Journal of Environmental Education Medical and Health
VOL.9 NO.4 October-December 2024

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

Service quality according to expectations and perceptions of service users Outpatient department Kalasin Hospital Kalasin Province.

(Received: December 9,2024 ; Revised: December 14,2024 ; Accepted: December 15,2024)

ศศิณัฏฐ์ ผลวาวแวว[1] **อภิชญา อารีเอื้อ**[1]
Sasinatha Polwowweaw[1] Abhichaya Areeauey[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวางครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ และวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์ ทำการศึกษาในเดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2567 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 379 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล/สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ paired t-test

ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจโดยรวมเมื่อมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$= 4.24)

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ , ความคาดหวัง , การรับรู้, ความพึงพอใจ

Abstract

This cross-sectional survey research aimed to 1. study the level of expectation, the level of perception, compare the level of expectation and perception, and analyze the results of satisfaction in using the services of the outpatient department, Kalasin Hospital, Kalasin Province. The study was conducted in August-September 2024. The sample group used in the study was 379 people. The data collection tool was a questionnaire. Data analysis/statistics used included percentage, mean, standard deviation, and paired t-test statistics.

The results of the study found that the expectation of service quality and the perception of service quality of outpatient service users, Kalasin Hospital, overall and in each aspect, found that the service users had higher expectations than the perception of service quality of outpatient service users, both overall and in every aspect, Outpatient Department, Kalasin Hospital, with statistical significance at the 0.05 level. Overall satisfaction when using the services at the outpatient department, Kalasin Hospital, Kalasin Province, overall, had a high level of satisfaction ($\bar{X}$= 4.24).

Keywords: service quality, expectations, perception, satisfaction

บทนำ

ระบบบริการสาธารณสุขของไทยพัฒนาไปในทุกมิติ โดยการจัดบริการด้านสุขภาพ ประเทศไทยได้ขยายบริการออกไปทุกระดับ ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีระบบการส่งต่อที่ดี ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก[1] กระทรวงสาธารณสุขมีการใช้แนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย “ประชาชนสุขภาพดี

[1] แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน”โดยสามารถจำแนกตามแนวทางการพัฒนา 4 ด้าน ดังนี้1. ด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ 2. ด้านบริการเป็นเลิศ 3. ด้านบุคลากรเป็นเลิศ 4. ด้านบริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล[2] โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดกาฬสินธุ์ ขนาด 575 เตียง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บริการรักษาทั่วไปผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ตามพันธกิจของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ คือ ยกระดับคุณภาพบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ร่วมกับภาคีเครือข่าย แผนกผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยงานสำคัญของโรงพยาบาลให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการรักษาพยาบาล ผู้ใช้บริการมักจะมีความคาดหวังในการรับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจากสถิติข้อมูลผู้ป่วยนอกมารับบริการปี2564-2566 จำนวน 29,637คน/เดือน 40,825 คน/เดือน 27,879คน/เดือนตามลำดับ สถิติข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ปี2565-2567(ม.ค.67) พฤติกรรมบริการ 50,51,24 ระบบงาน 15,15,15 สิ่งแวดล้อม4,5,4 เครื่องมืออุปกรณ์2,9,7 ตามลำดับ[3] จากการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการยังคงมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งเสียงสะท้อนของผู้ใช้บริการนั้น จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่บ่งชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่อง จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของโรงพยาบาลจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์

2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์

4. วิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์ โดยใช้จำนวนประชากรผู้ป่วยเฉลี่ยในแต่ละเดือนในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 27,879 คน/เดือน โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan[4] สุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ตามสัดส่วนของ จำนวนผู้ป่วยที่มาเข้ารับบริการในแต่ละแผนก ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 379 คน ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2567

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวน 7 ข้อ 1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.อาชีพ 5.รายได้ของครอบครัว 6.ประสบการณ์ในการใช้บริการที่โรงพยาบาล 7.สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ มีจำนวน 26 ข้อ ซึ่งกำหนดคุณภาพบริการโรงพยาบาลไว้ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม , ด้านความไว้วางใจได้ , ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ , ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ , ด้านความเอาใจใส่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม มีจำนวน 2 ข้อ แบ่งตามรายละเอียดดังต่อไปนี้โดยข้อที่1 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรผู้ให้บริการและข้อที่ 2 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านงานบริการที่ได้รับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่อง คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ในแต่ละส่วนดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ

2. วิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการโดยใช้สถิติpaired t-test

4.วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จริยธรรมการวิจัย

กระบวนการวิจัยในครั้งนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ซึ่งต้องเคารพในการเป็นบุคคลและการพิทักษ์ผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของผู้วิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการขออนุมัติความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เลขที่ KLSH REC No.037/2024R

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 มีอาชีพเป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29 มีรายได้ของครอบครัวอยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 97คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 เคยมีประสบการณ์ในการใช้ บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้มาแล้ว จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 91.29 มีสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล คือ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9

คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$= 4.75) ส่วนด้านที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X}$= 4.68)

คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวม มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X}$= 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}$= 4.34) ส่วนด้านที่มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X}$= 3.85)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน (n=379)

ความคิดเห็น	ความคาดหวัง		การรับรู้จริง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	4.68	.511	3.85	.654	25.897	<.000*
2. ด้านความไว้วางใจได้	4.75	.468	4.13	.580	21.251	<.000*
3. ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ	4.75	.459	4.06	.602	22.386	<.000*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	4.73	.481	4.24	.550	19.325	<.000*
5. ด้านความเอาใจใส่	4.75	.485	4.34	.570	13.357	<.000*
ภาพรวม	4.73	.481	4.12	.591	25.933	<.000*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจโดยรวมเมื่อมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมเมื่อมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}$= 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}$= 4.24) ส่วนระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านงานบริการที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}$= 4.23)

สรุปและอภิปรายผล

1. ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.73 ,S.D.=.481) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$= 4.75,S.D.=.459) โดยความคาดหวังด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ขั้นตอนในการรับบริการสะดวก ไม่ซับซ้อนและยุ่งยาก สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่า โรงพยาบาลกาฬสินธุ์แห่งนี้ เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดกาฬสินธุ์ ขนาด 575 เตียง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บริการรักษาทั่วไปผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ตามพันธกิจของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ คือ ยกระดับคุณภาพบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ร่วมกับภาคีเครือข่าย แผนกผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยงานสำคัญของโรงพยาบาลให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการรักษาพยาบาล ผู้ใช้บริการมักจะมีความคาดหวังในการรับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าในการมาใช้บริการโรงพยาบาลเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการที่สะดวก ไม่ซับซ้อน และไม่ยุ่งยาก คือการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่ากระบวนการต่าง ๆ จะเป็นไปอย่างรวดเร็วและราบรื่น ตั้งแต่การลงทะเบียน การรอคิว ไปจนถึงการเข้าพบแพทย์และรับการรักษา ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ระบบการลงทะเบียนที่รวดเร็วและง่าย เช่น การกรอกข้อมูลที่ไม่ยุ่งยาก หรือการใช้บัตรประชาชนในการเช็คอิน

2. การรอคิวไม่นาน คาดหวังว่าโรงพยาบาลจะมีการจัดการระบบคิวที่มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ระบบคิวอัตโนมัติ

3. คำแนะนำและการให้บริการชัดเจน คาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นมิตรในทุกขั้นตอน

