

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors affecting to Public Service Quality: A Case study of Hospital in Bangkok

วิสุตา นาวายนต์* และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Witsuta Navayont* and Chalernporn Yenyuak

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy,

Rangsit University

Email: chalernporn.y@rsu.ac.th

Received 12 August 2023

Revised 8 December 2023

Accepted 26 December 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญนำมาประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีคุณค่า ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณนาและสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการ พบว่ามีระดับความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับ สูง (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.369) ส่วนผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ($R=0.801^*$) โดยด้านคุณลักษณะการบริการด้านการบริการของสถานพยาบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=0.675^*$) รองลงมาคือ คุณลักษณะการบริการด้านการบริการที่ได้รับในภาพรวมสร้างความพึงพอใจให้กับท่าน และยินดีจะมาใช้บริการต่อไป มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=0.652^*$) และน้อยที่สุดคือคุณลักษณะการบริการด้านการให้บริการของสถานพยาบาลทำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว สะดวกสบาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=0.586^*$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ ควรวางแผนกำหนดกลยุทธ์ในการให้การบริการเชิงรุกร่วมกันเพื่อให้ได้แนวทางการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็วให้

เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการของสถานพยาบาล อันจะส่งผลให้องค์กรได้เติบโต มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพบริการสาธารณะ คุณลักษณะการบริการ สถานพยาบาล

Abstract

The objective of this study was to 1) study the public opinion level to service characteristics and public service quality of hospitals in Bangkok and 2) study the relationship between service characteristics and public service quality of hospital in Bangkok. Research study was conducted using a quantitative research method. The data was also gathered through questionnaires answered by 400 samples of the people who lives in Bangkok. The data for the analysis was Descriptive statistics and inferential statistics for discussion of results according to the specified research objectives.

The results revealed that the level of opinion in all of service characteristics and public service quality were high level and relationship between service characteristics and public service quality of hospital in Bangkok was found to be most positive ($R=.675^*$). In term of service characteristics; the service of the hospital can appropriately respond were positive relationship at a higher level than other aspects. ($r=.675$) and followed by service characteristics in terms of services received as a whole satisfaction and will be happy to come back to hospitals were moderate positive relative. ($r=.652^*$), and the least was the service characteristics of accurate, complete, fast, and convenient was a low positive relative ($r=.586^*$) at the statistical significance level of 0.05. The Executives, officers and relevant agencies should be panned proactive service strategy together in order to obtain service guidelines that can respond accurate, appropriately and quickly to service recipients to exceed the expectation and raising awareness of the importance of hospital services which will result in the hospitals to grow with sustainable.

Keywords: Public Service Quality, Service Characteristics, Hospital

1. บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่จัดให้บริการแก่ประชาชน การจัดบริการอาจดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐหรือภาคเอกชน โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาค ด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ดี และยินดีรับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดกาให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยรูปแบบการบริการสาธารณะมีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การบริการสาธารณะด้านการศึกษา ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรผู้ให้บริการคือ สถาบันการศึกษา การบริการสาธารณะด้านการคมนาคม มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักคือ กระทรวงคมนาคม รวมถึงการบริการสาธารณะด้านสุขภาพ มีกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบ และมีสถานพยาบาลต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการให้บริการ ทั้งนี้ การบริการด้านสุขภาพถือเป็นการให้บริการสาธารณสุข เป็นการจัดการบริการทางการแพทย์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา ความต้องการของประชาชนในเรื่องสุขภาพตามแผนพัฒนาการของสาธารณสุข (จุฑามาศ นันทะเนตร และคณะ, 2560) ระบบบริการสุขภาพของไทย มีการขยายตัวของบริการสุขภาพ ในระดับต่าง ๆ ทั้งในส่วนของการบริการสุขภาพระดับต้น หรือระดับปฐมภูมิ (Primary Care) ที่ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพทั่วไป และการป้องกันโรค โดยเป็นสถานบริการสุขภาพที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด และมีการกระจายที่ครอบคลุม ทั่วถึงที่สุด

