

## คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ โรงพยาบาลพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

### EXPECTATION OF NURSING SERVICES QUALITY TO PATIENT/USER SERVICES PHONPHISAI HOSPITAL NONGKHAH PROVINCE

สุนทร วิเศษ\*

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการโรงพยาบาลพนพิสัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลพนพิสัย การสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการแบบไปกลับและแบบนอนพักค้างคืน จำนวน 386 คน เก็บรวบรวมข้อมูลตามพื้นที่บริการช่วงระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 1 มีนาคม 2551 ใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = .17) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคาดหวังด้านการดูแลด้านร่างกายมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = .00) รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = .31) ด้านสมรรถนะของพยาบาล ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = .24) ด้านการให้ความรู้และคำแนะนำ ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = .38) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์/อภัยค้ำยันไมตรี ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = .45) ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = .45) ด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = .39) และด้านการให้บริการแบบองค์รวม ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = .53) ตามลำดับ ข้อ

เสนอแนะควรที่จะมีการปรับปรุงแนวทางการบริการและมีการประเมินเป็นช่วงๆ ทั้งในด้านความรวดเร็วในการบริการ การพัฒนาพฤติกรรมบริการ การมีปฏิสัมพันธ์ / อภัยค้ำยันไมตรีของบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ เพื่อสนองตอบความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ

#### บทนำ

การพยาบาลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพ ในการที่จะให้บริการด้านสุขภาพนั้นพบว่ามียุคหลายอย่างทั้งเรื่องพระราชบัญญัติในการให้บริการด้านสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ที่กำหนดการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของประชาชน สิทธิของผู้รับบริการซึ่งมีการกำหนดและปัจจุบันประชาชนมีความรู้และมีการเรียกร้องในเรื่องสิทธิของประชาชนในด้านต่างๆ ทั้งเรื่องของการเป็นประชาชน เป็นผู้บริโภค สิทธิการรักษาพยาบาล การได้รับการดูแลที่เท่าเทียมกันดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ประชาชนจึงได้มีการพัฒนาเพื่อให้มีการบริการที่เหมาะสม วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่สำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพที่มีการปฏิบัติการพยาบาลอย่างต่อเนื่องและเป็นวิชาชีพที่อยู่กับ

\* พยาบาลวิชาชีพ 7 หัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลพนพิสัย จังหวัดหนองคาย



ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง จากการที่ประชาชนให้ความสนใจในเรื่องสิทธิผู้รับบริการมากขึ้น มีการร้องเรียนมากขึ้น ในวิชาชีพที่เกี่ยวข้องจึงต้องได้มีการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ชัดเจนและมีคุณภาพ ดังนั้นในการที่จะพัฒนาคุณภาพบริการนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สนองต่อการให้บริการในพื้นที่ ทั้งนี้เพราะคุณภาพการบริการพยาบาลประกอบด้วยมิติหลายด้านและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยมีเป้าหมายผลลัพธ์สุดท้ายอยู่ที่ผู้รับบริการ ถ้าผลลัพธ์มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานวิชาชีพและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง จึงสามารถกล่าวได้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพซึ่งการให้บริการผู้ที่มาโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่เจ็บป่วย มีความวิตกกังวลในสภาวะที่ประสบในขณะนั้นเกิดความกลัว ความวิตกกังวล ซึ่งส่งผลให้เกิดความต้องการการดูแลทั้งทางด้านร่างกาย จิต อารมณ์และสังคม จากนิยามคำว่า “คุณภาพ” (Quality) คือสิ่งที่เป็นเลิศ (degree of excellence) Boop และ Kotler กล่าวว่า การกำหนดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการมีความแตกต่างกัน เนื่องจากทั้งผู้ให้และผู้รับบริการมีแบบแผนการรับรู้และการประเมินคุณภาพที่ต่างกัน ผู้ให้บริการจะประเมินคุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ ส่วนผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ หากบริการที่ได้รับเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ หากบริการที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อการศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยการรับบริการแบบไปกลับหรือแบบนอนค้าง

### ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวัง

ของผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลโพธิพิสัย โดยการรับบริการแบบไปกลับหรือแบบนอนค้างคืน ในช่วงระหว่างวันที่ในช่วงวันที่ 1 มกราคม - 31 มกราคม 2551 ด้านการให้ความรู้และคำแนะนำ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์/อภัยภัยไมตรี ด้านการดูแลด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการแบบองค์รวมและด้านสมรรถนะของพยาบาล

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วย / ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลโพธิพิสัยโดยการรับบริการแบบไปกลับหรือแบบนอนค้าง นำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน (ถานิรินทร์ ศิลป์จารุ, 2544)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ สร้างและปรับปรุงแบบสอบถามโดยผสมผสานข้อมูลการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการจากข้อมูลทางวิชาการและผสมผสานกับแบบสอบถามที่ศึกษาของ กิจสิลักษณ์ วิไลวรรณและ ยุพิน อังสุโรจน์ (2548)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดย ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลนำมาแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ส่วนข้อมูลความคาดหวังกับคุณภาพบริการพยาบาล วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งภาพรวม รายด้านและรายข้อ

