

**ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

วิรัช ประวันเตา¹ วท.บ., ส.บ., น.บ., ส.ม., ประ.ด.

กำจัด รามกุล² พ.บ.

สุริยาพร ตั้งศรีสกุล² พ.บ.

1 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก

2 สำนักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาความพึงพอใจผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ป่วยนอกระหว่างโรงพยาบาลศูนย์ (A)โรงพยาบาลทั่วไป (S) และโรงพยาบาลทั่วไป (M1) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกที่สุ่มด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นแล้ว นำไปใช้เก็บข้อมูลจาก 12 เขตสุขภาพ 69 จังหวัด ในโรงพยาบาล 82 แห่ง จำแนกเป็นโรงพยาบาลศูนย์ (A) 26 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป (S) 31 แห่ง และโรงพยาบาลทั่วไป (M1) 25 แห่ง รวม 26,230 ตัวอย่าง โดยงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลฯ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการสำรวจทุกวันระหว่างวันจันทร์ – ศุกร์ และนำเข้าข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ทาง QR CODE / Link URL วิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยสถิติ One way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา ,อายุ 30 - 44 ปี และ 45 - 59 ปี , อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป/กรรมกรและอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/รัฐวิสาหกิจ ระดับความพึงพอใจภาพรวม ร้อยละ 75.80 โดยพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และพึงพอใจต่ำสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ สำหรับความพึงพอใจแต่ละด้านมีดังนี้ (1) ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 74.30 (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 78.60 (3) สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 74.68 และ (4) คุณภาพบริการ ร้อยละ 77.02 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศ การศึกษา และวันใช้บริการพบมีค่าใกล้เคียงกัน โดยพบว่ากลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไปและอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจสูงสุด ต่ำสุดคืออาชีพพนักงานบริษัทและอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามขนาดโรงพยาบาลพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรงพยาบาลทั่วไป(M1) เป็นโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , ผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป

Satisfaction of Clients of Outpatient Department at Central and General Hospital Under Office of the Permanent Secretary for Public Health, year 2017

Virat Prawantao ¹ B.Sc, B.P.H., B.L., M.P.H., Ph.D. Kamjad Ramakul ² M.D. Suriyapon Tungsriskul ² M.D.

1 Office of Disease Prevention and Control 2, Phitsanulok Province

2 Bureau of Public Health Office of the Permanent Secretary for Public Health

Abstract

This survey research aimed to (1) study the satisfaction of clients of outpatients department at central and general hospital (2) comparison the satisfaction of clients of outpatients department at central hospitals with general hospitals. Methods of research included, random sample by simple random sampling, the tool used was a questionnaire that had been tested for validity and reliability, collected data from 12 health zones, 69 provinces, 82 hospitals, divided into 26 regional hospitals (A), 31 general hospitals (S) and 25 general hospitals (M1), 26,230 samples, by the hospital quality department then Imported data online via QR CODE/URL, analyzed data as percentages and tested differences between groups by statistic One way ANOVA. The research results were, most of clients outpatients were female, secondary education / diploma, age 30 - 44 years and 45 - 59 years, occupational were employment / labor and, civil servants / government officials, total satisfaction was 75.80%, the highest satisfaction was in the service staff components, the lowest was the service facilities, satisfaction as follows : 1) the service process was 74.30 percent (2) the service personnel was 78.60 % (3) the facilities was 74.68 % and (4) service quality was 77.02 %, the comparison of satisfaction classified by sex, education and days used were found to have similar values , the 60 year old group and older and the civil servants job were the highest satisfaction, the lowest were the company employees' occupation and personal business, comparing the satisfaction between hospital sizes, it was found that there were statistically significant differences at the .05 level, with general hospitals (M1) being the group with the highest satisfaction.

