

ความพึงพอใจในการบริการของสาธารณสุข

The Satisfaction of public health service

กรรณิกา สีทองสาย

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Kannika Sithongsay

Khonkaen University

E-Mail: Kannika@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้ต้องการนำเสนอเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของสาธารณสุข ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจนเกิดคุณภาพเสถียร มีมาตรฐาน คุณภาพบริการของตนเอง ปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าที่เคยทำได้อย่างไม่หยุดยั้ง จนเกิดมาตรฐานบริการสาธารณสุข โดยมาตรฐานซึ่งกำหนดลักษณะพึงประสงค์ของ ผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณสุขที่ส่งมอบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ จัดและส่งเสริมให้ผู้ให้บริการสาธารณสุข ซึ่งสามารถสัมผัสได้ ณ จุดสัมผัสบริการ มาตรฐานบริการสาธารณสุข ตามตามหลักการของกระทรวงฯ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ดังนี้คือ

1) มาตรฐานบริการสาธารณสุข ซึ่งกำหนดลักษณะพึงประสงค์ของผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณสุขที่ส่งมอบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ มาตรฐานบริการสาธารณสุข สามารถใช้ได้กับทุกระบบบริหารคุณภาพ หน่วยงานผู้ให้บริการสาธารณสุขทุกแห่งไม่ว่าจะ จัดระบบการบริหารคุณภาพไปตามมาตรฐานระบบคุณภาพใดๆ ที่มีลักษณะเพื่อการประกัน คุณภาพ หรือใช้การบริหารแบบ TQM จะต้องใช้มาตรฐานบริการสาธารณสุขฉบับนี้ 2) คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดของลูกค้า 3) บริการ (Service) คือ ผลลัพธ์ของกิจกรรม ที่กระทำขึ้นเพื่อ ตอบสนองความต้องการบริการของลูกค้า เป็นนามธรรม เกิดและสัมผัสได้ ณ จุดสัมผัส บริการ เก็บกักตุนไว้ไม่ได้ แต่สัมผัสและวัดคุณภาพได้ด้วยความรู้สึกของผู้รับบริการ 4) การ

* วันที่รับบทความ: 22 กรกฎาคม 2562; วันแก้ไขบทความ 18 สิงหาคม 2562; วันตอบรับบทความ: 5 ตุลาคม 2562

Received: July 22, 2019; Revised: August 18, 2019; Accepted: October 5, 2019

ประกันคุณภาพ (Quality assurance) การประกันคุณภาพ หมายถึง การบริหารคุณภาพที่ทำให้มั่นใจได้ว่า จะบรรลุข้อกำหนดทางด้านคุณภาพได้ 5) เทคโนโลยีเฉพาะทาง (Intrinsic technology) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ หรือทักษะเฉพาะทางหรือเฉพาะวิชาชีพของบุคลากรซึ่งจะต้องมีอยู่อย่างสมบูรณ์พร้อมเป็นปกติในการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด 6) ปัจจัยคุณภาพ (Quality factor) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพได้ ซึ่งหากขาดเสียซึ่งปัจจัยดังกล่าวแล้ว ย่อมไม่เกิดคุณภาพ 7) หน้าที่ทางด้านคุณภาพ (Quality function) หมายถึง หน้าที่หรือกิจสำคัญที่จะต้องทำเพื่อให้เกิดคุณภาพ 8) พฤติกรรมบริการ (Service behavior) หมายถึง อากัปกิริยาที่แสดงต่อผู้รับบริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้ 9) ข้อกำหนดการบริการ (Service specification) หมายถึง ข้อกำหนดที่อธิบายลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการจะได้รับ โดยระบุประเด็นเนื้อหาของบริการและจุดคุณภาพบางกรณีอาจจะไปถึงเงื่อนไขของการที่ลูกค้าจะได้รับคุณภาพดังกล่าวด้วย 10) ข้อกำหนดการให้บริการ (Service procedure) หมายถึง ข้อกำหนดของกระบวนการให้บริการที่สามารถสร้างผลงานเป็นบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามที่ปรากฏในข้อกำหนดการบริการได้ 11) การจัดการกับปัญหาความด้อยคุณภาพ 12) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous quality improvement) หมายถึง กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ที่กระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปลี่ยนแปลงระดับคุณภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่หยุดยั้ง โดยยึดถือแนวทางที่จะให้วันนี้ดีกว่าเมื่อวานและจะให้พรุ่งนี้ดีกว่าวันนี้ การของประชาชนที่เข้าไปใช้บริการตามทุกๆ หน่วยงานของกระทรวงฯ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การบริการของสาธารณสุข

