

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

วิไลลักษณ์ พันธุ์แพ *

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2547

กลุ่มตัวอย่าง สุ่มจากผู้ป่วยที่มาใช้บริการของหน่วยไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ โดยสุ่มจากทุก ๆ เดือน ช่วงปี พ.ศ. 2547 จำนวน 303 ราย

วิธีการ ใช้การสำรวจโดยใช้เครื่องมือวัดความพึงพอใจสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2547 ด้านบุคลากรมีค่าในระดับดีมาก ด้านเวลาการให้บริการส่วนใหญ่มีความรวดเร็วในการให้บริการในระดับดี และด้านสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

สรุป ผู้ป่วยมีความพึงพอใจการบริการของหน่วยอยู่ในระดับดี ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ทราบคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการได้ต่อไป วารสารเทคนิคการแพทย์เชียงใหม่ 2548;

38: 203-209.

*คำรหัส: ความพึงพอใจ การบริการ ผู้ป่วย รังสีรักษา มะเร็งวิทยา

*หน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Abstract : Patient' satisfaction toward the services of Division of Therapeutic Radiology and Oncology at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital

Wilailak Panphae *

Objective: The aim of this study was to survey the satisfaction of patients toward the services of Division of Therapeutic Radiology and Oncology at Maharaj Nakorn Chiang Mai hospital in 2004.

Samples: The samples were 303 patients who had used services at least 2 weeks by sampling at Division of Therapeutic Radiology and Oncology at Maharaj Nakorn Chiang Mai every month in 2004.

Materials and Methods: The data were collected by satisfaction questionnaire. They were analyzed by descriptive statistics.

Result: The satisfaction of the patients toward personnel were very good level. For the time services showed good level. They also showed good level for the environments of the section.

Conclusion: The satisfaction of patients toward the services of the section by totally were good. Patients' satisfaction toward the services is one of the most important indicators for improving the quality of the services. So, monitoring regularly is necessary for the direction of improvement. Bull Chiang Mai Assoc Med Sci 2005; 38: 203-209.

Key words: Satisfaction, Service, Patient, Therapeutic Radiology, Oncology

บทนำ

ในปัจจุบันคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการให้บริการด้านสุขภาพ เช่น ระบบการบริการในโรงพยาบาล ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะมุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง¹ โดยคุณภาพการบริการสามารถทราบได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะวัดทางอ้อมได้จากการสอบถามความคิดเห็น² กล่าวคือถ้าความต้องการของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองแล้วความคิดเห็นจะได้ผลในเชิงบวกหรือดีแสดงว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ ในทางกลับกันถ้าความต้องการของผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการแสดงออกในเชิงลบหรือด้านไม่ดี

นั่นคือการบริการไม่ได้รับความพึงพอใจ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งที่แสดงถึงความสำเร็จในการให้บริการ³

หน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา เป็นหน่วยงานหนึ่งของภาควิชารังสีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เปิดให้บริการรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็งเป็นส่วนใหญ่ มานานกว่า 30 ปี ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2547 เป็นช่วงที่หน่วยงานมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร และมีการจัดระบบงานใหม่

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรผู้หนึ่งของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยรังสีรักษา

และมะเร็งวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยทำให้เห็นสภาพของ การบริการอันจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและทีม พัฒนาของหน่วยงานได้ใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนด ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการบริการต่อไป

จุดประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของ หน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2547

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากผู้ป่วยที่มา รับบริการที่หน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา คณะ- แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ช่วงตั้งแต่เดือน มกราคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 โดยใช้แบบ สอบถามความคิดเห็น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างยินดีตอบให้ ขนาดตัวอย่างใช้เกณฑ์ที่อ้างใน ศรีพรรณ สิทธิพงศ์⁴ กล่าวคือถ้าประชากรมีจำนวนระดับพันควรใช้กลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อยร้อยละ 10 ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ฐานข้อมูล ผู้ป่วยใหม่ของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยาปี พ.ศ. 2546 ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 2185 ราย ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูล ประจำทุกเดือนรวม 303 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.86