4. กระบวนการตรวจและรักษาที่รวดเร็ว การเข้าพบแพทย์ การทำตรวจต่าง ๆ หรือการรับยาจะดำเนินการอย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอนซับซ้อนและจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่ามูลเหตุจูงใจในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้มาแล้ว จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 91.29 แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังสูงว่า จะต้องมีแพทย์พยาบาลปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างสุภาพ นุ่มนวลมีความพร้อม มีท่าที กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจเลือกวิธีดูแลรักษาตนเอง ขั้นตอนในการรับบริการสะดวก ไม่ซับซ้อนและยุ่งยากแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการรักษาของแพทย์ มีระบบบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่าง รวดเร็ว ทำให้ความคาดหวังสูงขึ้น โดยผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการรักษาพยาบาลเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิกุล รัตถาพิมพ์ถ[5] ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่ามูลเหตุจูงใจในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ตัดสินใจ มารับบริการเอง (ร้อยละ 45.80) แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังสูงว่า จะต้องมีแพทย์ที่มีความชำนาญในการตรวจรักษาโรค และมั่นใจว่าเมื่อไปใช้บริการจะต้องได้รับ การดูแล รักษาพยาบาลจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่เพียงพอ มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะแต่ละสาขา บุคลากรให้ความสำคัญ มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ทำให้ ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการรักษาของแพทย์ว่าจะสามารถรักษาให้หายจากโรคและปลอดภัยได้ มีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่าง รวดเร็วโดยเฉพาะการเป็นโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐระดับความคาดหวังจึงยิ่งสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ จาดพันธ์อินทร์[6] ที่ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก พบว่าคุณภาพการบริการของผู้รับบริการตามความคาดหวัง พบว่าระดับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการ คาดหวังในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยฯ เป็นสถานบริการของรัฐที่มี มาตรฐานต้องให้บริการในระดับที่มากที่สุด

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุดแต่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.68,S.D.=.511) เนื่องจากเป็นการให้บริการในรูปแบบของโรงพยาบาลรัฐบาล ที่เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ผู้ใช้บริการย่อมมีความคาดหวังว่าโรงพยาบาลประจำจังหวัด ต้องมีคุณภาพบริการในทุกๆด้านโดยเฉพาะการมีสถานที่จอดรถจำนวนเพียงพอ ที่นั่งรอตรวจมีจำนวน เพียงพอ มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย แพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ของ

โรงพยาบาลแต่งกายสะอาดเรียบร้อยติดป้ายชื่อและตำแหน่งชัดเจน ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ และ สะดวกต่อการใช้งาน ร้านค้า และร้านอาหารถูกสุขลักษณะ สะดวกต่อการใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการทั้งจังหวัด จึงทำให้ระดับความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆแสดงว่าผู้ใช้บริการให้ ความสำคัญต่อด้านนี้น้อยกว่าด้านการให้การดูแลรักษาของแพทย์ พยาบาล[7]

2.พบว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้สภาพความเป็นจริงของคุณภาพบริการโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ในภาพรวม มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมาก ($\bar{X}$= 4.12, S.D.=.591) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}$= 4.34 , S.D=.570) โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีแพทย์ พยาบาล ตอบคำถามที่ผู้ใช้บริการซักถามด้วยความยินดีไม่แสดงท่าทีเบื่อหน่าย ให้บริการด้วยความเอื้ออาทร แสดงความห่วงใย เห็นอกเห็นใจ ยินดีรับฟังปัญหาโดยเปิดโอกาสให้พูดคุยไม่รวบรัดสรุป พร้อมสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นโรงพยาบาลของ การธำรงรักษาระบบคุณภาพโรงพยาบาล และ ผ่านการรับรองคุณภาพซ้ำ ตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ มาตรฐาน HA และมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ ในการดูแลด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ จาดพันธ์อินทร[6] ที่ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกพบว่า ระดับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพฯ อยู่ ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการได้รับรู้การให้บริการของ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยฯ จากการใช้บริการจริงและพบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนด้านที่มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X}$= 3.85, S.D.= .654) เนื่องจากปริมาณผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สถานที่จอดรถจำนวนเพียงพอ ที่นั่งรอตรวจมีจำนวน เพียงพอ มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย แพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสะอาดเรียบร้อยติดป้ายชื่อและตำแหน่งชัดเจน ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ และ สะดวกต่อการใช้งาน ร้านค้า และร้านอาหารถูกสุขลักษณะ สะดวกต่อการใช้บริการ ซึ่งทางโรงพยาบาลจึงกำลังอยู่ระหว่างขยายพื้นที่และปรับปรุงโครงสร้างอาคาร สถานที่ ทั้งอาคารสำหรับตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ห้องอาหาร ร้านจำหน่ายสินค้าและสถานที่จอดรถและสถานที่สำหรับอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวริศรา เบ้านู[7] ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย พบว่าระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย ทั้งรายมิติและในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายมิติพบว่าส่วนมิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งเป็นลักษณะทางกายภาพถูกคาดหวัง ระดับน้อยที่สุด อธิบายได้ว่าความต้องการด้านความสะอาดสวยงาม ความพร้อม ความสะดวกสบาย ด้านวัตถุทางด้านกายภาพ มีความสำคัญน้อยที่สุดในภาวะ