Abstract

This article would like to present the satisfaction of public health services with the aim of continuous improvement to stable quality. Have their own service quality standards Relentlessly improve quality to achieve better goals than ever before. Until the health service standard was established By standards which define the desirable characteristics of the outcomes of public health services delivered to the public Organize and promote public health service providers Which can be touched at the service touch point Health

service standards according to the principles of the Ministry Which has the following important elements:

1) Health Service Standards Which defines the desirable characteristics of the results of the health services delivered to the public recipients Health service standards are applicable to all quality management systems. Every health service organization, whether organizing a quality management system in accordance with any quality system standard. With characteristics for quality assurance Or use a TQM management to use this standard of health services. 2) Quality (Quality) refers to the characteristics of a product or service. That responds to customer requirements. 3) Service (Service) is the result of activities. That act to meet the customer service needs are abstract, born and touched at the service touch point. Unable to store But touch and measure the quality with the feelings of the client. 4) Quality assurance Quality assurance refers to quality management that ensures that 5) Intrinsic technology refers to the knowledge, understanding or skill of the personnel or professional, which must be completely available in the normal course of work in order to avoid any intervention. Error 6) Quality factor refers to the factor that causes quality. Which if the aforementioned factors are lacking Indeed, quality does not occur. 7) Quality function means important duties or activities that must be done to achieve quality. 9) Service specification means a requirement that describes the nature of the service that a client will receive. By identifying issues, content of services and quality points In some cases, it may indicate the condition of the customer obtaining such quality. 10) Service procedure means the requirements of the service process. That can create works as a quality service 11) Deterioration in impairment 12) Continuous quality improvement means quality improvement activities. Continually To change the level of quality of something without stopping By adhering to the

way that today is better than yesterday and tomorrow is better than today Of the people who use the service Departments of the Ministry

Keywords : Satisfaction; public health; service

บทนำ

ความพึงพอใจในการบริการของสาธารณสุข ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า และความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ (1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ (2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง (3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มาตรฐานบริการสาธารณสุข หมายถึง มาตรฐานซึ่งกำหนดลักษณะพึงประสงค์ของผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณสุขที่ส่งมอบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ กระทรวงสาธารณสุขใช้มาตรฐาน จัดและส่งเสริมให้ผู้ให้บริการสาธารณสุขยึดถือเป็นหลักว่า จะต้องจัดให้มีจุดคุณภาพในบริการเช่นไร มาตรฐานบริการสาธารณสุขตามหลักการของกระทรวงฯ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ดังนี้คือ 1) มาตรฐานบริการสาธารณสุข 2) คุณภาพ (Quality) 3) บริการ (Service) 4) การประกันคุณภาพ (Quality assurance) 5) เทคโนโลยีเฉพาะทาง (Intrinsic technology) 6) ปัจจัยคุณภาพ (Quality factor) 7) หน้าที่ทางด้านคุณภาพ (Quality function) 8) พฤติกรรมบริการ (Service behavior) 9) ข้อกำหนดการบริการ (Service specification) 10) ข้อกำหนดการให้บริการ (Service procedure) 11) การจัดการกับปัญหาความด้อยคุณภาพ 12) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง วุฒิภาวะของระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงาน มี 5 ระดับดังนี้ ระดับที่ 1 เป็นระดับที่ปล่อยให้คุณภาพเป็นไปตามยถากรรม