Keywords : Satisfaction, Outpatient, Central Hospital & General Hospital

บทนำ

ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้ผลการกระทำกับความคาด หวัง ถ้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ^(๑) ดังนั้นความพึงพอใจผู้รับบริการจึงมีความสำคัญต่อองค์การเพราะองค์การจะดำรงอยู่ได้ต้องทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อสินค้าหรือให้บริการ^(๒) ซึ่งการดังกล่าวเป็นการดำเนินกิจการที่สอดคล้องหลักการบริหารคุณภาพตามแนว ทางที่เป็นมาตรฐานสากล ที่ต้องมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ^(๓) และสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ได้ระบุเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขของรัฐว่าต้องตอบสนองความต้องการประชาชนผู้รับบริการ^(๔) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ต้องการให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วยการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ^(๕) นอกจากนี้ เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐก็ได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจผู้รับบริการโดยกำหนด ให้ส่วนราชการทุกแห่งมีการประเมินความพึงพอใจ ^(๖) รวมทั้งตามแผนปฏิรูประบบบริการสุขภาพแห่งชาติก็ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการปฏิรูป ^(๗) จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจและการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตอบสนองตามพันธกิจของส่วนราชการ

สำหรับความพึงพอใจผู้รับบริการของโรงพยาบาลนั้นตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ(HA) กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจ

ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ^(๘) และตามนโยบาย เป้าหมายสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลเป็นประจำทุกปี ^(๙) แต่จากการประเมินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่ผ่านมาพบว่าเป็นการสุ่มสำรวจบางแห่งเพื่อตอบตัวชี้วัดตามคำรับรองมากกว่ามุ่งเน้นการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยไม่เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง รวมทั้งภาพรวมประเทศ เนื่องจากสำรวจไม่ครอบคลุมทุกเขตสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ทำให้โรงพยาบาลแต่ละแห่งไม่ทราบสถานะความพึงพอใจตัวเอง จึงไม่เกิดการพัฒนา ^(๑๐) ดังนั้นหากมีการวิจัยนี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจผู้รับบริการครอบคลุมโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง ทุกระดับขนาดในแต่ละจังหวัดและแต่ละเขตสุขภาพ รวมทั้งสามารถจัดระดับเทียบเคียงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจได้ทั่วประเทศซึ่งเป็นประโยชน์นำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระหว่างระดับโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

นิยามศัพท์

โรงพยาบาลศูนย์ (Central Hospital) หมายถึงโรงพยาบาลที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนดให้เป็นโรงพยาบาลศูนย์ โดยมีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญใช้เทคโนโลยีขั้นสูง มีราคาแพง (Advance-level Hospital : A)

โรงพยาบาลทั่วไป (General Hospital) หมายถึงโรงพยาบาลจังหวัดที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนดให้เป็นโรงพยาบาลทั่วไป โดยมีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญเฉพาะ (Standard-level Hospital : S)

โรงพยาบาลทั่วไป (General Hospital) หมายถึงโรงพยาบาลชุมชนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนดให้เป็นโรงพยาบาลทั่วไป โดยมีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญ และ (Middle-level Hospital : M1)

ความพึงพอใจหมายถึงระดับคิดเห็น/ความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล

ผู้ให้บริการหมายถึงประชาชนที่เป็นผู้ป่วยขึ้นทะเบียนและได้รับการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาล

แผนกผู้ป่วยนอกหมายถึงผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลและไม่ได้พักค้างคืน
วิธีดำเนินการ

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional analytic study)

ประชากรเป็นประชาชนผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่งทั่วประเทศจาก 12 เขตสุขภาพ 75 จังหวัดทั้งสิ้น 118 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง สุ่มศึกษาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง คำนวณกลุ่มตัวอย่างให้เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลแต่ละแห่งจากสูตรของ Yamane⁽¹¹⁾ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% รวม 26,320 ตัวอย่าง และสำรวจข้อมูลระหว่างเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม 2560

เกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion criteria)

- 1) เป็นผู้ให้บริการที่ขึ้นทะเบียนผู้ป่วยกับโรงพยาบาลและมีประวัติอุประสงค์รับบริการเพื่อตรวจรักษาโรคหรืออาการเจ็บป่วย
- 2) เป็นผู้ผ่านขั้นตอนการให้บริการครบทุกขั้นตอนตั้งแต่ ทำบัตร ชักประวัติ ตรวจรักษา จ่ายเงินและรับยา
- 3) สื่อสารรู้เรื่องและยินดีตอบ

แบบสอบถาม

เกณฑ์การคัดออก ((Exclusion criteria)

- เป็นผู้ที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างครบถ้วนและ หรือ รับบริการไม่ครบทุกขั้นตอน
- เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงระหว่าง 0.8 – 1.0 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่ม

ผู้ป่วยนอก จำนวน 30 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาชเท่ากับ 0.87

วิธีเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยงานคุณภาพโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปในพื้นที่และนำเข้าข้อมูลในระบบออนไลน์ผ่าน QR CODE และตาม Link URL ที่กำหนด

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละและทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One way ANOVA

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป : ผู้ป่วยนอกเป็นเพศหญิงร้อยละ 65.30, จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา ร้อยละ 46.20 รองลงมาเป็นประถมศึกษา, อายุ 30 - 44 ปี ร้อยละ 30.90 รองลงมาอายุ 45 - 59 ปี, สำรวจในวันพุธ ร้อยละ 23.80 รองลงมาเป็นวันพฤหัสบดี และวันอังคาร มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร ร้อยละ 15.30 รองลงมาเป็น ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ : ความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 75.80 โดยพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และพึงพอใจต่ำสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ดังนี้ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการพึงพอใจ ร้อยละ 74.30 และพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติหรือมีความเสมอภาคการให้บริการ ต่ำสุดคือความสะดวก รวดเร็วการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ ร้อยละ 78.60 และพึงพอใจสูงสุดต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ต่ำสุดคือเรื่องการเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพึงพอใจ

ร้อยละ 74.68 โดยพึงพอใจสูงสุดต่อการมีป้ายสัญลักษณ์/มีการประชาสัมพันธ์การบริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ต่ำสุดคือเรื่องช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการบริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็น จดรับข้อร้องเรียน และ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการพึงพอใจ ร้อยละ 77.02 โดยพึงพอใจสูงต่อการได้รับการบริการที่ดี และมีคุณภาพ (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจจำแนกตามด้านที่ประเมิน

ด้านที่ประเมิน	ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
1) การบอก อธิบาย ชี้แจง ติดประกาศ หรือแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	74.47
2) การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด หรือประกาศไว้ยกเว้นผู้ป่วยฉุกเฉิน	75.27
3) ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ หรือมีความเสมอภาคการให้บริการ	76.54
4) ความสะดวก รวดเร็วการให้บริการ	71.58
5) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง	73.63
รวม	74.30
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสฯ	77.97
2) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	77.12
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	78.04
4) เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนเป็นต้น	81.08
รวมรายด้าน	78.60

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ด้านที่ประเมิน	ร้อยละ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/มีการประชาสัมพันธ์การบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	76.35
2) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	76.19
3) อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอเช่น รถเข็นนั่ง รถเข็นนอน เตียงนอน เป็นต้น	74.86
4) ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการบริการ เช่น กล่องรับความเห็น จดรับข้อร้องเรียน	72.82
5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	73.20
6) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	74.67
รวมรายด้าน	74.68
4. ด้านคุณภาพบริการ	
1) ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ(รักษาหาย หรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	77.17
2) ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงเวลา คำนึงประโยชน์	75.97
3) ได้รับการบริการที่ดี และมีคุณภาพ	77.93
รวมรายด้าน	77.02
ภาพรวม	75.80

ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ การศึกษา (ประถม มัธยม และปริญญาตรี) และวันที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน แต่ตามกลุ่มพบว่าอายุ 60 ปี ขึ้นไป ความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 78.80) กลุ่มอายุ 30-44 ปี ความพึงพอใจต่ำสุด (ร้อยละ 74.60) อาชีพข้าราชการพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 77.60) ที่พึงพอใจต่ำสุดคืออาชีพ พนักงานบริษัท และ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 74.80)

ความพึงพอใจจำแนกตามแผนกที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือกายภาพบำบัด (ร้อยละ 82.12) รองลงมาได้แก่แผนกจิตเวช (ร้อยละ 78.97) และ จักษุ 3.89 (ร้อยละ 77.82) ความพึงพอใจต่ำสุดคือแผนกอายุรกรรม (ร้อยละ 73.30) (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจผู้ป่วยจำแนกตามแผนกบริการ

แผนก	ตัวอย่าง	พึงพอใจ (ร้อยละ)
อายุรกรรม	8,216	73.30
หู คอ จมูก	1,956	76.17
ตา(จักษุ)	1,921	77.82
กายภาพบำบัด	1,615	82.12
ฉุกเฉิน	1,839	76.16
สูติ-นรีเวชกรรม	2,623	76.74
ผ่าตัด(ศัลยกรรม)	2,255	74.98
จิตเวช	1,305	78.97
กระดูก	2,382	75.73
เด็ก(กุมารเวช)	2,208	76.34
รวม	n = 26,320	75.80

