

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลดำเนินสะดวก

วรากรณ์ ลัมคุนธรรมโม
เรณณรงค์ วาณิชยชาติ
ประสิทธิ์ สัจพงษ์
นภาพค์ ปัญจศิริ
ร.พ. ดำเนินสะดวก จ.ราชบุรี

ABSTRACT :

Limkuntommo V, Vanichayachart R, Satchpong P and Panjasiri N. The Public Opinion About The Service of Damnoensaduak Hospital. (Region 7 Medical Journal 1994 ; 2 : 65-171.)

Damnoensaduak Hospital, Ratchaburi, Thailand.

The purpose of this study based on two questions : "How do the citizens in the Damnoensaduak Sanitation area feel about the service of Damnoensaduak hospital Ratchaburi ?" and "What way that they want about the service - developing of the hospital ?" This study uses the secondary data from the questionnaire that worked up by the Under - Secretary's Office of The Public Health Ministry in the topic : "The satisfaction of the citizens in the urban area or the near - by area of the hospital." Our data was collected in July 1992 by making random interview from 158 cases of the leader of the family or his representative in target - area.

This study found that the out - patient department is the department that most of the citizens use in the hospital, the cost of remedy is appropriate, the time that use for going to the hospital is not too long but the waiting - time for seeing the doctor is too much and the good welcome is the first need of them that want the hospital to improve. For the question of feeling about the hospital's service we found that their most satisfaction is the quality of the service, the quality of medical instrument is the second, the human relationship of the official, the co - ordination, the data that they received and the satisfaction about the convenient of the service respectively.

บทคัดย่อ :

วารสาร อิมมูโนวิทยา, เริงณรงค์ วาณิชชาติ, ประสิทธิ์ สัจพงษ์ และ นางค์ ปัญญศิริ. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก. (วารสารแพทย์ เขต 7 2537 ; 2 : 165-171.)

ร.พ. ดำเนินสะดวก, ราชบุรี

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และศึกษาความต้องการของประชาชนที่จะให้โรงพยาบาลดำเนินสะดวกปรับปรุงการให้บริการ การศึกษาในครั้งนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตเมือง หรือที่ตั้งของโรงพยาบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกรกฎาคม 2535 โดยสัมภาษณ์ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทน ที่อาศัยอยู่ในเขตสุขภาพิบาลดำเนินสะดวก จำนวน 158 ราย

ผลการศึกษา การมาใช้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก คิดว่าค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกเหมาะสมดีแล้ว การเดินทางมาโรงพยาบาลใช้เวลาไม่นาน ใช้เวลานานในการรอแพทย์ตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก ความต้องการที่จะให้โรงพยาบาลดำเนินสะดวกปรับปรุงการให้บริการ พบว่า การต้อนรับที่ดีเป็นสิ่งที่ประชาชนต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงบริการมากที่สุด ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก พบว่า ประชาชนพอใจต่อคุณภาพของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ อุปกรณ์การรักษา มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ และประชาชนพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ตามลำดับ

บทนำ

โรงพยาบาลดำเนินสะดวกเป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 253 เตียง ให้บริการกับประชาชนในอำเภอดำเนิน-สะดวกและอำเภอใกล้เคียง ซึ่งมีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน (เฉลี่ยมากกว่า 200 คนต่อวัน) เมื่อมีประชาชนจำนวนมากมารับบริการ การให้บริการในชั้นตอนต่าง ๆ อาจมีข้อบกพร่องที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจ เป็นเหตุให้โรงพยาบาลได้รับคำติเตียนหรือการแสดงความไม่พอใจจากผู้ป่วยอยู่เสมอ การจะแก้ไขปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลจึงมีความจำเป็นจะต้องประเมินจากความคิดเห็นและความต้องการในด้านต่าง ๆ ของประชาชนทั้งผู้ที่เคยมารับบริการและไม่เคยมารับบริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกเพื่อให้ทราบความต้องการและข้อบกพร่องต่าง ๆ อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลให้ดีขึ้นและเป็นที่พอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

ในการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และศึกษาความต้องการของประชาชน ที่จะให้โรงพยาบาลดำเนินสะดวกปรับปรุงในด้านการให้บริการ

วิธีการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้อาศัยข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตเมืองหรือที่ตั้งของโรงพยาบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกรกฎาคม 2535 โดยสุ่มตัวอย่างประชาชน ที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนที่อาศัยอยู่ในเขตสุขภาพิบาลดำเนินสะดวก จำนวน 158 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC*) ด้วยเครื่อง

คอมพิวเตอร์ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางแจกแจงความถี่ โดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐานและร้อยละ

ผลการวิจัย

1. ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ อายุ 25 - 34 ปีและ 35 - 44 ปี มีร้อยละเท่ากัน คือ ร้อยละ 27.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.1 ระดับการศึกษา ป.4 - ป.7 ร้อยละ 43.0 สมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป ร้อยละ 53.2 มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 32.9 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 53.2 เคยมาใช้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกร้อยละ 60.8 เคยไปใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนหรือสถานบริการสาธารณสุขของรัฐแห่งอื่น ร้อยละ 84.2 ไปใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนหรือคลินิกในอำเภอ ร้อยละ 63.9 มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 62.0 คิดว่าค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกเหมาะสมดีแล้วร้อยละ 88.0 ใช้เวลาไม่นานในการเดินทางมาโรงพยาบาลดำเนินสะดวก ร้อยละ 93.7 รอแพทย์ตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกเป็นเวลานาน ร้อยละ 72.2

2. ความต้องการของประชาชนที่จะให้โรงพยาบาลดำเนินสะดวกปรับปรุงการให้บริการพบว่า ประมาณ 3 ใน 4 ต้องการให้โรงพยาบาลดำเนินสะดวกปรับปรุงบริการให้มีการต้อนรับที่ดีร้อยละ 75.3 รองลงมาต้องการให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับบริการให้เพียงพอ ร้อยละ 8.9 ต้องการให้มีอุปกรณ์การแพทย์ที่เพียงพอ ร้อยละ 5.7 ต้องการให้คิดค่าบริการถูกและมีความต้องการในเรื่องอื่น ๆ เช่น การพูดจาของเจ้าหน้าที่และความรวดเร็วในการให้บริการต่าง ๆ มีร้อยละเท่ากัน คือร้อยละ 4.4 ที่เหลือต้องการให้มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการรักษา ร้อยละ 1.3

3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นต่อความสะดวก พบว่า ประชาชนเห็นด้วยมากที่สุดที่ว่าการมารับบริการของโรงพยาบาลต้องรอนานร้อยละ 82.9 รองลงมาเห็นด้วยที่ว่า

โรงพยาบาลมีสถานที่สวยงาม สะอาดเหมาะสมกับเป็นสถานพยาบาลร้อยละ 74.1 ซึ่งใกล้เคียงกับเห็นด้วยที่ว่า การให้บริการของโรงพยาบาลเป็นระเบียบดีร้อยละ 70.3 และประชาชนเห็นด้วยน้อยที่สุดที่ว่าผู้ป่วยและญาติสามารถพบเจ้าหน้าที่ เช่น แพทย์ พยาบาลได้ง่ายเมื่อต้องการ ร้อยละ 50.0 (ตารางที่ 1)

3.2 ความคิดเห็นต่อมนุษยสัมพันธ์ พบว่าประชาชนประมาณ 3 ใน 4 เห็นด้วยที่ว่าแพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีร้อยละ 73.4 และประมาณครึ่งหนึ่งเห็นด้วยที่ว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้ความเป็นกันเองดี ร้อยละ 55.7 ซึ่งใกล้เคียงกับเห็นด้วยที่ว่าเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้ป่วย และเห็นด้วยที่ว่าเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วยดี ซึ่งมีร้อยละเท่ากัน คือ 55.1 (ตารางที่ 2)

3.3 ความคิดเห็นต่ออุปกรณ์การรักษา พบว่าประชาชนเห็นด้วยมากที่สุดที่ว่าเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ของโรงพยาบาลมีผลต่อการรักษาพยาบาลผู้ป่วยมาก ร้อยละ 84.2 รองลงมาเห็นด้วยที่ว่าโรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถใช้อุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 57.6 และประชาชนเห็นด้วยน้อยที่สุดที่ว่า โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์และเครื่องมือที่ทันสมัยร้อยละ 49.4 (ตารางที่ 3)