(Chance quality system) ระดับที่ 2 เป็นระดับที่ใช้การบริหารเชิงรับ (Reactive system) ระดับที่ 3 เป็นระดับที่มีระบบการบริหารคุณภาพแบบเสถียร (Stable system) ระดับที่ 4 เป็นระดับที่มีระบบบริหารคุณภาพเชิงรุก (CQI system หรือ Proactive system) ซึ่งมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากระบบบริหารคุณภาพเสถียร มีมาตรฐานคุณภาพบริการของตนเอง ซึ่งดีกว่ามาตรฐานบริการของกระทรวงสาธารณสุข และมีกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าที่เคยทำได้โดยไม่หยุดยั้ง ระดับที่ 5 เป็นระดับผู้สร้างคุณภาพเหนือชั้น (Best-in-class) หมายถึงผู้ให้บริการที่สามารถสร้างคุณภาพบริการได้ในระดับที่เชื่อว่า น่าจะไม่มีใครเหนือกว่านี้แล้ว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งสามารถขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2538 : 19)

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ (อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุต พันโทหญิง, 2548 : 47)

โวลแมน (Wolman) (1973 : 484) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547 : 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ(Dissatisfaction)

หลุย จำปาเทศ (2533 : 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

ชรีณี เดชจินดา (2536 : 56) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดัหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จะเห็นว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

(1) ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจาก เป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจใน

การให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และ เป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อ ลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูง ยิ่งขึ้นต่อไป

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

5) ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

(1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

(2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความความพึงพอใจในการบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ

(3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจ ในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

(1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากมายของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

(2) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, มปป. : 172 – 174)

จากเนื้อข้างต้นพอสรุปลักษณะของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้ (1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ (2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง (3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

แนวคิดและหลักการสำคัญของมาตรฐานบริการสาธารณสุข

ด้วยภารกิจของกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องรับผิดชอบต่อหลักประกันสุขภาพของประชาชน และการป้องกันโรคร้ายต่างๆ ทั้งจากความเสื่อมของร่างกายและการติดเชื้อ เช่น โรคเอดส์ เป็นต้น ส่งเสริม กำกับ ตรวจสอบและพัฒนาหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมทั้งให้หน่วยงานผู้ให้บริการใช้จัดการการให้บริการของหน่วยงานของตน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีจุดคุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐาน อย่างไรก็ตาม การจะทำให้หน่วยงานผู้ให้บริการในระยะสิบกว่าปีที่ผ่านมากระทรวงสาธารณสุขถือว่าเป็นหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างมากที่กำกับดูแลเอาในใสด้านสุขภาวะของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงอย่างเท่าเทียมกันโดยผ่านบุคลากรที่สำคัญคืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหรือที่รู้จักคุ้นเคยกันในนาม อสม. ด้วยการยึดมาตรฐานบริการสาธารณสุขตามหลักการของกระทรวงฯ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ดังนี้คือ

1) มาตรฐานบริการสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข, 2546 : 1-3)

มาตรฐานบริการสาธารณสุข หมายถึง มาตรฐานซึ่งกำหนดลักษณะพึงประสงค์ของผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณสุขที่ส่งมอบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ กระทรวง

สาธารณสุขใช้มาตรฐานฉบับนี้ จัดและส่งเสริมให้ผู้ให้บริการสาธารณสุขยึดถือเป็นหลักว่า จะต้องจัดให้มีจุดคุณภาพในบริการเช่นไร

มาตรฐานบริการสาธารณสุขนี้สามารถใช้ได้กับทุกระบบบริหารคุณภาพ หน่วยงานผู้ให้บริการสาธารณสุขทุกแห่งไม่ว่าจะจัดระบบการบริหารคุณภาพไปตาม มาตรฐานระบบคุณภาพใดๆ ที่มีลักษณะเพื่อการประกันคุณภาพ หรือใช้การบริหารแบบ TQM จะต้องใช้มาตรฐานบริการสาธารณสุขฉบับนี้พิจารณากำหนดจุดคุณภาพของผลลัพธ์ การให้บริการของตน ณ จุดสัมผัสบริการ เพื่อทำให้เกิดบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน และ ใช้ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากจุดคุณภาพเมื่อได้รับบริการแล้ว เป็นเกณฑ์ตัดสิน ระดับการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานฉบับนี้