ความพึงพอใจจำแนกตามขนาดโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลทั่วไป (M1) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (เฉลี่ย 3.86 หรือ ร้อยละ 77.20) รองลงมาได้แก่โรงพยาบาลทั่วไป (S) (เฉลี่ย 3.82 หรือ ร้อยละ 76.40) และ โรงพยาบาลศูนย์ (A) (เฉลี่ย 3.71 หรือร้อยละ 74.20) ตามลำดับ (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจผู้ป่วยจำแนกตามขนาดโรงพยาบาล

ขนาดโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย*	ร้อยละ
โรงพยาบาลศูนย์ (A)	3.71	74.20
โรงพยาบาลทั่วไป (S)	3.82	76.40
โรงพยาบาลทั่วไป (M1)	3.86	77.20
ภาพรวม	3.79	75.80

* เต็ม 5 คะแนน

ความพึงพอใจจำแนกตามเขตสุขภาพ พบเขตที่พึงพอใจสูงสุดคือเขตสุขภาพที่ 7 ขอนแก่น (ร้อยละ 81.80) รองลงมาได้แก่เขตสุขภาพที่ 4 สระบุรี (ร้อยละ 78.40) และเขตสุขภาพที่ 3 นครสวรรค์ (ร้อยละ 77.20) ที่ความพึงพอใจต่ำสุดคือเขต 2 พิษณุโลก (ร้อยละ 68.80) ดังตารางที่ 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจจำแนกตามเขตสุขภาพ

เขต	จำนวน(ตย)	ร้อยละ
เขต 1 เชียงใหม่	3,018	76.80
เขต 2 พิษณุโลก	2,075	68.80
เขต 3 นครสวรรค์	1,701	77.20
เขต 4 สระบุรี	3,594	78.40
เขต 5 ราชบุรี	3,097	76.60
เขต 6 ชลบุรี	3,906	76.20
เขต 7 ขอนแก่น	1,221	81.80
เขต 8 อุดรธานี	1,151	72.60
เขต 9	1,253	
นครราชสีมา		73.40
เขต 10	1,805	
อุบลราชธานี		75.60
เขต 11 สุราษฎร์ธานี	1,952	
เขต 12 สงขลา	1,547	75.20
รวม	26,320	75.80

ส่วนที่ 3 : เปรียบเทียบความพึงพอใจ

เปรียบเทียบความพึงพอใจตามขนาดโรงพยาบาล โดยสถิติ One-Way ANOVA พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความพึงพอใจของโรงพยาบาลศูนย์ต่ำกว่าของโรงพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป(S) และโรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก(M1) และความพึงพอใจของโรงพยาบาลทั่วไปต่ำกว่าของโรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก(M1) (ดังตารางที่ 5)

ตาราง 5 : เปรียบเทียบความพึงพอใจตามขนาดโรงพยาบาล

แหล่ง	df	MS	F	p
หว่างกลุ่ม	2	45.277	71.65	.000*
ภายในกลุ่ม	26,318	.632		
รวม	26,320			

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ป่วยนอกรายกลุ่มตามขนาดโรงพยาบาลพบว่า โรงพยาบาลศูนย์(A)มีความแตกต่างกับโรงพยาบาลทั่วไป(S)และโรงพยาบาลทั่วไป(M1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ป่วยนอกรายกลุ่มจำแนกตามขนาดโรงพยาบาล ด้วยวิธีการของ Scheffe'

โรงพยาบาล	ศูนย์ $\bar{x}$	ทั่วไป (A)	ทั่วไป (S)	ทั่วไป (M1)
รพ.ศูนย์(A)	3.71	-	-.103*	-.144*
รพ.ทั่วไป(S)	3.81	.103*	-	-.040*
รพ.ทั่วไป(M1)	3.85	.144*	.040*	-

ผลการเรียงลำดับความพึงพอใจ กลุ่มโรงพยาบาลศูนย์ (A) พบความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ โรงพยาบาลศรีสะเกษ รองลงมาได้แก่โรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก โรงพยาบาลลำปาง และโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ตามลำดับ (ดังตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 เรียงลำดับความพึงพอใจ รพ.ศูนย์ (A)

ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ
1	โรงพยาบาลศรีสะเกษ	88.80
2	โรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก	81.80
3	โรงพยาบาลลำปาง	80.60
4	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	80.00