3.4 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ พบว่าประชาชนเห็นด้วยมากที่สุดที่ว่าในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลมีการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างน่าพอใจร้อยละ 72.8 ซึ่งใกล้เคียงกับเห็นด้วยที่ว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่เข้ามารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลมีอาการดีขึ้น ร้อยละ 71.5 รองลงมาเห็นด้วยที่ว่าโรงพยาบาลใช้ยาที่มีคุณภาพดีในการรักษาพยาบาลร้อยละ 61.4 รองลงมาเห็นด้วยที่ว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการรักษาผู้ป่วยอย่างเต็มที่ร้อยละ 58.2 ซึ่งใกล้เคียงกับเห็นด้วยที่ว่าโรงพยาบาลสามารถแก้ไขปัญหาการเจ็บป่วยได้ตามที่ผู้ป่วยต้องการร้อยละ 57.6 (ตารางที่ 4)

3.5 ความคิดเห็นต่อการประสานงานและข้อมูล

ที่ได้รับ พบว่า ประชาชนเห็นด้วยมากที่สุดที่ว่าโรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายเกี่ยวกับระเบียบ หรือขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี ร้อยละ 61.4 ซึ่งใกล้เคียงกับเห็นด้วยที่ว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเต็มใจให้คำชี้แจงเมื่อผู้ป่วย หรือญาติเกิดความสงสัยร้อยละ 60.8 รองลงมาเห็นด้วยที่ว่าประชาชนไม่สามารถที่จะแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อข้องใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลให้แก่ผู้บริหารของโรงพยาบาลได้สะดวกร้อยละ 51.3 ประชาชนไม่แน่ใจที่ว่าโรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารทางการแพทย์แก่ชุมชนทราบอยู่เสมอร้อยละ 41.1 (ตารางที่ 5)

สรุปประเด็นความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก ใน 5 ประเภท เนื่องจากคะแนนสูงสุดและต่ำสุดในแต่ละประเภทของความคิดเห็นไม่เท่ากัน จึงต้องปรับฐานในแต่ละประเภทให้เท่ากัน โดยใช้วิธีปรับช่วงกว้างของคะแนนสูงสุดและต่ำสุดให้มีค่าเป็นร้อยละ เพื่อให้ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในแต่ละประเภทมีฐานเดียวกันในการเปรียบเทียบ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พอใจต่อคุณภาพของบริการ และอุปกรณ์การรักษาใกล้เคียงกัน รองลงมา คือ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่การประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ และประชาชนพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการต่ำที่สุด อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีหลายขั้นตอน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการจำนวนมากเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้าในความรู้สึกของประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจได้ (ตารางที่ 6)

วิจารณ์

ประชาชนส่วนใหญ่พอใจ ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก มีเพียงบางประเด็นเท่านั้นที่ประชาชนยังพอใจน้อยได้แก่ การใช้เวลานานในการรับบริการตรวจรักษาในขั้นตอนต่าง ๆ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของตะวันฉาย ศิริวงศ์ และคณะ (2533

ตารางที่ 1 ร้อยละของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อความสะดวก

ความคิดเห็นต่อความสะดวก	ระดับความคิดเห็น			รวม
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1. การรับบริการต้องรอนาน	82.9	5.1	12.0	100 (158)
2. ผู้ป่วยและญาติสามารถพบเจ้าหน้าที่ ได้ง่ายเมื่อต้องการ	50.0	15.2	34.8	100 (158)
3. การให้บริการเป็นระเบียบดี	70.3	20.9	8.9	100 (158)
4. สถานที่สวยงาม สะอาดสมกับเป็น สถานพยาบาล	74.1	13.9	12.0	100 (158)

ตารางที่ 2 ร้อยละของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อมนุษยสัมพันธ์

ความคิดเห็นต่อมนุษยสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น			รวม
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองดี	55.7	27.8	16.5	100 (158)
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ผู้ป่วย	55.1	24.1	20.9	100 (158)
3. แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการ เจ็บป่วยของผู้ป่วย	73.4	20.9	5.7	100 (158)
4. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วยดี	55.1	31.6	13.3	100 (158)

ตารางที่ 3 ร้อยละของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่ออุปกรณ์การรักษา