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความ คิดเห็นสำหรับวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการ ของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน บุคลากร ด้านเวลาและความรวดเร็ว และด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อมซึ่งได้ประยุกต์จากแบบประเมินค่าทัศนคติของ ลิเคอร์ท์⁵ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 4 สเกล รวม 20 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกทำเครื่องหมายในช่องความคิดเห็น ที่มีต่อการบริการของหน่วยงานในระดับ ดีมาก ดี พอใช้ และไม่

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความ พึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยรังสีรักษา และมะเร็งวิทยา ปี พ.ศ. 2547 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ใช้สำหรับการพัฒนาการให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS⁶ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการ ของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยาวិเคราะห์ได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา ประจำปี พ.ศ. 2547 (N=303)

ลำดับ	การบริการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละของผู้ตอบ)			
ความพึงพอใจด้านบุคลากร (2.1-2.10)		ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ดี
2.1	เจ้าหน้าที่จัดคิวและแจกแฟ้มฉายรังสีคอยให้บริการท่านด้วยความสุภาพ ไบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	64.70	34.30	1.00	0
2.2	เจ้าหน้าที่ห้องฉายรังสีคอยดูแลเอาใจใส่/ช่วยเหลือท่านในสิ่งที่ท่านไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง	58.70	38.90	2.30	0
2.3	เจ้าหน้าที่ห้องฉายรังสีบริการท่านด้วยความสุภาพ ไบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	62.40	34.70	3.00	0
2.4	เจ้าหน้าที่ห้องฉายรังสีบริการฉายรังสีให้ท่านด้วยความกระตือรือร้นและรวดเร็ว	50.80	42.20	6.30	0.70

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับ	การบริการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละของผู้ตอบ)			
ความพึงพอใจด้านบุคลากร (2.1-2.10)		ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ดี
2.5	เจ้าหน้าที่ห้องฉายรังสี คอยตอบข้อสงสัยต่างๆ แก่ท่าน และญาติของท่านเมื่อมีข้อสงสัยด้วยความเต็มใจ	48.50	46.20	5.00	0.30
2.6	ผู้ป่วยและญาติสามารถพบเจ้าหน้าที่ห้องฉายรังสีหรือ พยาบาลได้ทันที เมื่อต้องการความช่วยเหลือ	45.90	45.50	7.90	0.70
2.7	พยาบาลห้องตรวจ บริการท่านด้วยความสุภาพใบหน้า ยิ้มแย้มแจ่มใส	53.60	41.40	4.60	0.30
2.8	ก่อนเริ่มการรักษา ท่านได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวขณะรับ บริการรักษาจากพยาบาลห้องตรวจอย่างเพียงพอและเข้าใจ	38.60	49.80	10.90	0.70
2.9	ขณะที่ท่านรับการฉายรังสีในหน่วยงานนี้ท่านรู้สึกสบายใจ เนื่องจากการท่านได้รับการดูแลและบริการรักษาเป็นอย่างดี	50.50	45.50	3.60	0.30
2.10	ท่านสามารถบอกข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล อาการที่ท่านเป็นอยู่กับเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา	39.30	51.50	7.30	2.00
2.11	เจ้าหน้าที่จัดคิวฉายรังสี ช่วยนัดเวลา ทำให้ท่านไม่ต้อง เสียเวลารอรับการฉายรังสีในแต่ละวัน	50.80	41.90	6.30	1.00
2.12	เจ้าหน้าที่ห้องฉายรังสี บริการท่านให้ได้รับการฉายรังสี ในแต่ละวัน ด้วยความรวดเร็ว	47.20	43.20	9.20	0.30
2.13	เจ้าหน้าที่พยาบาลห้องตรวจ ช่วยเหลือท่านให้ได้รับ การตรวจจากแพทย์ด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องรอ	27.70	51.80	19.10	1.30
2.14	ในวันที่ท่านต้องพบแพทย์ระหว่างการฉายรังสี ท่านได้พบ แพทย์อย่างสะดวกและรวดเร็ว	29.70	46.50	22.10	1.70
2.15	เมื่อมีปัญหา, ต้องการความช่วยเหลือหรือต้องการสอบถาม เกี่ยวกับอาการป่วย ผู้ป่วยหรือญาติสามารถพบแพทย์ได้ สะดวกและรวดเร็ว	31.40	47.20	19.80	1.70
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (2.16-2.20)					
2.16	ท่านคิดว่าห้องน้ำที่ให้บริการในหน่วยงานนี้สะอาดและ เพียงพอต่อการให้บริการ	28.70	46.20	20.10	5.00
2.17	ท่านเห็นว่าหน่วยงานนี้ สถานที่มีการถ่ายเทอากาศที่ดีและ ไม่มีกลิ่นรบกวน	20.80	44.90	22.80	11.60
2.18	ท่านคิดว่าหน่วยงานนี้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ท่าน ได้เพียงพอ (น้ำดื่ม)	36.00	48.20	13.90	2.00
2.19	เมื่อท่านพบแพทย์ที่ห้องตรวจ ห้องตรวจมีความสะอาด กว้างขวาง	38.90	47.90	12.90	0.30
2.20	ห้องฉายรังสี, เครื่องฉายรังสี ที่ให้บริการต่อท่าน มีความ สะอาด มีลักษณะเหมาะสมต่อการให้บริการ	50.50	44.60	4.60	0.30