ตารางที่ 7 ต่อ

ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ
5	โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์	78.80
6	โรงพยาบาลยะลา	78.00
7	โรงพยาบาลสระบุรี	77.60
8	โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ราช สุพรรณบุรี	77.20
9	โรงพยาบาลอุดรดิตถ์	76.80
10	โรงพยาบาลฉะเชิงเทรา	76.60
11	โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต	76.00
12	โรงพยาบาลนครพิงค์ เชียงใหม่	75.60
13	โรงพยาบาลหาดใหญ่	75.60
14	โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ปราจีนบุรี	73.20
15	โรงพยาบาลบุรีรัมย์	73.20
16	โรงพยาบาลสกลนคร	73.00
17	โรงพยาบาลราชบุรี	72.00
18	โรงพยาบาลสมุทรปราการ	72.00
19	โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	78.60
20	โรงพยาบาลตรัง	70.00
21	โรงพยาบาลสมุทรสาคร	69.00
22	โรงพยาบาลระยอง	68.80
23	โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช	68.60
24	โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	66.00
25	โรงพยาบาลชลบุรี	66.00
26	โรงพยาบาลอุดรธานี	61.40

หมายเหตุ : โรงพยาบาลที่ไม่มีชื่อแสดงว่าขาดนำเข้าข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์

ผลการเรียงลำดับความพึงพอใจกลุ่มโรงพยาบาลทั่วไป (S) พบความพึงพอใจสูงสุดที่โรงพยาบาลตราดรองลงมาได้แก่ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ โรงพยาบาลนครนายก และโรงพยาบาลแพร่ ตามลำดับ (ดังตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 เรียงลำดับความพึงพอใจ รพ.ทั่วไป (S)

ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ
1	โรงพยาบาลตราด	89.00
2	โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	88.60
3	โรงพยาบาลนครนายก	84.80
4	โรงพยาบาลแพร่	84.20
5	โรงพยาบาลอ่างทอง	84.00
6	โรงพยาบาลสิงห์บุรี	82.60
7	โรงพยาบาลพระนารายณ์มหาราช ลพบุรี	82.60
8	โรงพยาบาลพะเยา	82.40
9	โรงพยาบาลสตูล	81.80
10	โรงพยาบาลชัยนาทนนทบุรี	81.40
11	โรงพยาบาลลำพูน	79.80
12	โรงพยาบาลอุทัยธานี	79.60
13	โรงพยาบาลมหาสารคาม	79.40
14	โรงพยาบาลพระจอมเกล้า	78.80
15	โรงพยาบาลยโสธร	77.80
16	โรงพยาบาลบึงกาฬ	76.20
17	โรงพยาบาลมุกดาหาร	74.60
18	โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนากาญจนบุรี	73.60
19	โรงพยาบาลตากสินมหาราช	73.20
20	โรงพยาบาลนราธิวาส	72.40
21	โรงพยาบาลสระแก้ว	71.20

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ
22	โรงพยาบาลปทุมธานี	70.80
23	โรงพยาบาลพิจิตร	70.20
24	โรงพยาบาลกระบี่	70.00
25	โรงพยาบาลกำแพงเพชร	69.40
26	โรงพยาบาลพังงา	69.40
27	โรงพยาบาลเพชรบูรณ์	69.00
28	โรงพยาบาลชัยภูมิ	66.80

ผลการเรียงลำดับความพึงพอใจกลุ่มโรงพยาบาลทั่วไป (M1) พบความพึงพอใจสูงสุดที่โรงพยาบาลชุมแพรองลงมาได้แก่ รองลงมาได้แก่ โรงพยาบาลอินทร์บุรี โรงพยาบาลบ้านหมี่ และโรงพยาบาลมะการักษ์ตามลำดับ (ดังตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 เรียงลำดับความพึงพอใจ รพ.ทั่วไป(M1)

ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ
1	โรงพยาบาลชุมแพ	85.20
2	โรงพยาบาลอินทร์บุรี	84.40
3	โรงพยาบาลบ้านหมี่	84.20
4	โรงพยาบาลมะการักษ์	82.40
5	โรงพยาบาลศรีสังวรสุโขทัย	82.00
6	โรงพยาบาลเกล่ง	80.40
7	โรงพยาบาลมาตาพุด	80.40
8	โรงพยาบาลปราสาท	80.00
9	โรงพยาบาลเชิงคำ	79.20
10	โรงพยาบาลโพธาราม	75.60
11	โรงพยาบาลบ้านโป่ง	75.60
12	โรงพยาบาลแม่สอด	75.00
13	โรงพยาบาลบางพลี	74.60
14	โรงพยาบาลเกาะสมุย	71.00
15	โรงพยาบาลกุมภวาปี	70.80
16	โรงพยาบาลจอมทอง	70.00