2) คุณภาพ (Quality)

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตอบสนองต่อ ข้อกำหนดของลูกค้า สามารถสร้างความรู้สึกได้ 3 ประการใน 3 โอกาส คือ (1) เป็นที่ยอมรับ ของผู้ที่ยังไม่เกิดความต้องการชนิดจำเป็น (Needs) ในผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น (2) เป็นที่ ยอยากได้ของผู้ที่มีความต้องการชนิดจำเป็นซึ่งมีทางเลือก และ (3) เป็นที่ชื่นชมของลูกค้าที่ ได้รับหรือบริโภคผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นแล้ว

3) บริการ (Service)

บริการ คือ ผลลัพธ์ของกิจกรรม ที่กระทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการบริการ ของลูกค้า เป็นนามธรรม เกิดและสัมผัสได้ ณ จุดสัมผัสบริการ เก็บกักตุนไว้ไม่ได้ แต่สัมผัส และวัดคุณภาพได้ด้วยความรู้สึกของผู้รับบริการ บริการที่ลูกค้าได้รับ อาจแบ่งได้เป็นสาม ส่วน คือ (1) บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จากการที่ผู้ให้บริการกระทำผลงานขึ้นแล้ว โดยกายก็ดี โดยวาจาก็ดี หรือโดยสติปัญญาก็ดี ฯลฯ เรียกว่า งานบริการ (Personalized service) (2) บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จากการใช้หรือบริโภคเครื่องใช้ อุปกรณ์ สถานที่ ฯลฯ ที่ผู้ ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้ใช้ และเมื่อได้ใช้สิ่งนั้นแล้วสิ่งดังกล่าวยังคงเป็นของผู้ให้บริการ เรียกว่า บริการเครื่องอุปโภค (Mechanized service) เช่น บริการห้องพัก บริการเตียง ผู้ป่วย เป็นต้น และ (3) ผลิตภัณฑ์ในบริการ (Product content in service) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ผู้รับบริการได้รับติดตัวไป หรือรับจากผู้ให้บริการ เช่น ยา อาหาร ฟันปลอม น้ำเกลือ ฝือก ไหมเย็บแผล ฯลฯ

4) การประกันคุณภาพ (Quality assurance)

การประกันคุณภาพ หมายถึง การบริหารคุณภาพที่ทำให้มั่นใจได้ว่า จะบรรลุข้อกำหนดทางด้านคุณภาพได้

5) เทคโนโลยีเฉพาะทาง (Intrinsic technology)

เทคโนโลยีเฉพาะทาง หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ หรือทักษะเฉพาะทางหรือเฉพาะวิชาชีพของบุคลากรซึ่งจะต้องมีอยู่อย่างสมบูรณ์พร้อมเป็นปกติในการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

6) ปัจจัยคุณภาพ (Quality factor)

ปัจจัยคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพได้ ซึ่งหากขาดเสียซึ่งปัจจัยดังกล่าวแล้ว ย่อมไม่เกิดคุณภาพ

7) หน้าที่ทางด้านคุณภาพ (Quality function)

หน้าที่ทางด้านคุณภาพ หมายถึง หน้าที่หรือกิจสำคัญที่จะต้องทำเพื่อให้เกิดคุณภาพ

8) พฤติกรรมบริการ (Service behavior)

พฤติกรรมบริการ หมายถึง อากัปกิริยาที่แสดงต่อผู้รับบริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้

9) ข้อกำหนดการบริการ (Service specification)