ตารางที่ 2 ประเมินการบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยาประจำปี พ.ศ. 2547 จากความคิดเห็น ของผู้ป่วย ที่มารับบริการ

เดือน	ด้าน บุคลากร		ด้าน เวลาและความรวดเร็ว		ด้าน สถานที่และสิ่งแวดล้อม		ภาพรวมการ บริการ	
	ร้อยละ	ระดับ	ร้อยละ	ระดับ	ร้อยละ	ระดับ	ร้อยละ	ระดับ
มกราคม	83.50	ดี	74.25	ดี	73.00	ดีมาก	78.50	ดี
กุมภาพันธ์	80.50	ดี	74.75	ดี	65.00	พอใช้	75.25	ดี
มีนาคม	83.25	ดี	73.25	ดี	66.75	พอใช้	76.75	ดี
เมษายน	86.75	ดีมาก	81.25	ดี	79.00	ดี	83.50	ดี
พฤษภาคม	91.75	ดีมาก	88.25	ดีมาก	80.75	ดี	88.00	ดีมาก
มิถุนายน	85.50	ดีมาก	79.25	ดี	79.00	ดี	82.25	ดี
กรกฎาคม	87.50	ดีมาก	83.50	ดี	86.25	ดีมาก	86.00	ดีมาก
สิงหาคม	84.50	ดีมาก	80.75	ดี	79.00	ดี	84.25	ดี
กันยายน	80.75	ดี	73.50	ดี	75.25	ดี	76.50	ดี
ตุลาคม	89.50	ดีมาก	82.25	ดี	83.50	ดี	86.25	ดีมาก
พฤศจิกายน	89.25	ดีมาก	83.75	ดี	83.00	ดี	86.25	ดีมาก
ธันวาคม	89.00	ดีมาก	82.25	ดี	83.75	ดี	86.00	ดีมาก
ภาพรวม	86.25	ดีมาก	80.00	ดี	78.00	ดี	82.75	ดี

ตารางที่ 3 การเสนอแนะของผู้รับบริการจำแนกตามการบริการด้านต่าง ๆ

การบริการ	จำนวนที่เสนอแนะ (ราย)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
บุคลากร	6	1.98
เวลาและความรวดเร็ว	15	4.95
สถานที่และสิ่งแวดล้อม	40	13.20
รวม	61	20.13

สรุปและวิจารณ์ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของ ผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2547 โดยใช้แบบ

สอบถามความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของ หน่วยงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนรวม 303 ราย ช่วงตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบมีความคิดเห็นว่าการบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยาต้านบุคลากร มีการบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านเวลาและความรวดเร็ว ส่วนใหญ่ให้บริการอยู่ในระดับดี ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่การบริการอยู่ในระดับดี

สรุปโดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2547 มีค่าอยู่ในระดับดี