การบริการด้านสุขภาพมีคุณลักษณะที่สำคัญที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการสาธารณะด้านสุขภาพ เป็นระดับของการบริการตามผลลัพธ์ด้านสุขภาพ อาทิ ความพอเพียงในการให้บริการของสถานพยาบาลที่แสดงถึงความพร้อมในทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะให้บริการกับผู้รับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสบายที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้รับบริการ รวมถึงผู้ติดตามผู้รับบริการ รวมถึงคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาลที่เป็นส่วนสำคัญในการแสดงออกถึงระดับคุณภาพ ระดับความสามารถ รวมถึงระดับของความตระหนักใน ความสำคัญกับผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการได้ศึกษา วางแผน เตรียมพร้อมและให้บริการกับผู้รับบริการตามแผนที่วางไว้ โดยมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้รับบริการ จึงกล่าวได้ว่าคุณภาพบริการสาธารณสุขมีความซับซ้อนมากกว่าการบริการด้านอื่น ๆ เนื่องจากการบริการสาธารณสุข เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง (Qin & Prybutok, 2008) ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการสาธารณสุข ทำให้ได้ทราบถึงผลการศึกษาที่มีความแตกต่างออกไปเนื่องจากบริบท (Context) ปัจจัยสำคัญของความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงบริการสาธารณะในสถานพยาบาลต่าง ๆ ก็มีความแตกต่างกันไปตามความสามารถของผู้รับบริการอีกด้วย

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงที่มีจำนวนประชากรอยู่อย่างหนาแน่นเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ จำนวน 5,494,932 คน (กรุงเทพมหานคร, 2565) อันส่งผลต่อความต้องการการบริการด้านสาธารณสุขอีกเป็นจำนวนมากตามไปด้วย อีกทั้งปัจจุบันจำนวนประชากรแฝงที่อยู่ในกรุงเทพมหานครมีจำนวนมาก และยังเป็นศูนย์รวมของประชาชนที่มีความแตกต่างกันในมิติต่าง ๆ จำนวนมาก อาทิ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ช่วงอายุ ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงต้องมีการกำหนดแนวทางในการกระจายบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขให้เป็นไปอย่างเท่าเทียม ทั้งถึงและเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุขให้กับประชาชน มีทางเลือกในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่หลากหลายจากสถานบริการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสถานพยาบาลของรัฐ จำนวน 48 แห่ง และสถานพยาบาลของภาคเอกชน จำนวน 127 แห่ง ที่มีการกระจายทั่วเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการให้บริการของสถานพยาบาลทุกแห่งมีการกำกับดูแลจากหน่วยงานส่วนกลางคือกระทรวงสาธารณสุข ให้มีการให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสมให้กับผู้รับบริการ ในขณะเดียวกัน ผู้รับบริการก็มีทางเลือกในการเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลที่ตนมีความพึงพอใจ หรือมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่เหมาะสมกับความสามารถ และ ความต้องการของตน ดังนั้นสถานพยาบาลจึงมีการจัดการบริการเพื่อมุ่งสร้างคุณภาพการบริการให้กับผู้รับบริการได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพที่แข็งแรง เป็นกำลังในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่บุคลากรทางสุขภาพได้เห็นความสำคัญในประเด็นดังกล่าวและมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้สารสนเทศมาประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

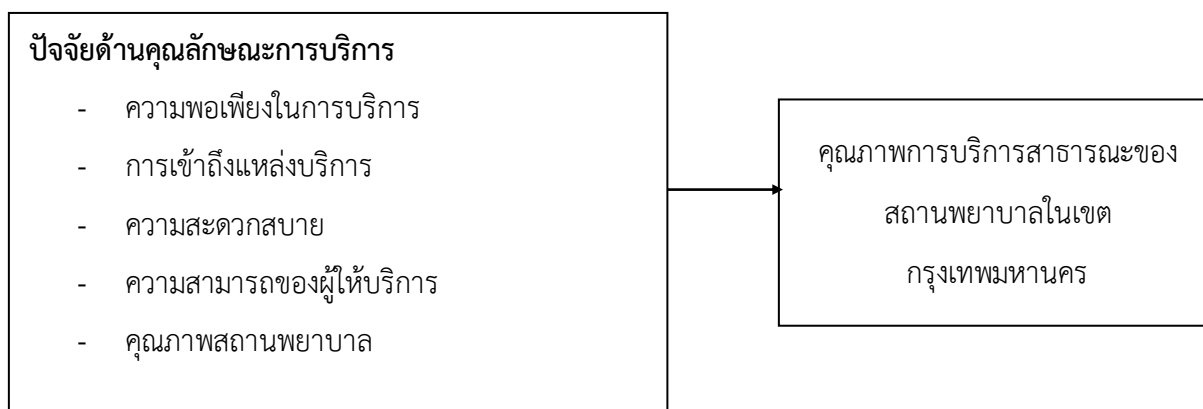
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการสาธารณสุขของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณสุขของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ทบทวนวรรณกรรม