เจ็บป่วยฉุกเฉินที่ต้องการความปลอดภัย ในชีวิตมากกว่าผู้รับบริการจึงคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับสุดท้าย

3. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถ อธิบายได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการมาใช้บริการแล้ว โรงพยาบาลไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังได้จึงทำให้การรับรู้คุณภาพบริการตามสภาพ ความเป็นจริงต่ำกว่าความคาดหวัง โดยผลการวิจัยพบว่าการรับรู้คุณภาพบริการด้านที่มีการรับรู้ คุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นและโรงพยาบาลอยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้าง อาคารสถานที่ เพื่อขยายพื้นที่ในการให้บริการ ทั้งพื้นที่ในการให้บริการการตรวจรักษาและพื้นที่สำหรับอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่พักขณะรอตรวจ ห้องอาหาร ร้านจำหน่ายสินค้า ห้องน้ำ การปรับระบบ การจัดการขยะ และขยายลานจอดรถ จึงอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบายตามที่คาดหวัง และจากปริมาณผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นทำให้สถานที่จอดรถไม่เพียงพอจึงอาจทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ด้านที่มีการรับรู้คุณภาพบริการสูงที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการให้ความไว้วางใจ อธิบายได้ว่าการเป็นโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ผู้ใช้บริการย่อมมีความคาดหวังสูงว่าผู้ใช้บริการมีแพทย์ พยาบาล ตอบคำถามที่ผู้ใช้บริการซักถามด้วยความยินดีไม่แสดงท่าทีเบื่อหน่าย ให้บริการด้วยความเอื้ออาทร แสดงความห่วงใย เห็นอกเห็นใจ ยินดีรับฟังปัญหาโดยเปิดโอกาสให้พูดคุยไม่รวบรัดสรุป พร้อมสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นโรงพยาบาลของการธำรงรักษาระบบคุณภาพโรงพยาบาล และผ่านการรับรองคุณภาพซ้ำ ตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ มาตรฐาน HA และมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการดูแลด้านการเอาใจใส่

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามานและคณะที่กล่าวว่าคุณภาพบริการ (service quality) สามารถวัดได้จากการประเมินของบุคคลที่ใช้บริการ โดยเน้นผลของการเปรียบเทียบการ บริการที่บุคคลคาดหวัง (expected service) กับการบริการที่บุคคลรับรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวริศรา เบ้าหู[7] ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย พบว่าเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการ รับรู้ของผู้รับบริการที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย พบว่า ทุกรายมิติและภาพรวม คุณภาพบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความ คาดหวังสูงกว่าคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัสยา บุญมี[4] ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครพนมพบว่าการเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครพนม การเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครพนม พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครพนม โดยรวมแตกต่างจากคุณภาพบริการตามการรับรู้โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของวาลินีย์ ภูสวัสดิ์[8] ที่ศึกษาคุณภาพบริการหอผู้ป่วยเด็ก 2 โรงพยาบาลนครพนม ตามความคาดหวังและการรับรู้ของมารดา พบว่าการเปรียบเทียบคุณภาพบริการหอผู้ป่วยเด็ก 2 โรงพยาบาลนครพนม ตามความคาดหวังและการรับรู้ของมารดา ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการหอผู้ป่วยเด็ก 2 โรงพยาบาลนครพนม ทั้งในภาพรวมและรายด้านของคุณภาพบริการพบว่า คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน สูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการและพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมัน 0.05