ข้อกำหนดการบริการ หมายถึง ข้อกำหนดที่อธิบายลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการจะได้รับ โดยระบุประเด็นเนื้อหาของการบริการและจุดคุณภาพ บางกรณีอาจจะระบุถึงเงื่อนไขของการที่ลูกค้าจะได้รับคุณภาพดังกล่าวด้วย

10) ข้อกำหนดการให้บริการ (Service procedure)

ข้อกำหนดการให้บริการ หมายถึง ข้อกำหนดของกระบวนการให้บริการ ที่สามารถสร้างผลงานเป็นบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามที่ปรากฏในข้อกำหนดการบริการได้

11) การจัดการกับปัญหาความด้อยคุณภาพ

การจัดการกับปัญหาทางด้านข้อบกพร่องอาจกระทำได้ในทางใดทางหนึ่งในสามทางคือ (1) **orrection** หมายถึง กิจกรรมการแก้ไขปัญหาที่จัดการกับผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง (2) **Corrective action** หมายถึง กิจกรรมที่จัดการกับปัญหาความด้อยคุณภาพ โดยการค้นหาและกำจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อบกพร่อง เพื่อมิให้เกิดซ้ำ และ (3) **Preventive action** หมายถึง การจัดการกับปัญหาความด้อยคุณภาพ โดยการป้องกันมิให้

เกิดเหตุ กระทำเมื่อได้เห็นแนวโน้ม หรือพบสิ่งทีอาจจะเป็นสาเหตุที่จะนำไปสู่ความบกพร่องได้

12) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous quality improvement)

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ที่กระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปลี่ยนแปลงระดับคุณภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่หยุดยั้ง โดยยึดถือแนวทางที่จะให้วันนี้ดีกว่าเมื่อวานและจะให้พรุ่งนี้ดีกว่าวันนี้

จะเห็นได้ว่า มาตรฐานบริการสาธารณสุขตามหลักการของกระทรวงฯ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ดังนี้คือ 1) มาตรฐานบริการสาธารณสุข 2) คุณภาพ (Quality) 3) บริการ (Service) 4) การประกันคุณภาพ (Quality assurance) 5) เทคโนโลยีเฉพาะทาง (Intrinsic technology) 6) ปัจจัยคุณภาพ (Quality factor) 7) หน้าที่ทางด้านคุณภาพ (Quality function) 8) พฤติกรรมบริการ (Service behavior) 9) ข้อกำหนดการบริการ (Service specification) 10) ข้อกำหนดการให้บริการ (Service procedure) 11) การจัดการกับปัญหาความด้อยคุณภาพ 12) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หลักการเบื้องต้นของมาตรฐานบริการสาธารณสุข

มาตรฐานบริการสาธารณสุขฉบับนี้ ใช้เพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้ได้รับบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน จากหน่วยงานผู้ให้บริการสาธารณสุขในทุกระดับ เป็นมาตรฐานบังคับ ซึ่งกำหนดโดยลักษณะที่พิจารณาว่า หน่วยบริการสาธารณสุขจะใช้ระบบการบริหารคุณภาพในแบบ TQM แต่หากหน่วยงานผู้ให้บริการสาธารณสุขที่จะใช้มาตรฐานนี้ จะจัดระบบการบริหารคุณภาพในหน่วยงานไปตามมาตรฐานใดๆ ที่พิจารณาว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการประกันคุณภาพให้ได้ผลลัพธ์เป็นบริการที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานฉบับนี้ ก็ย่อมกระทำได้

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้กำกับให้สถานบริการสาธารณสุขทุกระดับใช้มาตรฐานบริการสาธารณสุข โดยมีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทำหน้าที่จัดและส่งเสริม การพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน มาตรฐานบริการสาธารณสุข จะกล่าวถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบริการที่ประชาชนต้องการ สำหรับให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องใช้ในการจัด ส่งเสริม กำกับ ตรวจสอบประเมินและพัฒนาหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมทั้งให้หน่วยงานผู้ให้บริการใช้จัดการการให้บริการของ