คุณลักษณะการบริการ หมายถึง รูปแบบหรือลักษณะของการให้บริการของสถานที่ให้บริการ ซึ่งมีทั้งที่เป็นกายภาพที่เห็นได้ชัดเจน อาทิ สภาพแวดล้อม การจัดสถานที่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สถานบริการมีที่พักนั่งคอยที่สะอาด สวยงาม มีจำนวนเพียงพอ และอยู่ในสภาพดี เครื่องปรับอากาศทำงานดี โทรศัพท์หรือระบบไวไฟ (Wi-Fi) ที่มีประสิทธิภาพส่วนลักษณะที่ไม่สามารถเห็นได้ชัดเจน อาทิ ความรอบรู้ ความยินดี ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่แสดงออกให้ผู้รับบริการรับรู้ รับทราบ ซึ่งอาจไม่เกิดการรับรู้ขึ้นในทันทีทันใด เช่น บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีการยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ หากสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นกายภาพที่ไม่มีคุณภาพ เช่น พื้นที่ที่พักรับการบริการไม่เพียงพอ ไม่สะอาด เครื่องปรับอากาศไม่เย็นและยังส่งเสียงดัง ปัจจัยทางกายภาพเหล่านี้ จะลดระดับคุณภาพของการบริการในการรับรู้ของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่น ๆ ดีด้วย ปัจจัยทั้งหมดเป็นคุณลักษณะที่ช่วยสนับสนุนระดับคุณภาพของการบริการให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการบริการสาธารณะของ Ware et al., (1978); Tayole & Anderson (1975) ที่ได้เสนอว่าปัจจัยด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการให้บริการของสถานพยาบาลในเขต

กรุงเทพมหานครที่มีองค์ประกอบสำคัญ คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) หมายถึง การบริการของหน่วยงานมีความครอบคลุมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการได้และทันต่อเวลา การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงบริการ เช่น สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง การเข้ารับบริการมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) หมายถึง หน่วยงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วน ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกรวมไปถึงมีสิ่งแวดล้อมที่ดี ความสามารถของผู้ให้บริการในการจ่ายค่าบริการ (Affordability) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการเข้ารับบริการ มีความเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เข้ารับบริการ และ คุณภาพของสถานพยาบาล (Acceptability) หมายถึง การยอมรับในคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลของผู้มาเข้ารับบริการจากสถานพยาบาล ซึ่งหากประชาชนได้รับการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพึงพอใจในบริการที่ได้รับนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการได้สอดคล้องกับความคาดหวัง ดังแนวคิดของ Millett (1954) ที่เสนอว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญคือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน โดยความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องยึดถือปฏิบัติตามองค์ประกอบการบริการสาธารณะ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้กำหนดคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลที่ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง งานบริการที่เป็นรูปธรรม มีลักษณะทางกายภาพปรากฏให้เห็น เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพมีความเต็มใจในการให้บริการ แต่งกายสะอาด อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์มีคุณภาพ / เหมาะสม รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการมีความถูกต้อง โปร่งใส เชื่อถือได้ ตรงตามเวลา เช่น มีการออกผลการตรวจที่ถูกต้อง การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และความสามารถในการเข้าถึงบริการได้ง่าย การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามหลักมาตรฐาน สร้างความมั่นใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ โรงพยาบาล มั่นใจในความปลอดภัย มั่นใจต่อเจ้าหน้าที่ว่าเป็นผู้มีทักษะ มีความรู้ความสามารถ รวมถึงมีจริยธรรมในการให้บริการ และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและการเข้าใจและรู้จักผู้บริการ (Empathy) ความน่าเชื่อมั่นในชื่อเสียง ความรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการ แพทย์ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการให้บริการที่ถูกต้อง ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ถึงระดับคุณภาพ ความเหมาะสม ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน (Penchansky & Thomas, 1981) โดยมีการจัดบริการสาธารณะตามความจำเป็นและประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ (Gronroos, 1990) ดังนั้นองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น นอกจากนี้ Gronroos (1990) ยังได้เสนอมิติของคุณภาพที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดยคุณภาพการบริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบท

ของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่า หากผู้ให้บริการหรือสถานพยาบาลได้มีการกำหนดคุณลักษณะการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดึงองค์ประกอบข้างต้นได้อย่างครบถ้วนแล้ว อาทิ ให้บริการ อย่างเท่าเทียม ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ เพียงพอ และรวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการบริการ จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้เกิดการยอมรับในมาตรฐานและยังช่วยส่งเสริมสุขภาพของประชาชนให้มีความแข็งแรงเป็นกำลังสำคัญการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

5. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการด้านสุขภาพจากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตามแนวคิดของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น ที่ระดับ .860 โดยใช้สถิติพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณลักษณะการบริการและวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ สาธารณะประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้สถิติแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมาน เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน

6. ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณลักษณะการบริการสาธารณะและระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่	คุณลักษณะการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความพอเพียงของบริการของสถานพยาบาล	4.02	0.414
2	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านการเข้าถึงแหล่งบริการของสถานพยาบาล	4.10	0.411
3	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ	4.08	0.398
4	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความสามารถของผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการ	4.13	0.414
5	คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านคุณภาพของสถานพยาบาล	4.08	0.405
	คุณลักษณะการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในภาพรวม	4.08	0.369

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณลักษณะการบริการสาธารณะในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.369 โดยคุณลักษณะการบริการด้านความสามารถของผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความพอเพียงในการบริการของสถานพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 ดังปรากฏในตารางข้างต้น แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่	คุณภาพบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.10	0.427
2	คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้	4.06	0.393
3	คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.09	0.392
4	คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.11	0.410

5	คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและการเข้าใจและรู้จักผู้บริการ	4.08	0.406
	คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในภาพรวม	4.07	0.465

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.465 โดยคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.410 และ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.393 ดังปรากฏในตารางข้างต้น

ผลความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการสาธารณะ กับ คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครมีผลการศึกษา แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการสาธารณะกับ คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะการบริการสาธารณะ ของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร	คุณภาพการบริการสาธารณะของ สถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความพอเพียงของบริการ ของสถานพยาบาล	.693**
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านการเข้าถึงแหล่งบริการของ สถานพยาบาล	.707**
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ของแหล่งบริการ	.627**
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านความสามารถของ ผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการ	.610**
คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านคุณภาพของสถานพยาบาล	.498**
เฉลี่ยรวม	.789**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการสาธารณะกับ คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ สูง ($R=.789^*$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านการเข้าถึงแหล่งบริการของสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.707^*$) รองลงมาคือ คุณลักษณะการบริการ

สาธารณะด้านความพึงพอใจของบริการของสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r=.693^*$) และ น้อยที่สุดคือคุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านคุณภาพของสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยถึงปานกลาง ($r=.498^*$)

7. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณลักษณะการบริการสาธารณะในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.369 โดยคุณลักษณะการบริการด้านความสามารถของผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ระดับค่าบริการของสถานพยาบาลที่เป็นพื้นที่ศึกษาในครั้งนี้ มีการกำหนดระดับค่าบริการที่ผู้รับบริการมีความสามารถในการเข้าถึงได้ แสดงถึงความเหมาะสมในระดับค่าบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่จะเข้ารับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ สอดคล้องกับแนวคิด Tayole, Aday & Anderson (1975) ที่ได้เสนอว่าปัจจัยด้านการบริการสาธารณะ ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ อาทิ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) ที่มีความครอบคลุมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการได้ รวมถึง ความสามารถของผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการ (Affordability) ที่เกิดขึ้นในการเข้ารับบริการมีความเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งถือว่าเป็นคุณลักษณะสำคัญในการบริการของสถานพยาบาล ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับความสามารถในการเข้าถึงบริการและทรัพยากรของผู้รับบริการให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของสถานพยาบาล ส่วนผลการศึกษาในระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.465 โดยพบว่า คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.410 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการด้านสุขภาพที่มีความสัมพันธ์กับระบบสุขภาพที่ผู้รับบริการต้องการความมั่นใจจากผู้ให้บริการว่าจะสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สร้างสุขภาพที่ดีอันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณค่า สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954) ที่เสนอว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญคือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน สามารถให้บริการกับผู้รับบริการโดยมีความเชื่อถือได้ (Reliability) ในการบริการสุขภาพที่มีความถูกต้อง โปร่งใส เชื่อถือได้ มีผลการรักษาที่ถูกต้อง ตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ (Assurance) ได้อย่างมั่นใจในการบริการที่เป็นไปตามหลักมาตรฐาน มั่นใจในความปลอดภัย มั่นใจในคุณธรรม จริยธรรมการบริการ และสอดคล้องกับแนวคิด Gronroos (1990) ที่เสนอว่ามีมิติของคุณภาพที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดยระดับคุณภาพการ

บริการจะมีมากน้อยเพียงใดจะขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทของผู้ให้บริการเป็นสำคัญอีกด้วย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการบริการสาธารณะกับ คุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ของคุณลักษณะการบริการสาธารณะด้านการเข้าถึงแหล่งบริการของสถานพยาบาลกับคุณภาพการบริการ มีระดับสูงกว่าด้านอื่น ๆ โดยเป็นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ บันลือ เกิดไกล จิตมา กตัญญู และวันทนี ชวพงศ์ (2558) ที่ได้ศึกษาพบว่า การที่สถานพยาบาล สร้างช่องทาง รวมถึงระบบและกลไกให้ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเข้าใจที่จะสามารถดูแลตนเอง ครอบครัว และชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่ได้จากการนำเสนอข้อมูลของสถานพยาบาล และเข้าถึงประชาชนในเชิงรุก ด้วยการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนได้รับบริการที่มีกลไกให้เกิดการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพในการรักษาพยาบาล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึง คุณภาพที่ดีของสถานพยาบาลได้ง่าย อันจะเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้มากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ (2560) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการมากที่สุด และยังพึงพอใจในการเข้าถึงความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งยังเป็นการสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอีกด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้รับบริการต่างต้องการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพตามที่ได้คาดหวัง ซึ่งเกิดจากความพร้อมหรือความสามารถของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการหรือสถานพยาบาล ซึ่งเป็นสถานบริการที่ต้องให้บริการกับผู้รับบริการตามความต้องการเป็นรายบุคคล (Individual) ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการด้านสุขภาพ หรือ อาการเจ็บป่วยของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไป ซึ่งผู้ให้บริการหรือสถานพยาบาล จะต้องศึกษา และทำความเข้าใจในความต้องการนั้น พร้อมวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การให้บริการได้ตรงตามผู้รับบริการแต่ละคน รวมถึงต้องตระหนักถึงความคาดหวัง ความต้องการ และการได้รับบริการที่แท้จริงที่เกิดขึ้น ล้วนมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน คือผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ถูกต้องตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และ มีระดับค่าธรรมเนียมการบริการที่เหมาะสม ไม่เกินความคาดหวัง เป็นผลลัพธ์สำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจอันจะนำไปสู่คุณภาพการบริการของสถานพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Nadiri & Hussain (2005) ที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการ (Service Quality) ในการดำเนินกิจกรรมการให้บริการทั้งการบริการจากภาครัฐ (Public Sector) และการบริการจากภาคเอกชน (Private Sector) เพราะองค์การจะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตได้ก็ด้วยคุณภาพการบริการที่ดำเนินการให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้คุณภาพการบริการยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงถึงความแตกต่างและความสามารถในการ

การแข่งขันขององค์กร (Brown & Bitner, 2007) ว่าผู้ให้บริการจะคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ยิ่งมากก็แสดงออกว่าผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเท่านั้น ดังนั้นคุณภาพบริการจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการได้รับบริการแล้วจะเกิดการเปรียบเทียบระหว่างการได้รับบริการ (Quality Perception) กับความคาดหวัง (Expectation) ก่อนได้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับ บริการตามที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับบริการนั้นก็จะมีคุณภาพ (Parasuraman et al., 1991) ดังนั้นบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพ จึงต้องแสดงออกถึง การเป็นมืออาชีพ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ สร้างทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับบริการ ซึ่งอาจต้องมียุทธศาสตร์ความรู้ด้านจิตวิทยา ด้านความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่กับองค์ความรู้ด้านการดูแล รักษา เอาใจใส่ให้คำแนะนำผู้ป่วยหรือผู้รับบริการเพื่อให้มีความรู้สึก หรือรับรู้ได้ว่าตนได้รับบริการจากบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ของสถานพยาบาลอย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการมีต่อสถานพยาบาลเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

8. สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาที่ได้สรุปและวิเคราะห์มา ผู้วิจัยพบว่า ถึงแม้ผู้ให้บริการจะมีความพยายามในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ที่มี อาทิ ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการให้บริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการรับรู้ได้ถึงคุณลักษณะทางกายภาพที่แสดงออกถึงความพร้อม ความทันสมัย ความมีมาตรฐานในระดับสากล แต่อย่างไรก็ตาม หากการแสดงออกของบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการบริการ มีการแสดงออกทางพฤติกรรม หรือ การแสดงออกทางอวัจนภาษาต่าง ๆ เช่น การแต่งกาย การใช้น้ำเสียง การไม่แสดงออกถึงความสนใจในความต้องการของผู้รับบริการ ก็เป็นการด้อยค่าในอุปกรณ์สภาพแวดล้อม หรือทรัพยากรที่ทันสมัยที่ได้พยายามจัดหาไว้ให้มีคุณค่าลดน้อยลงไปได้อย่างรวดเร็ว อันจะส่งผลต่อทัศนคติ และการรับรู้ของผู้รับบริการที่เป็นไปในเชิงลบ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ในทุกระดับ ควรตระหนักถึงความสำคัญในการบริการที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกรับรู้ในการบริการทั้งทางด้านกายภาพที่ได้รับจากอุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวก และทางความรู้สึกที่ได้รับ การบริการที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น ยินดี ความเต็มใจจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการบริการของสถานพยาบาล และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานพยาบาลนั้น อย่างยั่งยืนต่อไปอีกด้วย

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของสถานพยาบาลต่างๆ พร้อมกับการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทาง หรือกลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในงานบริการของสถานพยาบาลมากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานพยาบาลโดยใช้ตัวแปรด้านการบริหารจัดการ หรือ ด้านอื่นในบริบทที่สอดคล้องกับหน่วยงาน และใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก อันจะนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับบริบทของสถานพยาบาล

3) ควรใช้วิธีการศึกษาในรูปแบบที่แตกต่าง เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายมิติ ว่ามีปัจจัย หรือตัวแปรใดบ้างที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้มากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต อันจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของสถานพยาบาลเพิ่มขึ้นอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- Brown, S.W. & Bitner, M.J. (2007). *Mandating a Service Revolution for Marketing*. In R.F.Lush, & S.L. Vargo (Eds). Armonk, NY: M.E. Sharp.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington: Lexington Books.
- Millet, J.D. (1954). *Management in Public Services: the Quest of Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Nadiri, H. & Hussain, K.(2005). Perceptions of Service Quality in North Cyprus Hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(6), 469 - 480.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420 - 450.
- Penchansky, R. & Thomas, J.W. (1981). The Concept of Access: Definition and Relationships to Consumer Satisfaction. *Medical Care*, 19,(2), 127 - 140.
- Qin,H.G. & Prybutok, V.R. (2008). Determinants of Customer - Perceived Service Quality in Fast -Food Restaurants and Their Relationship to Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. *Quality Management Journal*, 15(2), 35 - 50.
- Taylor, D. G., Aday, L. A., & Andersen, R. (1975). A Social Indicator of Access to Medical Care. *Journal of Health and Social Behavior*, 16(1), 39 - 49.

Ware J.E. Jr, Davies - Avery, A. & Stewart A.L. (1978). The Measurement and Meaning of Patient Satisfaction. *Health Med Care Serv Rev*, 1(1), 3 - 15.

กรุงเทพมหานคร. (2565). รายงานข้อมูลจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก

<https://data.bangkok.go.th/dataset/population>

จุฑามาศ นันทะเนตร จุฑารัตน์ สมบูรณ์ธรรม ณัฐนันท์ สุขสงวน เมธาวดี เกื้อนขวัญ และวุฒิชัย อารักษ์ โปษณงค์. (2560). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 8(4), 161 - 181.

เชิดศักดิ์ คำมี. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ราชวิทยาลัย, นครปฐม.

บันลือ เกิดไกล จิตมา กตัญญู และวันทนี ชวพงศ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นโยบายร่วมจ่าย 30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 6(1). 93 - 108.