4.ความพึงพอใจโดยรวมเมื่อมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวม พบว่าผู้ใช้บริการเมื่อมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$= 4.24 , S.D. = .533) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$= 4.24, S.D. = .531) ส่วนระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านงานบริการที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$= 4.23, S.D. = .535)สามารถอธิบายได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเมื่อมาใช้บริการของที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คุณภาพและความสามารถของบุคลากร:ความรู้ความสามารถ และทักษะของบุคลากรมีความสำคัญมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การบริการที่เป็นมิตร: ทัศนคติและการแสดงออกของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ การที่บุคลากรให้บริการอย่างเป็นมิตรและมีความใส่ใจจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความเป็นมืออาชีพ: ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพของบุคลากร ซึ่งรวมถึงความตรงต่อเวลา การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด ความพึงพอใจด้านงานบริการที่ได้รับความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ: ความเร็วในการให้บริการและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการ: การให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการได้นับว่าเป็นส่วนสำคัญ ผู้ใช้บริการที่รู้สึกว่าตนได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการย่อมมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจมากขึ้น ความสะดวกสบายและความพร้อมของสถานที่: งานบริการที่จัดขึ้นในสถานที่ที่สะดวกและพร้อมสำหรับการใช้งาน สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ การออกแบบพื้นที่ให้เหมาะสมกับการใช้งานและการเข้าถึงที่ง่ายถือเป็นสิ่งที่สำคัญ[9]

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยจำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็นคือข้อเสนอแนะจากการ วิจัยเพื่อนำไปใช้ และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1จากการรับรู้คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม ที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำที่สุดกว่าด้านอื่นๆ แต่ก็ยังอยู่ในระดับมากเนื่องจากการเป็นโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการทั้งหวัด เพื่อต้องการการบริการที่สะดวกรวดเร็ว สถานที่จอดรถจำนวนเพียงพอ
ที่นั่งรอตรวจมีจำนวน เพียงพอ มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย
แพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสะอาดเรียบร้อยติดป้ายชื่อและตำแหน่ง

ชัดเจน ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ และ สะดวกต่อการใช้งาน ร้านค้า และร้านอาหารถูกสุขลักษณะสะดวกต่อการใช้บริการ ทางโรงพยาบาลจึงควรเร่งปรับปรุงในด้านสถานที่จอดรถจำนวนเพียงพอ ที่นั่งรอตรวจมีจำนวนเพียงพอ ที่ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้นำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในระดับโรงพยาบาล เพื่อปรับปรุงระบบบริการในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ และเกิดคุณภาพในระบบบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล

1.2 องค์กรพยาบาลสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนในการพัฒนาคุณภาพ บริการพยาบาลได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อนำผลมาวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการ

2.2นำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในระดับโรงพยาบาล เพื่อปรับปรุงระบบบริการในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ และเกิดคุณภาพในระบบบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

1. (ระบบบริการสุขภาพ(อินเทอร์เน็ต). (สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2567). แหล่งข้อมูล https://hss.moph.go.th/fileupload_doc_slider/2016-12-08--465.pdf

2. (แผนงาน/โครงการ และตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กระทรวงสาธารณสุข(อินเทอร์เน็ต). (สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567).แหล่งข้อมูลE-book-plan-kpi-๖๗-final_web-v2-ฉบับปรุงครั้งที่-1-ธ.ค.-66.pdf)

3. ข้อมูลศูนย์ข้อมูลโรงพยาบาลกาฬสินธุ์. สถิติข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ปี2565-2567(ม.ค.67). โรงพยาบาลกาฬสินธุ์

4.มัสยา บุญมี, & 2528-. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครพนม (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

5.พิกุล รัตถาพิมพ์, & 2510-. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด อุดรธานี (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมธิราช).

6.ลัดดาวัลย์ จาดพันธุ์อินทร์, & 2524-. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

7.วริศรา เบ้านู. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่องานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

8.วาลินีย์ ภูสวัสดิ์. คุณภาพบริการหอผู้ป่วยเด็ก 2 โรงพยาบาลนครพนม ตามความคาดหวังและการรับรู้ของมารดา (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

9.พัชรมน เชื้อนาคะ. (2017). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า= SERVICE QUALITY INFLUENCING PATIENT SATISFACTION AT OUTPATIENT DEPARTMENT OF PHRAMONGKUTKLAO HOSPITAL.

10.ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต(2554).ความหมายของคุณภาพการให้บริการ /สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true

11.ชีวรรณ เจริญสุข(2563).แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ /สืบค้นจาก https://maymayny.wordpress.com/2020/04/07