### ผลการวิจัย

#### 1. ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการให้ความรู้และคำแนะนำ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง ความตรงต่อเวลาของแพทย์ /เจ้าหน้าที่ ที่ให้การตรวจรักษา การบริการความรวดเร็วในการบริการ



ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 5.00, S.D. = .00$ ) รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายเกี่ยวกับผลการตรวจรักษา ( $\bar{X} = 4.16, S.D. = .65$ ) และความคาดหวังที่น้อยที่สุดคือ การมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อท่านเข้ามาโรงพยาบาลตั้งแต่การแนะนำขั้นตอนการรับบริการ แนะนำสถานที่ ( $\bar{X} = 4.86, S.D. = .71$ ) ส่วนภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการให้ความรู้และคำแนะนำอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30, S.D. = .38$ )

## 2. ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการมีปฏิสัมพันธ์ / อธิบายไมตรี

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62, S.D. = .57$ ) รองลงมาคือ ด้านในการพูดคุยและถามตอบ มีการตั้งใจฟังและสนทนาด้วยความเป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.48, S.D. = .64$ ) และความคาดหวังที่น้อยที่สุดคือ การเปิดโอกาสให้ได้พูดคุยเป็นช่วงๆ ( $\bar{X} = 3.98, S.D. = .73$ ) ส่วนภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการมีปฏิสัมพันธ์/ อธิบายไมตรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30, S.D. = .45$ )

## 3. ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการดูแลด้านร่างกาย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายเกี่ยวกับการตรวจรักษา ผลการตรวจรักษา เรื่องความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาที่มีความมั่นใจ เรื่องการมีเครื่องมือที่ทันสมัยและสามารถใช้ได้ตลอดเวลา เรื่องเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือสามารถที่จะใช้เครื่องมือได้ และเรื่องดูแลให้หายจากอาการเจ็บป่วย ( $\bar{X} = 5.00, S.D. = .00$ ) ส่วนภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการดูแลด้านร่างกาย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00, S.D. = .00$ )

## 4. ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านความปลอดภัยของมารดาและทารก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความคาด

หวังมากที่สุดในเรื่อง การมีเจ้าหน้าที่ที่ท่าคลอดมีทักษะและความสามารถและสามารถดูแลให้เด็กและมารดาปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.98, S.D. = .12$ ) รองลงมาคือ การต้องการคลอดที่โรงพยาบาลให้โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่พร้อมในการท่าคลอด ( $\bar{X} = 4.38, S.D. = .49$ ) และความคาดหวังที่น้อยที่สุดที่ผู้รับบริการคาดหวังคือ การมีเจ้าหน้าที่ให้การดูแลเมื่อรู้ว่ามีอาการตั้งครรภ์ ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = .50$ ) ส่วนภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านความปลอดภัยของมารดาและทารกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17, S.D. = .39$ )

## 5. ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง สถานที่มีห้องน้ำเพียงพอ สะอาด ( $\bar{X} = 4.39, S.D. = .50$ ) รองลงมาคือ ด้านมีสวนหย่อมพักผ่อน และมีที่พักผ่อน ( $\bar{X} = 4.35, S.D. = .68$ ) และความคาดหวังที่น้อยที่สุดที่ผู้รับบริการคาดหวังคือ มีร้านอาหารบริการให้ความสะดวกพอเพียงกับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.98, S.D. = .81$ ) ส่วนภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46, S.D. = .31$ )

## 6. ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง การเปิดโอกาสให้ซักถามและการยินยอมตอบข้อซักถาม ( $\bar{X} = 4.31, S.D. = .46$ ) รองลงมาคือ การได้รับรู้ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลท่านอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.27, S.D. = .54$ ) และความคาดหวังที่น้อยที่สุดที่ผู้รับบริการคาดหวังคือ ความเชื่ออาทรและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 4.22, S.D. = .57$ ) ส่วนภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = .45$ )



## 7. ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการให้บริการแบบองค์รวม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง การได้รับการดูแลทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ทั้งตนเอง ครอบครัว ดูแลถึงชุมชน และการดูแลในเรื่องภาวะเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 3.90, S.D. = .68$ ) รองลงมาคือ ด้านการได้รับการดูแล และให้คำแนะนำทางด้านครอบครัวเรื่องค่ารักษาพยาบาล ( $\bar{X} = 3.86, S.D. = .63$ ) และความคาดหวังที่น้อยที่สุดที่ผู้รับบริการคาดหวังคือ การสอนและให้คำแนะนำทั้งตนเอง ครอบครัว ในเรื่องการดูแลรักษาเมื่อเจ็บป่วย ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = .59$ ) ส่วนภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านการให้บริการแบบองค์รวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86, S.D. = .53$ )