หน่วยงานของตน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีจุดคุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐาน
อย่างไรก็ดี การจะทำให้หน่วยงานผู้ให้บริการ สามารถสร้างบริการที่มีคุณภาพที่ดีตาม
มาตรฐานนี้ได้อย่างยั่งยืน เป็นที่พึงพาได้ของประชาชน จะต้องมีการพัฒนาเพื่อยกระดับวุฒิ
ภาวะของระบบการบริหารคุณภาพของหน่วยงานนั้น ให้อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าระบบบริหาร
คุณภาพแบบเสถียร ซึ่งวุฒิภาวะของระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงาน นิยมจัดลำดับชั้น
เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นระดับที่ปล่อยให้คุณภาพเป็นไปตามยถากรรม (**Chance quality system**) การบริหารคุณภาพยังไม่เป็นระบบ ทำให้วางใจในเรื่องคุณภาพไม่ได้หมายถึง
องค์กรให้บริการที่ไม่มีข้อกำหนดการบริการ ไม่มีการบันทึกที่เกี่ยวกับคุณภาพ และไม่มีการ
ทำกิจกรรมเพื่อกำจัดการสาเหตุไม่ให้เกิดข้อบกพร่องซ้ำได้อีก (**Corrective Action**)

ระดับที่ 2 เป็นระดับที่ใช้การบริหารเชิงรับ (**Reactive system**) หมายถึง
องค์กรให้บริการที่มีข้อกำหนดการบริการ มีบันทึกเกี่ยวกับคุณภาพ และมีการทำ
กิจกรรมเพื่อกำจัดการสาเหตุไม่ให้เกิดปัญหาข้อบกพร่องซ้ำได้อีก

ระดับที่ 3 เป็นระดับที่มีระบบการบริหารคุณภาพแบบเสถียร (**Stable system**)
หมายถึง องค์กรผู้ให้บริการที่มีข้อกำหนดการบริการ สอดคล้องตามมาตรฐานบริการ
สาธารณะสุข มีบันทึกเกี่ยวกับคุณภาพ มีกิจกรรมเพื่อการกำจัดการสาเหตุไม่ให้เกิดปัญหา
ข้อบกพร่องซ้ำ ผู้บริหารองค์กรพิจารณากำหนดและควบคุมปัจจัยคุณภาพและหน้าที่
ทางด้านคุณภาพ อย่างครบถ้วนแล้ว เช่น มีการจัดทำข้อกำหนด บทบัญญัติ เพื่อกำกับสิ่งที่มี
ผลกระทบต่อคุณภาพไว้อย่างรัดกุม หรือหมายถึงผู้ให้บริการที่มีระบบบริหารคุณภาพที่ใช้
ข้อกำหนดการบริการที่สอดคล้องตามมาตรฐานบริการสาธารณะสุขฉบับนี้และสามารถได้รับ
การรับรองระบบตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 หรือ HA ก็ได้

ระดับที่ 4 เป็นระดับที่มีระบบบริหารคุณภาพเชิงรุก (**CQI system หรือ Proactive system**) ซึ่งมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากระบบบริหารคุณภาพเสถียร
มีมาตรฐานคุณภาพบริการของตนเอง ซึ่งดีกว่ามาตรฐานบริการของกระทรวงสาธารณสุข
และมีกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าที่เคยทำได้โดยไม่หยุดยั้ง

ระดับที่ 5 เป็นระดับผู้สร้างคุณภาพเหนือชั้น (**Best-in-class**) หมายถึงผู้
ให้บริการที่สามารถสร้างคุณภาพบริการได้ในระดับที่เชื่อว่า น่าจะไม่มีใครเหนือกว่านี้แล้ว