ความคิดเห็นต่ออุปกรณ์การรักษา	ระดับความคิดเห็น			รวม
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1. เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ของโรงพยาบาลมีผลต่อการรักษาพยาบาลผู้ป่วยมาก	84.2	12.7	3.2	100 (158)
2. มีอุปกรณ์การแพทย์และเครื่องมือที่ทันสมัย	49.4	31.0	19.6	100 (158)
3. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถใช้อุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี	57.6	35.4	7.0	100 (158)

ตารางที่ 4 ร้อยละของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น			รวม
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเต็มที่	58.2	22.2	19.6	100 (158)
2. สามารถแก้ไขปัญหาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ตามที่ต้องการ	57.6	26.6	15.8	100 (158)
3. ใ้ยาที่มีคุณภาพดีในการรักษา	61.4	32.3	6.3	100 (158)
4. ผู้ป่วยได้รับการรักษาแล้วจะมีการดีขึ้น	71.5	22.2	6.3	100 (158)
5. ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างน่าพอใจ	72.8	19.0	8.2	100 (158)

ตารางที่ 5 ร้อยละของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับ

ความคิดเห็นต่อการประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับ	ระดับความคิดเห็น			รวม
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1. มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายเกี่ยวกับระเบียบหรือขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี	61.4	17.7	20.9	100 (158)
2. เมื่อผู้ป่วยหรือญาติเกิดความสงสัยเจ้าหน้าที่เต็มใจให้คำชี้แจง	60.8	20.9	18.4	100 (158)
3. มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารทางการแพทย์แก่ชุมชนทราบอยู่เสมอ	34.1	41.1	24.7	100 (158)
4. ประชาชนไม่สามารถแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อข้อใจแก่ผู้บริหารโรงพยาบาลได้สะดวก	51.3	25.9	22.8	100 (158)

ตารางที่ 6 สรุประดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการของโรงพยาบาลค่านินสะดวกในประเภทต่าง ๆ ของบริการ

ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อ	คะแนน ต่ำสุด-สูงสุด	$\bar{X}$	S.D.	ค่าที่ได้จาก การเทียบฐานร้อย
1. ความสะดวก	4 - 12	8.7	2.0	58.8
2. มนุษยสัมพันธ์	4 - 12	9.8	2.2	72.5
3. อุปกรณ์การรักษา	3 - 9	7.6	1.4	76.7
4. คุณภาพบริการ *	5 - 15	12.7	2.4	77.0
5. การประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับ	4 - 12	9.5	2.9	68.8

อ้างใน รองรัตน์ ประเสริฐสุข, 2522) ที่พบว่า ปัจจัยที่ประชาชนพอใจน้อยกว่าปัจจัยอื่นในการมาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก ตึก ภปร. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการเพราะต้องใช้เวลาในขั้นตอนต่าง ๆ นานา ขั้นตอนที่ต้องรอนานที่สุด คือ ขั้นตอนการรอตรวจ ซึ่งการเสียเวลามากในการรอรับบริการตรวจรักษา เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการเกิดความเครียดมากที่สุด (นงคราญ ผาสุข, 2524 อ้างใน ปิยวรรณ ประคุณคงชัย, 2533) อีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ คือ ประชาชนไม่แน่ใจว่าโรงพยาบาลดำเนินสะดวกมีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารทางการแพทย์แก่ชุมชนทราบอยู่เสมอ อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลดำเนินสะดวกเน้นการให้บริการที่โรงพยาบาล ซึ่งความคิดเห็นของประชาชนดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นว่าโรงพยาบาลดำเนินสะดวกควรให้บริการในชุมชนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. นำเสนอผลการวิจัยให้คณะกรรมการบริหารและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถช่วยในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกได้อย่างเหมาะสม

2. มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำกับผู้ป่วยและญาติที่มีปัญหา เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างโรงพยาบาลกับประชาชน

3. มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอดำเนินสะดวก ทุก 1 - 2 ปี เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก ซึ่งจะมีผลสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. ปิยวรรณ ประคุณคงชัย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ ศึกษากรณี จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
2. รองรัตน์ ประเสริฐสุข. การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
3. วิภา ดุรงค์พิศขุฑกุล. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.