## 8. ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านสมรรถนะของพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการที่จะให้การดูแลท่านและความปลอดภัยและความสบายใจเมื่อรับบริการพยาบาล ( $\bar{X} = 5.00, S.D. = .00$ ) รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้การดูแลท่าน

เมื่อท่านมารับบริการที่โรงพยาบาล ( $\bar{X} = 4.20, S.D. = .63$ ) และความคาดหวังที่น้อยที่สุดที่ผู้รับบริการคาดหวังคือ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพบุคคล กลุ่มคน และชุมชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ ทั้งในภาวะปกติและเจ็บป่วย ( $\bar{X} = 3.91, S.D. = .49$ ) ส่วนภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลด้านสมรรถนะของพยาบาลในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42, S.D. = .24$ )

## 9. ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลในภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35, S.D. = .17$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคาดหวังด้านการดูแลด้านร่างกายมากที่สุด ( $\bar{X} = 5.00, S.D. = .00$ ) รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 4.46, S.D. = .31$ ) ด้านสมรรถนะของพยาบาล ( $\bar{X} = 4.42, S.D. = .24$ ) ด้านการให้ความรู้และคำแนะนำ ( $\bar{X} = 4.30, S.D. = .38$ ) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์/อภัยคัยไมตรี ( $\bar{X} = 4.30, S.D. = .45$ ) ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = .45$ ) ด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.17, S.D. = .39$ ) และด้านการให้บริการแบบองค์รวม ( $\bar{X} = 3.86, S.D. = .53$ ) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลโรงพยาบาลโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการให้ความรู้และคำแนะนำ	4.30	.38	ระดับที่มาก
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์/อภัยคัยไมตรี	4.30	.45	ระดับที่มาก
ด้านการดูแลด้านร่างกาย	5.00	.00	ระดับที่มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการ	4.17	.39	ระดับที่มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่	4.46	.31	ระดับที่มาก
ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ	4.25	.45	ระดับที่มาก
ด้านการให้บริการแบบองค์รวม	3.86	.53	ระดับที่มาก
ด้านสมรรถนะของพยาบาล	4.42	.24	ระดับที่มาก
ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพยาบาลในภาพรวม	4.35	.17	ระดับที่มาก



## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ จากผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ถึง มากที่สุด ซึ่งอธิบายได้ว่าเมื่อมีการเจ็บป่วยหรือมีความจำเป็นที่จะต้องเข้ารับบริการในโรงพยาบาล ผู้ที่รับบริการนั้นมาด้วยอาการเจ็บป่วยของตนเองหรือญาติ ดังนั้นจึงเกิดความคาดหวังมากที่สุดในการที่จะได้รับบริการพยาบาลที่มีคุณภาพในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปี พ.ศ. 2540 มาตรา 52 ที่ระบุไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน (กรมสามัญศึกษา, 2541) ซึ่งปัจจุบันพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในการรับบริการที่มากขึ้นเนื่องจากคำประกาศสิทธิผู้รับบริการ 10 ประการในปี 2541 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมาย รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อขัดแย้ง และเกิดเหตุของการร้องเรียนตามมา ในการที่มีภาวะการเจ็บป่วยกับตนเอง

บุคคลย่อมมีความอ่อนแอทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม มีความต้องการรับการดูแลเอาใจใส่มากกว่าปกติ

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรที่จะมีการปรับปรุงแนวทางการบริการและมีการประเมินเป็นช่วงๆ ทั้งในด้านความรวดเร็วในการบริการ การพัฒนาพฤติกรรมบริการ การมีปฏิสัมพันธ์ / อธิบายไม่ตรีของบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ เพื่อสนองตอบความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ในทุกแผนก โดยแยกให้ชัดเจนถึงประเภทผู้ป่วย/ผู้รับบริการในแต่ละแผนก เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการที่ชัดเจนมากขึ้น และนำไปประมวผลในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลต่อไป

## บรรณานุกรม

1. กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2541**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2541
2. กิจสิลักษณ์ วิไลวรรณ และยุพิน อังสุโรจน์. **คุณภาพบริการพยาบาลสูติกรรม โรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ**. วารสารวิชาการสาธารณสุข, ปีที่ 14 ฉบับที่ 5 กันยายน-ตุลาคม 2548
3. ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541
4. ธาณินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน**. กรุงเทพฯ: บริษัท วี. อินเตอร์ พรีนซ์, 2544
5. บุญสม มิตรพระพันธ์. (2542) **การบริการพยาบาลสู่คุณภาพ**. วารสารการศึกษาพยาบาล, 2542; 10(1) : 14-18
6. พรทิพย์ เนตรแสงศรี. **คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาแห้ว จังหวัดเลย**. การศึกษาอิสระปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545