กล่าวโดยสรุป วุฒิภาวะของระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงาน มี 5 ระดับดังนี้ ระดับที่ 1 เป็นระดับที่ปล่อยให้คุณภาพเป็นไปตามยถากรรม (Chance quality system) ระดับที่ 2 เป็นระดับที่ใช้การบริหารเชิงรับ (Reactive system) ระดับที่ 3 เป็นระดับที่มีระบบการบริหารคุณภาพแบบเสถียร (Stable system) ระดับที่ 4 เป็นระดับที่มีระบบบริหารคุณภาพเชิงรุก (CQI system หรือ Proactive system) ซึ่งมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากระบบบริหารคุณภาพเสถียร มีมาตรฐานคุณภาพบริการของตนเอง ซึ่งดีกว่ามาตรฐานบริการของกระทรวงสาธารณสุข และมีกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าที่เคยทำได้โดยไม่หยุดยั้ง ระดับที่ 5 เป็นระดับผู้สร้างคุณภาพเหนือชั้น (Best-in-class) หมายถึงผู้ให้บริการที่สามารถสร้างคุณภาพบริการได้ในระดับที่เชื่อว่า น่าจะไม่มีใครเหนือกว่านี้แล้ว

สรุป

ความพึงพอใจในการบริการของสาธารณสุขที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้นสามารถสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า และความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ (1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ (2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง (3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มาตรฐานบริการสาธารณสุข หมายถึง มาตรฐานซึ่งกำหนดลักษณะพึงประสงค์ของผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณสุขที่ส่งมอบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ กระทรวงสาธารณสุขใช้มาตรฐาน จัดและส่งเสริมให้ผู้ให้บริการสาธารณสุขยึดถือเป็นหลักว่า จะต้องจัดให้มีจุดคุณภาพในการบริการเช่นไร มาตรฐานบริการสาธารณสุขตามหลักการของกระทรวงฯ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ดังนี้คือ 1) มาตรฐานบริการสาธารณสุข 2) คุณภาพ (Quality) 3) บริการ (Service) 4) การประกันคุณภาพ (Quality assurance) 5)

เทคโนโลยีเฉพาะทาง (Intrinsic technology) 6) ปัจจัยคุณภาพ (Quality factor) 7) หน้าที่ทางด้านคุณภาพ (Quality function) 8) พฤติกรรมบริการ (Service behavior) 9) ข้อกำหนดการบริการ (Service specification) 10) ข้อกำหนดการให้บริการ (Service procedure) 11) การจัดการกับปัญหาความด้อยคุณภาพ 12) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

วุฒิภาวะของระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงาน มี 5 ระดับดังนี้ ระดับที่ 1 เป็นระดับที่ปล่อยให้คุณภาพเป็นไปตามยถากรรม (Chance quality system) ระดับที่ 2 เป็นระดับที่ใช้การบริหารเชิงรับ (Reactive system) ระดับที่ 3 เป็นระดับที่มีระบบการบริหารคุณภาพแบบเสถียร (Stable system) ระดับที่ 4 เป็นระดับที่มีระบบบริหารคุณภาพเชิงรุก (CQI system หรือ Proactive system) ซึ่งมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากระบบบริหารคุณภาพเสถียร มีมาตรฐานคุณภาพบริการของตนเอง ซึ่งดีกว่ามาตรฐานบริการของกระทรวงสาธารณสุข และมีกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าที่เคยทำได้อย่างไม่หยุดยั้ง ระดับที่ 5 เป็นระดับผู้สร้างคุณภาพเหนือชั้น (Best-in-class) หมายถึงผู้ให้บริการที่สามารถสร้างคุณภาพบริการได้ในระดับที่เชื่อว่า น่าจะไม่มีใครเหนือกว่านี้แล้ว

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ, (2546). *บริการสาธารณสุข*. กรุงเทพมหานคร: นิเวศรรดาการพิมพ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (2538). *จิตวิทยาการบริการ*, เอกสารการสอนหน่วยที่ 8 – 15. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชรีณี เดชจินดา.(2536). “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนดิลฟ์.
- หลุย จำปาเทศ.(2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ.(2546). *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Morse อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. (2548). “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษณส์ระรา จังหวัดสกลนคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).

Wolman, Thomas E., (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary School*. Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall.