่ใช้สิทธิข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.4 จ่ายเงินเอง ร้อยละ 13.9 และใช้บัตรประกันสังคม ร้อยละ 1.6

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิตส์เต็ญ่า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิตส์เต็ญ่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$, S.D.=.70) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านอัยยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.67$, S.D.=1.32) รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X}=4.43$, S.D.=.55) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.25$, S.D.=.56) ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่า (n=180)

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	4.43	.55	มาก
1. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นขั้นตอน ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	4.50	.64	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังไม่ลัดคิว	4.55	.60	มากที่สุด
3. มีจุดประชาสัมพันธ์ช่วยชี้แนะเมื่อเกิดปัญหากับผู้ป่วย	4.43	.66	มาก
4. มีความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปยังห้องตรวจต่าง ๆ เช่น ห้องตรวจโรคตรวจเลือด	4.42	.67	มาก
5. มีเจ้าหน้าที่เวรเปลคอยให้บริการอย่างทั่วถึง	4.27	.71	มาก
ด้านอรรถาศัยไมตรี	4.67	1.32	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิจกรรมที่เป็นกันเองเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสใส่ใจดูแลท่านคุณภาพดี	4.92	.51	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่แสดงความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อท่านมาขอรับบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจดูแลท่าน	4.56	.61	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะรับฟังอาการของผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกชนชั้นและความสนิทที่มีต่อกัน	4.55	.66	มากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.25	.56	มาก
9. อาคารสถานที่สะอาดปลอดภัยโปร่งมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวกไม่อับชื้น	4.53	.63	มากที่สุด
10. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอไม่แออัดจนเกินไป	4.56	.60	มากที่สุด
11. มีเครื่องหมายป้ายคำแนะนำนำลูกศรจุดต่างๆที่ชัดเจน	4.40	.63	มาก
12. มีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการให้ท่านอย่างทั่วถึง	4.34	.64	มาก
13. มีโทรทัศน์เครื่องเล่นวีซีดีให้ท่านรับชมก่อนเข้ารับบริการ	4.13	.78	มาก
14. มีที่จอดรถเพียงพอสะดวกขณะรับบริการ	3.52	1.25	มาก
15. มีห้องน้ำที่สะอาดบริการอย่างเพียงพอ	4.27	.76	มาก
ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษา	4.39	.63	มาก
16. ได้รับความรู้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	4.44	.56	มาก
17. การตอบข้อซักถามของผู้ป่วยตรงประเด็นเข้าใจง่าย	4.43	.67	มาก
18. มีสื่อแนะนำแผ่นพับนิทรรศการให้ท่านดูเกี่ยวกับปัญหาในด้านสุขภาพและวิธีป้องกัน	4.32	.72	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.42	.61	มาก
19. ได้รับการตรวจจากบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสามารถวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง	4.49	.63	มาก
20. มีความมั่นใจในคุณภาพของยาที่ท่านได้รับในครั้งนี้	4.44	.66	มาก
21. มีความมั่นใจในการรักษาโรคของท่านว่าจะทุเลาจนหาย	4.38	.70	มาก
22. ได้รับความปลอดภัยว่าไม่มีโรคติดต่อแทรกซ้อน	4.37	.68	มาก

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนฤติสมเด็จย่า (ต่อ)

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความพร้อมที่จะทำการรักษาพยาบาล	4.31	.69	มาก
23. มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยสะอาดและพร้อมใช้งาน	4.32	.78	มาก
24. มีระบบส่งต่อการรักษาที่รวดเร็วไปยังโรงพยาบาลอื่น ๆ ในกรณี que ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับรักษาโรคของท่านได้	4.31	.70	มาก
ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่	4.35	.56	มาก
25. รถตู้พยาบาลมีเครื่องมือพยาบาลช่วยชีวิตอย่างครบถ้วนสามารถที่จะช่วยชีวิตท่านได้	4.18	.76	มาก
26. ได้รับการอย่างเท่าเทียมกันด้วยท่าทางที่เป็นมิตร	4.44	.61	มาก
27. ได้รับการช่วยเหลือทันทีที่ท่านร้องขอ	4.37	.68	มาก
28. เจ้าหน้าที่บอกให้ทราบว่าจะทำอะไรก่อนลงมือทำการรักษาพยาบาล	4.37	.68	มาก
29. เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยความลับของท่านไม่นินทาหลังท่าน	4.42	.66	มาก
ด้านราคา	4.37	.68	มาก
30. ราคาการรักษาพยาบาลเหมาะสมกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.45	.72	มาก
31. ได้ทราบค่ารักษาพยาบาลก่อนเข้าการรับรักษา	4.22	.91	มาก
32. ราคาการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสมยุติธรรม ราคาไม่แพงจนเกินไป	4.46	.65	มาก
โดยภาพรวม	4.40	.70	มาก

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมา คือ จัดเจ้าหน้าที่ใน

ห้องจ่ายยาให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 24.5 และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรเปลให้มากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 20.4 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (n=180)

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอ	15	30.6
2	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในห้องจ่ายยาให้มากขึ้น	12	24.5
3	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรเปลให้มากกว่านี้	10	20.4
4	ควรเพิ่มการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อย ๆ	9	18.4
5	สร้างความมั่นใจ ว่าเมื่อมาตรวจแล้ว ได้พบแพทย์	3	6.1
	รวม	49	100

การอภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนุติสมเด็จย่า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนุติสมเด็จย่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D.=.70) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกในการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D.=.55) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร (2549) ที่ศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร พบว่า ด้านความสะดวกในการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ความพึงพอใจของการบริการด้านอรรถาธิบายไม่ตรีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.67$, S.D.=1.32) โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่อาจเห็นได้ว่าได้รับการเอาใจใส่ในบริการที่ได้รับตั้งแต่การแสดงออกของบุคลากรผู้ให้บริการทุกระดับ โดยเฉพาะแพทย์และพยาบาลมีพฤติกรรมการแสดงออกที่ดี มีสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส ใจเย็น เป็นมิตร เป็นกันเอง เห็นใจ และเข้าใจผู้ป่วย เพราะว่าบุคลากรในโรงพยาบาลนุติสมเด็จย่ามีความตระหนักในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกับนโยบายของทางโรงพยาบาลผู้บริหารต้องการให้แผนกผู้ป่วยนอกเป็นแผนกที่ทำงานที่รวดเร็ว เห็นอกเห็นใจผู้ป่วย มีบ้างในบางครั้งที่ผู้ป่วยเห็นว่าผู้ให้บริการมีอารมณ์หงุดหงิดบ้างแต่ก็พบเป็นบางครั้ง ซึ่งก็เข้าใจและเห็นใจผู้ให้บริการว่า ผู้ที่มารับบริการมีจำนวนมากว่าผู้ให้บริการเกือบเท่าตัว สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร (2549) ที่พบว่า ด้านอรรถาธิบายไม่ตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D.=.56) เนื่องจากโรงพยาบาลนุติสมเด็จย่า มีจำนวนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมากขึ้น ในบางครั้งมีผู้ป่วยจำนวนมากมารับ

บริการพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการที่โรงพยาบาลจัดให้ไม่เพียงพอกับความต้องการ เช่น จำนวนที่นั่งหรือห้องน้ำไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร (2549) ที่พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของการบริการด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D.=.63) เพราะแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยเพื่อป้องกันโรคที่ผู้ป่วยกำลังเป็นอยู่ไม่ให้เกิดอาการทรุดหนัก และได้เน้นย้ำให้ทราบถึงวิธีการป้องกันและบอกข้อควรหลีกเลี่ยงหรือข้อห้ามต่าง ๆ ที่ไม่ควรปฏิบัติรวมไปถึงการปฏิบัติตนที่ถูกต้องเมื่อผู้ป่วยกลับไปพักรักษาตัวอยู่ที่บ้าน เป็นผลก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการแก่ผู้ที่มารับบริการและผู้ให้บริการ ตลอดจนช่วยให้ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตัวที่บ้านได้อย่างถูกต้อง ซึ่งช่วยให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้ในระยะยาว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลำไย แม้นเสถียร (2546) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ความพึงพอใจของการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D.=.61) เพราะโรงพยาบาลนุติสมเด็จย่ามีความน่าเชื่อถือของการให้บริการทางการแพทย์ ตลอดจนความเชื่อมั่นในการรักษาที่จะสามารถช่วยชีวิตผู้ป่วยได้ จึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจกับบุคลากรทางด้านกายภาพ เช่น กรณีผู้ป่วยโรคเบาหวานมารับบริการทางการแพทย์ที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนุติสมเด็จย่าแล้ว

ผู้ป่วยบางรายมีอาการผิดปกติ เนื่องจากอาจแพ้ยา บางตัวที่แพทย์สั่งจ่าย วันต่อมาผู้รับบริการได้ถือถุงใส่ยามาขอรับคำปรึกษาจากแพทย์เจ้าของคนไข้ แพทย์ได้ทำการเปลี่ยนยาหรือระงับยาที่สั่งจ่าย ในทันที เพื่อไม่ให้เกิดภาวะแทรกซ้อนหรืออันตราย แก่ผู้ป่วยขึ้นมาในภายหลัง อันจะส่งผลให้การรักษาพยาบาลไม่ประสบผลสำเร็จ

ความพึงพอใจของการบริการด้านความพร้อมที่จะทำการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$, S.D.=.69) ทั้งนี้เพราะโรงพยาบาลนวมิตเป็นโรงพยาบาลของรัฐซึ่งปัจจุบันผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาก ในขณะที่ความพร้อมด้านการรักษาก็เพิ่มมากขึ้น

ความพึงพอใจของการบริการด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$, S.D.=.56) ทั้งนี้เพราะงานบริการสุขภาพที่มีความเกี่ยวข้องกับจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ต้องมีความเมตตา กรุณา เสียสละเอื้ออาทร และมีอุดมการณ์เพื่อประโยชน์ของประชาชน อีกทั้งยังต้องปฏิบัติต่อผู้ป่วยในฐานะเพื่อนมนุษย์หรือเปรียบเสมือนคนในครอบครัว

ความพึงพอใจของการบริการด้านราคาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.37$, S.D.=.68) ทั้งนี้เพราะโรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่าเป็นโรงพยาบาลในสังกัดโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งผู้รับบริการจะเสียค่าบริการในราคาที่เหมาะสมเป็นธรรม ประกอบกับโรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่าเป็นโรงพยาบาลที่อยู่ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังนั้น ผู้มารับบริการจึงไม่ต้องเสียค่าบริการที่อยู่ในโครงการแต่อย่างใด

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ รองลงมา คือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในห้องจ่ายยามากขึ้นและควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรเปลให้เพิ่มมากขึ้นนั้น อาจเนื่องมาจากทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่าที่เป็นเขตชุมชนเมือง ไม่สามารถขยายพื้นที่ของโรงพยาบาลได้ ประกอบกับเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก เทียบเท่าโรงพยาบาล

ชุมชนของกระทรวงสาธารณสุข จึงทำให้ผู้รับบริการขาดความสะดวกในการนำรถเข้ามาจอดในโรงพยาบาล และด้วยจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการในแต่ละวันที่มีจำนวนมากทำให้เก้าอี้ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุมีความจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่เวรเปลเป็นอย่างมาก ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ป่วยบางรายต้องออกไปนั่งรอที่บริเวณชั้นบันไดทางขึ้นบริเวณอาคารผู้ป่วยนอก และให้ญาติผู้ป่วยรอคอยฟังเจ้าหน้าที่เรียกชื่อเพื่อเข้าตรวจ ซึ่งเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่าจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขต่อไป เพื่อคุณภาพการบริการที่ดีและได้มาตรฐานสากล

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรมีการจัดระบบในการจัดการจราจรและพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการให้เพียงพอ ร่วมกับมีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถเดินทางมาใช้บริการได้โดยไม่ต้องใช้รถยนต์ส่วนบุคคล แต่อาศัยระบบขนส่งมวลชนทดแทน เพราะโรงพยาบาลอยู่ในแนวเส้นทางที่มีรถไฟฟ้าผ่าน ซึ่งช่วยให้การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกสบายมากขึ้นและไม่ต้องกังวลสำหรับการหาที่จอดรถ

1.2 ควรปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับระบบขั้นตอนในการรับยา เพื่อให้ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกได้รับบริการที่รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการในการได้รับยาที่รวดเร็วขึ้น และอาจลดขั้นตอนในการรอหรือเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความต้องการของผู้มารับบริการในเชิงลึกเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการบริการ

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการและการบริหารจัดการของแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างโรงพยาบาลในระดับเดียวกัน หรือรัฐบาลกับเอกชน

เอกสารอ้างอิง

- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2554). *การประยุกต์ใช้การประเมินผลกระทบต่อสุขภาพเพื่อการควบคุมกิจการภายใต้พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535*. สืบค้นได้จาก <http://www.healthstation.in.th/news/news.php?newsid=54>
- กองการพยาบาล. (2540). *บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- กลุ่มงานเวชระเบียน. (2557). *รายงานเวชระเบียน โรงพยาบาล นวศิสมเด็จย่า ประจำเดือน มกราคม พ.ศ.2557*.
- จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร. (2549). *คุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร (วิทยานิพนธ์สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ)*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ธีรวิทย์ นันทา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด)*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ภากรณ์ น้าว่า และ ศิริวิมล วังทอง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาสาธารณสุขชุมชน)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- ลำไย แม่นเสถียร. (2546). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2555). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Parasuraman, A., Zeithamb, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.