ข้อเสนอแนะของผู้ป่วย ส่วนใหญ่เสนอให้หน่วยงานปรับปรุงห้องน้ำ และสภาพแวดล้อมร้อยละ 13.20 รองลงมาเสนอให้หน่วยงานปรับปรุงการบริการ ด้านเวลาและความรวดเร็วร้อยละ 4.95 และส่วนน้อยที่สุดเสนอให้หน่วยงานปรับปรุงการบริการต้านบุคลากร ร้อยละ 1.98

ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยา ต้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมากเป็นส่วนใหญ่และมากกว่าทุกด้านทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยามีการอบรมพฤติกรรมบริการให้แก่เจ้าหน้าที่อยู่เป็นประจำซึ่งสนับสนุนความคิดของเกรียงศักดิ์ อนุโรจน์ ที่กล่าวว่าควรมีการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศให้แก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง'

ด้านเวลา และความรวดเร็ว การบริการของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยาส่วนใหญ่ให้บริการรวดเร็วอยู่ในระดับดี แต่ช่วงมีนาคมคณะแผนการให้บริการด้านเวลาน้อยซึ่งหมายถึงการให้บริการล่าช้า แต่ค่าคะแนนยังอยู่ในช่วงดีทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนเจ้าหน้าที่ที่น้อย ภาระงานของเจ้าหน้าที่ที่มีมาก เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานหลายอย่าง ทำให้การให้บริการอาจล่าช้าไปบ้าง ดังนั้นควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น และที่สำคัญควรรับบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงกับงานตามวิชาชีพ นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงระบบห้องตรวจ ให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจจากแพทย์ด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องรอแต่อย่างไรก็ตามผู้ป่วยควรมาตรวจตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่นัดหมายด้วยเนื่องจากภาระงานของแพทย์มีหลายด้าน เช่น การดูแลผู้ป่วย การรับปรึกษาผู้ป่วยใหม่ การสอนนักศึกษา การประชุม และงานวิจัย เป็นต้น

ด้านสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่ยังคงให้บริการในระดับดี⁷ แต่ยังเป็นประเด็นที่ผู้ป่วยเสนอแนะให้มีการปรับปรุงมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาทำให้ทราบว่าหน่วยงานควรมีการดูแลสภาพแวดล้อมให้สะอาด สวยงามโดยเฉพาะห้องน้ำต้องดูแลรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ และควรมีจุดการให้บริการน้ำดื่มเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาจะเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ทราบคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการบริการได้ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์วิชาญ หล่อวิทยา หัวหน้าหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยาและผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงวิมล สุขธมยา หัวหน้าภาควิชารังสีวิทยาที่ให้การสนับสนุนและกรุณาตรวจทานและแก้ไขต้นฉบับ ขอขอบพระคุณ ดร.นิสา ขวพันธ์ ที่กรุณาตรวจแก้ไขบทคัดย่อภาษาอังกฤษ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์และบุคลากรของหน่วยรังสีรักษาและมะเร็งวิทยาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำงานมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าตอบคำถาม ทำให้งานนี้สำเร็จลงได้

เอกสารอ้างอิง

1. เกรียงศักดิ์ อนุโรจน์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. ปีที่ 45, ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม, 2542): 14-25.
2. ประภาพันท์ พลายนจันทร์. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
3. อรุณ รักธรรม การพัฒนาองค์กรและการบริหาร ใน: เอกสารการสอนชุดวิชา 33433 การพัฒนาองค์กร

- พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2532.
4. ศรีพรรณ สิทธิพงศ์. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย.
พิมพ์ครั้งที่ 3. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ดาว, 2537.
5. วิไลลักษณ์ พันธุ์แพ. การพัฒนาดัชนีชี้วัดความ
เข้มแข็งของชุมชน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลป-
ศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่,
2544.
6. โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.05 : SAWASDEE
STAT, 2001.
7. จีรกุล ดันวัฒนะกุล. ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน
แผนกอายุรกรรมต่อการบริการในโรงพยาบาล
เอกชน และโรงพยาบาลรัฐบาล ในจังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต ภาควิชา
การพยาบาลสาธารณสุข คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2528.