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ
17	โรงพยาบาลฝาง	70.00
18	โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 17	69.80
19	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม	69.00
20	โรงพยาบาลวารินชำราบ	69.00
21	โรงพยาบาลตะกั่วป่า	67.80
22	โรงพยาบาลกบินทร์บุรี	64.20
23	โรงพยาบาลลิซล	58.40

หมายเหตุ : โรงพยาบาลที่ไม่มีชื่อ แสดงว่าขาดข้อมูลนำเข้าในแบบสอบถามออนไลน์

วิจารณ์

การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการของโรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไปมากขึ้น และข้อมูลที่ได้วิจัยนี้เมื่อสะท้อนกลับต่อโรงพยาบาลต่างๆ จะทำให้โรงพยาบาลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน แก้ไขปรับปรุง พัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นได้ซึ่งจะก่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนโดยตรง ซึ่งถือได้ว่าเป็นการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อบรรลุเป้าหมายเกิดประโยชน์สุขของประชาชน และมาตรา 7 ที่จะต้องคอยรับฟังความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม ⁽¹²⁾ และนับเป็นครั้งแรกของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป (S,M1) ทุกแห่งทั่วประเทศ ด้วยการใช้แบบ สอบถาม

ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นำเข้าข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และให้โรงพยาบาลแต่ละแห่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนผู้รับบริการได้ตามหลักสถิติ ทำให้ข้อมูลความพึงพอใจในครั้งนี้หากนำไปใช้อ้างอิงก็จะมีค่าน่าเชื่อถือ และจากผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 75.80 ต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 80.00⁽¹³⁾ รวมทั้งต่ำกว่าระดับความพึงพอใจผู้รับบริการในโรงพยาบาลที่สำรวจในปี 2559⁽¹⁴⁾ ข้อมูลนี้จะช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หันมาให้ความสำคัญในเรื่องนี้มากยิ่งขึ้น และพยายามที่จะพัฒนาระดับคุณภาพบริการในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปทั่วประเทศให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้ง อย่างไรก็ตามการสำรวจครั้งนี้ถือได้ว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่สำรวจโดยวัดภา ยัมปราโมทย์(2559) ซึ่งพบความพึงพอใจ ร้อยละ 73.00⁽¹⁵⁾ และการพบความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและพึงพอใจต่ำสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และในด้านขั้นตอนบริการพึงพอใจต่ำในเรื่องความล่าช้าของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานคณะ กรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) ในปี 2559 ⁽¹⁴⁾ จากข้อมูลดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาระบบคิวและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วการบริการในโรงพยาบาลของฝ่ายการเมือง สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจสูงสุดต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ก.พ.ร ที่พบพึงพอใจสูงสุดในเรื่องด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ⁽¹⁴⁾ ส่วนความพึงพอใจเพศชาย หญิง มีระดับใกล้เคียงกัน และกลุ่ม

อายุ 60 ปี ขึ้นไป ความพึงพอใจสูงสุดสอดคล้องกับการศึกษาของโรงพยาบาลราชวิถี ⁽¹⁵⁾ ส่วนอาชีพข้าราชการพึงพอใจสูงสุดนั้น ต่างจากการศึกษาของโรงพยาบาลราชวิถีที่พบกลุ่มรับจ้าง กรรมกร พึ่งพอใจสูงสุด⁽¹⁵⁾ และวันที่ใช้บริการก็ต่างจากการศึกษาของโรงพยาบาลราชวิถีเช่นกัน ที่พบว่าพึงพอใจสูงสุดวันพุธ⁽¹⁵⁾ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้จะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์สาเหตุความไม่สอดคล้องและวางแผนสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มผู้รับบริการให้ใกล้เคียงกัน สำหรับความพึงพอใจจำแนกตามแผนกและพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือแผนกกายภาพบำบัด อาจเนื่องจากการดูแลแนะนำช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดและกิจกรรมช่วยเหลือผู้รับบริการเห็นผลเป็นรูปธรรม ชัดเจนและใช้เวลาในการดูแลผู้ป่วยแต่ละรายทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการเอาใจใส่ดูแลและการที่ความพึงพอใจต่ำสุดคือแผนกอายุรกรรมอาจเนื่องจากเป็นแผนกที่มีผู้รับบริการจำนวนมากกว่าแผนกอื่นๆ ทำให้ต้องเข้าคิวรอรับตรวจจากหมอเป็นเวลานาน และความพึงพอใจจำแนกตามขนาดโรงพยาบาล พบว่าโรงพยาบาลทั่วไประดับ M1 มีความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดคือโรงพยาบาลศูนย์ อาจเนื่องจากโรงพยาบาลศูนย์ประชาชนมีความเชื่อมั่นในเรื่องการรักษามากกว่าจึงมีผู้นิยมมาใช้บริการจำนวนมากจึงเกิดความแออัดและรอนานกว่า รวมทั้งส่วนหนึ่งเป็นผู้ป่วยหนักซึ่งถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลทั่วไปต่างมีความคาดหวังสูง ส่วนกลุ่มโรงพยาบาลศูนย์พบความพึงพอใจสูงสุดที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ กลุ่มโรงพยาบาลทั่วไปพบความพึงพอใจสูงสุดที่ โรงพยาบาลตราด กลุ่มโรงพยาบาลทั่วไป (M1) พบความพึงพอใจสูงสุดที่ โรงพยาบาลชุมแพ อาจเนื่องจากโรงพยาบาลเหล่านี้มีการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐาน

HA อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องโดยที่การประเมินความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งในการตรวจประเมินรับรอง HA ^{(16) (17) (18)}

สรุป

การให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเป็นภารกิจที่สำคัญที่สุดของกระทรวงสาธารณสุขที่ประชาชนคาดหวังสูงจากการไปใช้บริการ และเรื่องนี้มักเป็นที่สนใจของฝ่ายการเมืองซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายในระดับกระทรวง ดังนั้นการประเมินและสะท้อนคืนกลับข้อมูลความพึงพอใจผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีผู้ป่วยรับบริการจำนวนมากในครั้งนี้นี้จึงมีความสำคัญสูง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สรุปว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการประเมินความพึงพอใจครอบคลุมโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่งทั่วประเทศและเป็นระบบแบบนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการต่อประชาชน และการใช้แบบสอบถามนำเข้าสู่ข้อมูลทางออนไลน์ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีประสิทธิภาพ ผลการประเมินทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั่วทั้งประเทศ จะเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลทุกแห่งทั่วประเทศในการนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุง ยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

(1) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขควร นำข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้นำไปเป็นเครื่องมือในการกำกับติดตาม ประเมินผลเชิงคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปแต่ละแห่งและแต่ละเขตสุขภาพ เพื่อเป็นการ

กระตุ้นส่งเสริมให้มีการพัฒนา ยกระดับคุณภาพบริการ ให้ดียิ่งขึ้น

(2) โรงพยาบาลศูนย์ และ โรงพยาบาลทั่วไป(S) ควรหาแนวทาง หรือ นวัตกรรมเพื่อนำมาใช้บริการพัฒนาคุณภาพบริการผ่านระบบดิจิทัลมากขึ้นเพื่อการบริการที่สะดวกรวดเร็วและเพิ่มระดับความพึงพอใจให้มากขึ้นกว่าเดิม

(3) ควรขยายการดำเนินการ โดยสุ่มสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการให้ครอบคลุมโรงพยาบาลชุมชน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ท่านรองปลัดกระทรวงสาธารณสุข น.พ.สุวธรรมชัย วัฒนา ยิ่งเจริญชัย ที่มอบหมายให้สำนักวิชาการได้ทำหน้าที่รับผิดชอบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ และขอขอบคุณท่านรองปลัดกระทรวงสาธารณสุข นพ..โอภาส กาลกวินพงษ์ ที่ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการ และขอขอบคุณผู้บริหารและงานคุณภาพโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่งที่ให้ความร่วมมือดำเนินการสำรวจและนำเข้าข้อมูลในระบบออนไลน์ รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและฝ่ายบริหารของสำนักวิชาการสาธารณสุขที่ช่วยประสานบริหารจัดการ อำนวยความสะดวก จนทำให้การสำรวจครั้งนี้สำเร็จด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ

เอกสารอ้างอิง

- เอกสารอ้างอิง

 1. Kotler, P. (2003). Marketing management .New Jersey: Prentice-Hall.
 2. สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ(MASCD). มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ [อินเทอร์เน็ต] 2560 [สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : <http://masci.or.th/service/%e0%b8%a1%e0% b8%b2%e0%b8%95%e0%b8%a3%e0%b8%90 %e0%b8%87%e0%b8%b2%e0%b8%99%e0%b>
 3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : [http://www.ea.rmuti.ac.th/ document/staff_internet_audit_ISO/00 ISO%209001%20-%208%20Principles.pdf](http://www.ea.rmuti.ac.th/document/staff_internet_audit_ISO/00 ISO%209001%20-%208%20Principles.pdf)
 4. รักษกิจจานุเบกษา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พ.ศ. 2560 [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>
 5. รักษกิจจานุเบกษา. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/056/T_0253.PDF
 6. สถาบันบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี. เกณฑ์พัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : <http://www.ldd.go.th/PMQA/2558/ PMQA2558.pdf>
 7. สถาปปฏิรูปแห่งชาติ. การปฏิรูประบบบริการ สุขภาพ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : [https://library2. parliament.go.th/giventake /content_nrcinf/nrc2557-pr38.pdf](https://library2.parliament.go.th/giventake /content_nrcinf/nrc2557-pr38.pdf)
 8. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การ มหาชน). มาตรฐานโรงพยาบาลและ บริการ สุขภาพ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : [https://www.ha.or.th/Backend/ fileupload/%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0 20Edition.pdf?id_news=467](https://www.ha.or.th/Backend/fileupload/%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0 20Edition.pdf?id_news=467)
 9. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. นโยบาย กำกับดูแลตนเองที่ดี [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้น เมื่อ 10 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : [https://opdc.moph.go.th /uploads/ img_carousel/filedownload/_og62.pdf](https://opdc.moph.go.th/uploads/img_carousel/filedownload/_og62.pdf)
 10. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุข. ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้น เมื่อ 17 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : [https://opdc. moph.go.th/ uploads/ranking/% E0%B8%84%E0%B8% A7%E0%B8%B2% E0%B8%A1%E0%B8% 9E%E0%B8%B6% E](https://opdc.moph.go.th/uploads/ranking/E0%B8%84%E0%B8% A7%E0%B8%B2% E0%B8%A1%E0%B8% 9E%E0%B8%B6% E)
 11. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์. อันเนื่องมาแต่สุทธยามาน่ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล : <http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba131/ Article/JBA131Acharawan.pdf>

12. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข.ตัวชี้วัดคำรับรองความ
พึงพอใจ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 17
มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล :
<https://opdc.moph.go.th/download.php>
13. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงาน
ปลัดกระทรวง สาธารณสุข. การสำรวจความพึง
พอใจผู้รับบริการฯ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้น
เมื่อ 17 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล :
<https://opdc.moph.go.th/uploads/ranking/%>
14. วัลภา อิมปรา โมทย์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึง
พอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนฯ
[อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม
2560]. แหล่งข้อมูล : [http://dspace.rmutk.ac.th
/bitstream/handle/123456789/1538/
Wanlapha_2016.pdf?](http://dspace.rmutk.ac.th/bitstream/handle/123456789/1538/Wanlapha_2016.pdf?)
15. โรงพยาบาลราชวิถี. การประเมินความพึงพอใจ
ผู้รับบริการ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 10
มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล :
[http://110.164.68.234/tqm/images
/files/OP_Voice2557.pdf](http://110.164.68.234/tqm/images/files/OP_Voice2557.pdf)
16. โรงพยาบาลศรีสะเกษ. การพัฒนาคุณภาพตาม
มาตรฐาน HA [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ
11 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล :
<https://www.sskh.moph.go.th/ha/index.php>
17. โรงพยาบาลตราด. การพัฒนาคุณภาพตาม
มาตรฐาน HA [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ
11 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล :
<http://203.157.138.71/stra/links.php>
18. โรงพยาบาลชุมแพ. การพัฒนาคุณภาพตาม
มาตรฐาน HA [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ
11 มีนาคม 2560]. แหล่งข้อมูล :
[http://www.cphos.go.th/
chumphaehospital/index.php?option=com_cont
ent&view=article&id=6&Itemid=14](http://www.cphos.go.th/chumphaehospital/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=14)

