



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก
Expectation and Perception of Client to Service Quality of In-patient Units
at Fort Somdejpranarasuanmaharat Hospital, Phitsanulok Province

นัสสา พูเอี่ยม (Natsa Phuam)¹ พรทิพย์ กิระพงษ์ (Porntip Geerapong)²

นิตยา เพ็ญศิริินา (Nittaya Pensirinapa)³

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก (2) ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน (3) ศึกษาการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน (4) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในในภาพรวม (5) เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน ระหว่างหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ (6) เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน ระหว่างหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ ประชากร คือ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยหรือญาติ) ที่เข้ารับการรักษาที่หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จ.พิษณุโลก อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวนเฉลี่ย 3,460 คนต่อปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน ได้จากการคำนวณเป็นสัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วยในของแต่ละหอผู้ป่วย ทำการเก็บข้อมูลโดยสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากผู้ป่วยที่เริ่มเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. ระหว่าง 1-31 กรกฎาคม 2562 เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบวิลคอกซัน และการทดสอบแมนนิตนีย์ ยู ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้รับบริการที่เข้ารับการรักษาที่หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จ.พิษณุโลก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในวัยทำงาน ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท หอผู้ป่วยที่พักรักษาตัวคือ หอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ (2) ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ (3) การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ (4) คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในทั้งในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ (5) คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในระหว่างหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และ (6) คะแนนเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในระหว่างหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพบริการ หอผู้ป่วยในโรงพยาบาล

¹ นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช mewmew_23@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช Porntip.Gee@stou.ac.th

³ รองศาสตราจารย์ ดร.ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช pensirinapa@gmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

Abstract

This survey research aimed at: (1) to study the personal characteristics of the client (2) to study the expectation of the client (3) to study the perception of the client (4) to compare the expectations and perceptions of the client to the service quality (5) to compare the average scores, expectations and perceptions of service recipients towards the quality of in-patient units. Classified by ordinary ward and special ward Hospital, at Fort Somdejpranarasuanmaharat Phitsanulok Province. The population in the study was recipients of in-patient units. The sampling group consisted of 165 people, sampling according to the proportion of each ward. By using a questionnaire with a reliability of 0.95. The statistics used for data analysis are percentage, mean, standard deviation, Wilcoxon signed-ranks test And Mann-Whitney U test. The study indicated that : (1) The majority of the samples were female. At work Bachelor's degree Civil servant / government official / state enterprise employee The average monthly income is less than 20,000 baht. Stay in an ordinary ward (2) The level of expectations for the quality of the in-patient units in general and in each aspect is the highest level. (3) The perceived level of the recipients Services to the overall quality of the in-patient units at a high level. (4) It was found that the mean expectations were higher than the perception of the quality of the in-patient units in all aspects. With statistical significance at the level of 0.05 (5) classified by ordinary wards and special wards Found that the expectation of service recipients on service quality Differences were statistically significant at the 0.05 level and (6) the perception of clients on service quality Not significantly different at the 0.05 level.

Keywords: Expectation, Perception, Service quality, In-patient units, Hospital



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

บทนำ

การพัฒนาสุขภาพของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพ โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคมามากกว่าการรักษาพยาบาล แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงการรักษาพยาบาลยังเป็นส่วนสำคัญ เนื่องจากผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ปัจจุบันมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังถือว่าเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ประกอบกับประชาชนผู้มารับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดว่าจะได้รับการที่ดีจากโรงพยาบาลในทุกๆ ด้าน อีกทั้งคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เป็นตัวชี้วัดคุณภาพ บริการที่สำคัญ และแสดงถึงความสำเร็จของการดูแลสุขภาพอนามัย (กุศล ญาณะจารี 2546:44) สถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนได้ปรับบทบาทให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ขนาด 200 เตียง แต่เปิดให้บริการจริงโดยรับผู้ป่วยในเพียง 76 เตียง ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ กำลังพลทหาร ครอบครัว และประชาชนทั่วไป ข้อมูลจากศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้ป่วยในย้อนหลัง 3 ปี มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี แต่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ การรับฟังและการเรียนรู้จากผู้รับบริการมีความสำคัญต่อการออกแบบบริการและการปรับปรุงบริการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด (มาตรฐานโรงพยาบาล (สรพ) 1-3 หน้า 22-23) ดังนั้น ในการพัฒนาคุณภาพบริการควรที่จะมีการประเมินความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เพื่อให้คุณภาพบริการคงอยู่ในระดับที่เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความผูกพัน และกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการวิจัยของเซทามัล พาราสุรามานและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990) พบว่า สิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูงคือ การจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่างๆ ที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ประกอบไปด้วยช่องว่าง 5 ช่อง ดังต่อไปนี้ ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้มารับบริการ (Customers expectation) และการรับรู้ถึงความคาดหวังนั้นของการจัดการ (Managements perception) ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customers expectation) และการกำหนดคุณลักษณะของคุณภาพบริการ (Service quality specification) ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างคุณลักษณะของคุณภาพของบริการที่ได้กำหนดไว้ (Service quality specification) และบริการที่ให้ (Service delivery) ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้จริง (Service delivery) และการสื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบ (External communication) ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ (Perceived service) และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ (Expected service) การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกช่องว่างที่ 5 ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้มาศึกษาเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการจากแบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบจำลองของ SERVQUAL ของ Parasuraman ประกอบด้วย 5 มิติ คือ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ 2 ความ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

เชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และมิติที่ 5 การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

การวิจัยนี้ทำการประเมินความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในหอผู้ป่วยในที่รับผู้ป่วยไว้รักษาโดยพักค้างคืนในโรงพยาบาล ตามกรอบแนวคิดของ SERVQUAL ซึ่งประเมินการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการใน 5 มิติ ดังกล่าว

หอผู้ป่วยใน ประกอบด้วย หอผู้ป่วยสามัญกับหอผู้ป่วยพิเศษนั้น ด้านการบริการนั้นมีเป้าหมายการดำเนินการมุ่งเน้นคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ปลอดภัย และให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนคุณลักษณะทางกายภาพที่ต่างกัน โดยเฉพาะหอผู้ป่วยพิเศษนั้น ผู้รับบริการยังมีความคาดหวังและต้องการด้านการบริการที่พิเศษที่สูงด้วยเช่นกัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการหอผู้ป่วยในว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งจะได้ข้อมูลรอบด้าน เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงบริการในด้านต่างๆของโรงพยาบาลได้อย่างครบถ้วนและเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่องและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการหอผู้ป่วยใน
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน
4. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน
5. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน จำแนกตามหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ
6. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน จำแนกตามหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ

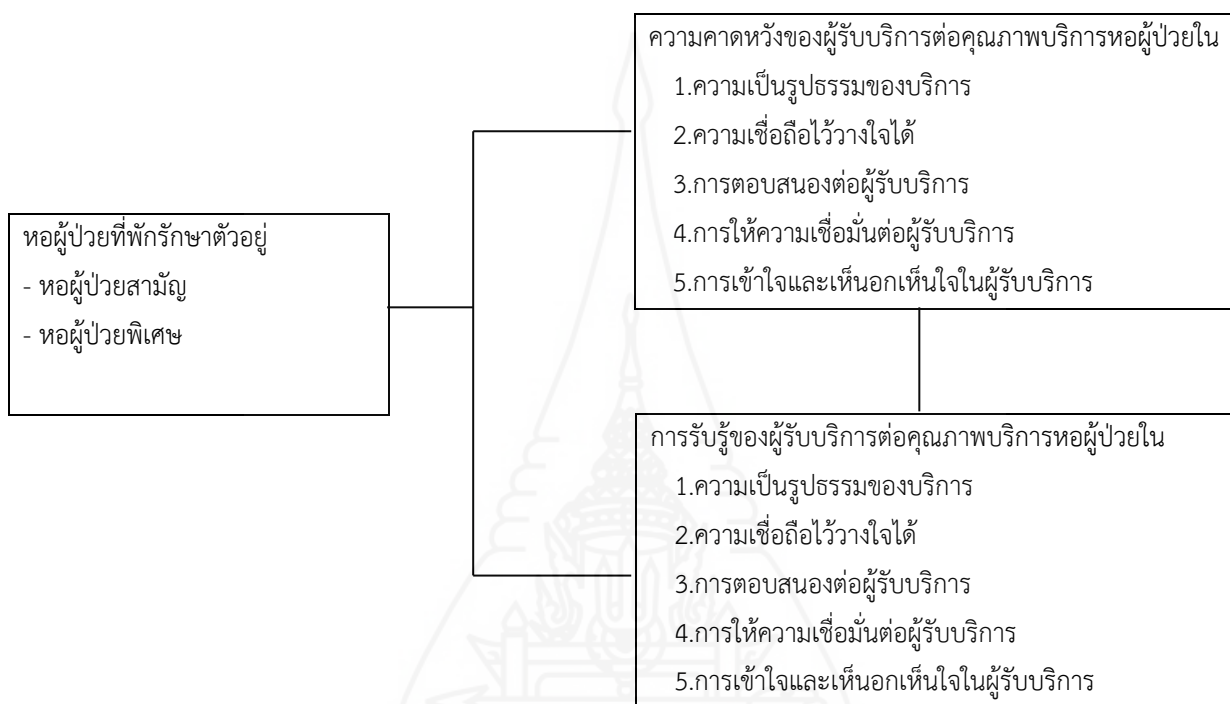


การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบบภาคตัดขวาง ประชากรคือ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยหรือญาติ) ที่เข้ารับการรักษาที่หออผู้ป่วยใน โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จ.พิษณุโลก จำนวนเฉลี่ย 3,460 คนต่อปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน ได้จากการคำนวณตามแนวคิดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan , อ้างใน สุทนต์ ศรีไสย์ , 2551, หน้า 132-133) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และการคำนวณเป็นสัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วยในของแต่ละหออผู้ป่วย ทำการเก็บข้อมูลโดยสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากผู้ป่วยที่เริ่มเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. ระหว่าง 1-31 กรกฎาคม 2562 ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยคนละ 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ก่อนเข้าพักรักษาตัว เพื่อประเมินความคาดหวัง และครั้งที่ 2 วันที่ผู้ป่วยจำหน่าย เพื่อประเมินการรับรู้ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามของ เกษศิริพันธ์ สุจาคำ (2552) มีจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ข้อคำถาม 26 ข้อ การแปลผลระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหออผู้ป่วยใน ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ ธนกร บุญส่งเสริม (2551) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 แบบสอบถามในส่วนของความคาดหวัง และแบบสอบถามในส่วนของการรับรู้ เท่ากับ 0.94 และ 0.92 ตามลำดับ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

การวิจัยในครั้งนี้มีการพิทักษ์สิทธิของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเก็บข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ผ่านการรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยโรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก เลขที่ กท.0483.75/1165 ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการปกป้องและคุ้มครองการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการโดยให้ตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นโดยใช้สถิติ Kolmogorov-Smirnov Test พบว่าข้อมูลมีการกระจายแบบโค้งไม่ปกติ จึงใช้สถิติวิลคอกซัน (Wilcoxon signed-ranks test)เปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน และสถิติแมนวิทนี (Mann-Whitney U test) เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน จำแนกตามหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ

ผลการวิจัย

1.ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 64.2 และ 35.8 ตามลำดับ มีอายุเฉลี่ย 40 ปี โดยเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุดร้อยละ 42.4 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 51.5 อาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 37.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 52.1 เข้าพักรักษาตัวในหอผู้ป่วยพิเศษ หอผู้ป่วย 3A และ 3B ร้อยละ 37.0 37.0 และ 26.1 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 165)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	59	35.8
หญิง	106	64.2
อายุ		
≤ 20 ปี	5	3.0
21 - 40 ปี	70	42.4
41 – 60 ปี	68	41.2
>≥ 61 ปี	22	13.3
$\bar{X}$ 40.84 S.D. 15.64 Min 18 Max 76		



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ประถมศึกษา	11	6.7
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	62	37.6
ปริญญาตรี	85	51.5
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	7	4.2
<u>อาชีพ</u>		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	37.0
พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน	28	17.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกร	25	15.2
รับจ้างทั่วไป	28	17.0
นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต	9	5.5
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	14	8.5
<u>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</u>		
<10,000 บาท	47	28.5
10,001 – 20,000 บาท	86	52.1
20,001 – 30,000 บาท	30	18.2
>30,001 บาทขึ้นไป	2	1.2
<u>หอผู้ป่วยที่พักรักษาตัวอยู่</u>		
หอผู้ป่วย 3A	61	37.0
หอผู้ป่วย 3B	43	26.1
หอผู้ป่วยพิเศษ	61	37.0

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหอผู้ป่วยใน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ในภาพรวมความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 เมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.69 รองลงมาคือการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 ส่วนในภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.80 รองลงมาคือความเป็น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

รูปธรรมของการบริการและความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ
ในภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง			การรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.58	0.545	มากที่สุด	3.79	0.495	มาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.62	0.514	มากที่สุด	3.79	0.527	มาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.65	0.497	มากที่สุด	3.75	0.540	มาก
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.69	0.477	มากที่สุด	3.80	0.522	มาก
5. การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4.65	0.522	มากที่สุด	3.68	0.591	มาก
รวม	4.64	0.46	มากที่สุด	3.76	0.43	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้กับความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 3

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยในจำแนกตามผู้ป่วยสามัญและผู้ป่วยพิเศษแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4 และ 5



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ในภาพรวมและรายด้าน (n=165)

คุณภาพบริการ	ประเภทความคิดเห็น	$\bar{X}$	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย (P-E)	Z	p-value
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	การรับรู้	3.79	-0.79	-10.45	<0.001*
	ความคาดหวัง	4.58			
2.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	การรับรู้	3.79	-0.83	-10.43	<0.001*
	ความคาดหวัง	4.62			
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	การรับรู้	3.75	-0.90	-10.486	<0.001*
	ความคาดหวัง	4.62			
4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	การรับรู้	3.80	-0.89	-10.47	<0.001*
	ความคาดหวัง	4.69			
5.ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ	การรับรู้	3.79	-0.97	-10.10	<0.001*
	ความคาดหวัง	4.62			
รวม	การรับรู้	3.76	-0.88	-10.87	<0.001*
	ความคาดหวัง	4.64			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลกทั้งภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.001)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน จำแนกตามหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพบริการ	หอผู้ป่วยสามัญ				หอผู้ป่วยพิเศษ				Z	p-value
	n	Mean Rank	$\bar{X}$	S.D.	n	Mean Rank	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	104	67.04	4.40	0.571	61	110.21	4.89	0.3131	-6.145	<0.001*
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	104	67.29	4.45	0.542	61	109.78	4.91	0.2767	-6.162	<0.001*
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	104	65.40	4.47	0.530	61	113.00	4.97	0.1795	-6.995	<0.001*
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	104	67.44	4.53	0.526	61	109.52	4.98	0.1280	-6.488	<0.001*
5. การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	104	67.38	4.47	0.570	61	109.64	4.96	0.1891	-6.371	<0.001*
รวม	104	63.13	4.46	0.493	61	116.88	4.94	0.1441	-7.330	<0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน จำแนกตามหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพบริการ	หอผู้ป่วยสามัญ				หอผู้ป่วยพิเศษ				Z	p-value
	n	Mean Rank	$\bar{X}$	S.D.	n	Mean Rank	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	104	72.75	3.72	0.543	61	100.48	3.93	0.366	-3.995	<0.001*
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	104	78.29	3.74	0.598	61	91.02	3.88	0.365	-1.794	0.073
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	104	80.32	3.73	0.596	61	87.57	3.79	0.430	-1.009	0.313
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	104	82.94	3.81	0.577	61	83.11	3.80	0.416	-0.024	0.981
5. การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ	104	81.89	3.68	0.626	61	84.89	3.70	0.530	-0.411	0.681
รวม	104	79.63	3.74	0.507	61	88.75	3.82	0.243	-1.193	0.233

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

สรุปได้ว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยในจำแนกตามผู้ป่วยสามัญและผู้ป่วยพิเศษ ทั้งในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.001$) โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในภาพรวมของผู้ป่วยสามัญ และผู้ป่วยพิเศษ เท่ากับ 4.46 และ 4.94 ตามลำดับ ส่วนคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยในจำแนกตามผู้ป่วยสามัญและผู้ป่วยพิเศษในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการในภาพรวมของผู้ป่วยสามัญ และผู้ป่วยพิเศษ เท่ากับ 3.74 และ 3.82 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก ในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรุณ คาพรมมา (2548) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของพยาบาลในกลุ่มผู้ป่วยกระดูกหักในโรงพยาบาลทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีของพาราสุราแมน และคณะ (SERVQUAL, 1990) พบว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยกระดูกขาหักในโรงพยาบาลทั่วไปภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพเราะ คล่องวังนา (2543) ได้ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 6 แห่ง โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา เชียงของ (2547) ที่พบว่า ผู้รับบริการในโรงพยาบาลแพทย์ปัญญามีความคาดหวังแตกต่างกับการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้ โดยค่าคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ทั้งโดยรวมและรายข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนทิพพานิมานันท์ (2553) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธา คณแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าระดับความคาดหวังในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยในที่ได้รับจริงโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ป่วยมีระดับสูงกว่าระดับการรับรู้เกือบทุกเรื่องยกเว้นการมีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัยที่มีระดับความคาดหวังเท่ากับการรับรู้และไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Momani (2016) พบว่าผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในหอผู้ป่วย อายุรกรรม-ศัลยกรรม ในโรงพยาบาลสาธารณสุข ประเทศซาอุดีอาระเบีย มีความคาดหวังการบริการพยาบาลแตกต่างจากการรับรู้การบริการพยาบาล โดยพบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เพราะผู้ป่วยและญาติล้วนมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากบุคลากรของโรงพยาบาลสูงมาก ผู้ป่วยมีความรู้สึกกังวลใจต่อการเข้ามารับบริการเป็นทุนเดิมอยู่แล้วจากอาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่และยังต้องมารู้สึกกังวลใจที่ต้องมานอนพักรักษาตัวในหอผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยใกล้เคียงกัน ในระหว่างเข้ารับการรักษากับโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติมีความกังวลสูงย่อมมีความคาดหวังที่สูงเช่นกัน ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลย่อมไม่เหมือนกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการอื่นๆทั่วไป เวลาและความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วย จึงเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุด ดังนั้นการรับรู้คุณภาพบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการจะมีการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits) กับต้นทุน (Cost) ที่ใช้ไปและประเมินค่าผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยดูว่าต้นทุนที่ใช้คุ้มค่ากับผลประโยชน์และตอบสนองความต้องการมากน้อยเพียงใด เมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้บริการและจะมีการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

คาดหวังซึ่งอาจไม่ตรงกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นเพื่อการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ และสร้างคุณค่าของบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งนำมาใช้ได้สำหรับการบริการสุขภาพและบริการของโรงพยาบาล จึงต้องทำให้บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ตรงกัน หรือดีกว่าบริการที่คาดหวัง (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, 2554)

ค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน จำแนกตามหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรนนท์ ศรีจิตและวัลภา คชภักดี (2551) พบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการภาพรวมในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสูงกว่าในสถานีนอนมัย ($\bar{X} = 4.23 : 4.22$) การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยใน จำแนกตามหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.233 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าหอผู้ป่วยที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษมีการดูแลผู้ป่วยที่คล้ายกัน คือมีหลายกลุ่มโรค ได้แก่ อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม เป็นต้น ในบางครั้งจึงอาจทำให้บุคลากรทางการแพทย์ขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

สรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ในภาพรวมความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในจำแนกตามหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ภาพรวมความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษอยู่ในระดับมากที่สุด การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของผู้รับบริการของหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษอยู่ในระดับมาก พบว่าหอผู้ป่วยที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการหอผู้ป่วยในมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เกือบถึงระดับที่ผู้รับบริการพึงพอใจ โดยควรมีการสนับสนุนในด้านเพิ่มเติมที่จ่อตรงสำหรับผู้ป่วยและญาติให้เพียงพอกับผู้รับบริการ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านวารสารหรือหนังสือพิมพ์ วัชบริการ จัดทำป้าย/เครื่องหมายบอกทางที่ชัดเจนและหาง่าย เข้าใช้งานการบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายฟรี (Wifi) และสะดวกต่อการได้ง่ายลดขั้นตอนก่อนกลับบ้านการลงไประบายยา แล้วต้องไปติดต่อชำระเงินที่ห้องการเงินซึ่งอยู่คนละที่ อาจทำให้เกิดความสับสนได้ จัดทีมให้บริการให้คำปรึกษาสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการคำแนะนำหรือข้อสงสัยไว้พร้อมให้คำปรึกษาเลยในทันที และปรับระบบ มาตรฐานการบริการให้เพื่อถึงระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ และควรมีการศึกษาทุกแผนกในโรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

เอกสารอ้างอิง

- กุศล ญาณะจารี.(2546).ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์กรกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.วารสารพยาบาล,54,44.
- เกษศิรินทร์ สุจาคำ.(2552).คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ในหน่วยงานบริการการแพทย์เสริมและการแพทย์ทางเลือก สังกัดกองทัพบก.วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล
- จิรนนท์ ศรีจิริตและวัลภา คชภักดี. (2551).ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานเอนามัยในอำเภอรักษาและอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง.รายงานการวิจัย สาขาการจัดการระบบสุขภาพ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ,สงขลา.บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย,ปทุมธานี
- จิรพร สุมณีประสิทธิ์.(2554).Cost/Benefit Analysis เครื่องมือหลักในการเลือกแนวทางการดำเนินโครงการของหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ.แนวคิดการบริหารความเสี่ยง การบริหารจัดการธุรกิจ (วันที่ 26 สิงหาคม 2554)
- ธนกร บุญส่งเสริม.(2551).ความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ,พระนครศรีอยุธยา
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2546).คู่มือการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.(พิมพ์ครั้งที่2).นนทบุรี:นิด้าการพิมพ์
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2557).การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.(พิมพ์ครั้งที่15).นนทบุรี:เอส.อาร์.พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์.
- ไพเราะ คลองนางวัง.(2543). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น,ขอนแก่น.
- พิรุณ คารมมา.(2548).ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของพยาบาลในกลุ่มผู้ป่วยกระดูกหักในโรงพยาบาลทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน.วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น,ขอนแก่น.
- มนทิพา นิมนันท์.(2553). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธา คณະแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,เชียงใหม่.(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,เชียงใหม่. นครสวรรค์.
- สุทธนู ศรีไสย.(2551).สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคม.กรุงเทพฯ:คณะครุศาสตร์.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.(2561).มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4.นนทบุรี:สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน).
- อารยา เชียงทอง.(2547).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Momani,M.M.(2016).Gap Analysis between perceptions and expectations of medical-surgical patients in a public hospital in Saudi Arabia.Medical and Practice,25(1),79-84.
- Parasuraman,A.,Zeithaml, V.A., & Berry,L. L.(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research.Journal of marketing 49,41-50
- Parasuraman,A.,Zeithaml, V.A., & Berry,L. L.(1990).Delivering quality service: Balancing customer perception and expectations.New York:The Free Press.
- Schiffman; & Kanuk.(2000). Customer Behavior-Psychology Aspects. New Jersey: Prentice-Hall.