



บทความวิชาการ

# ประสบการณ์การรับบริการของผู้มารับบริการแผนกการพยาบาลผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (การศึกษานำร่อง)

รินฤดี แก่นนาค, กรรณิกา ชาธรรม, นิตยา จรัสแสง, กรรณิการ์ ยั่งยืน, ญาณิกา เชษฐโชติศักดิ์,  
ราตรี พรหมหลวงศรี, เอื้อมพร พิมดี, เจษฎา ศรีบุญเลิศ, สลักจิต ศรีมงคล, ทศนีย์ สันติพงศ์ศุกร,  
สมจิตร ชุ่มจันทร์, เสี่ยม ฉัตรภาพงษ์  
โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## Client Experience at Out Patients Department in Srinagarind Hospital Faculty of Medicine KhonKaen University, Khon Kaen, Thailand. (A Pilot Study)

Ruenrudee Keaennak, Kannika Chatham, Nittaya Jarassaeng, Kannikar Yingyaun, Yanika  
Chetchotsak, Ratee Phromloungsri, Aeumporn Pimdee, Jetsada Sriboonlert, Salugchit Srimongkol,  
Tassanee Santipongsupakorn, Somchit Chumjan, Sangiam Chattrapong  
Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand 40002

**หลักการและวัตถุประสงค์:** ประสบการณ์การรับบริการของผู้ป่วยเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง เพื่อนำไปสู่การพัฒนา  
คุณภาพการบริการ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษานำร่องเพื่อให้เห็นประสบการณ์ของผู้มารับบริการที่แผนกการ  
พยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งจะเป็ข้อมูลเบื้องต้นสู่การพัฒนาต่อไป

**วิธีการศึกษา:** เป็นการศึกษา นำร่องเกี่ยวกับประสบการณ์ในการมารับบริการของผู้รับบริการแผนกการพยาบาล  
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ดำเนินการในช่วงเดือนมิถุนายน 2561 กลุ่มตัวอย่างคือผู้มารับบริการที่แผนก  
การพยาบาลผู้ป่วยนอกจำนวน 160 ราย ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามประสบการณ์ผู้ป่วยที่ปรับมา  
จาก Picker 's Institute เป็นคำถาม 15 ข้อและ 8 มิติของการใช้ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง โดยวิธีการให้ผู้รับบริการ  
ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

**ผลการศึกษา:** พบว่าข้อคำถามที่ 1 แพทย์ให้ความรู้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรค ได้คะแนนดี  
มากที่สุดที่ร้อยละ 75.63 และข้อคำถามที่ 8 การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา ได้คะแนนดีมากที่สุด  
ที่ร้อยละ 49.38

**สรุป:** ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์ของผู้รับบริการในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์  
อยู่ในระดับดีถึงดีมากโดยด้านที่ได้คะแนนดีมากที่สุดคือแพทย์ให้ความรู้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการ  
วินิจฉัยโรค

**Purpose and Objectives:** The experiences that clients receive is an important field of study in  
order to improve hospital care. The purpose of this study is to evaluate patient experiences in  
the outpatient department of the Srinagarind Hospital. This initial study hopes to set the stage to  
explore means to improve client experiences in the future.

**Methods:** This initial study to learn what clients experience when they receive services from the outpatient department of Srinagarind Hospital was conducted in June 2018. The focus group consisted of 160 clients who received services from the outpatient department. They responded to a questionnaire form that was adjusted from a sample questionnaire from Picker's Institute. The questionnaire was made up of 15 questions and 8 parts using patients as the central focus. The clients responded to the questions on their own and responses were evaluated using the percentage and averaging the results of each question.

**Results:** We discovered from the first question that doctors were rated very high in providing important information regarding their physical examinations 75.63%. The 8th question revealed that clients rated very low of a high level of satisfaction in having a part in deciding how they will receive further treatment 49.38%.

**Summary:** Results of this initial study revealed that the experiences of patients in this focus group were rated at level good and very good. The first question that doctors were rated very high in providing important information regarding their physical examinations.

## บทนำ

การพัฒนาสุขภาพของประชาชนถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคงจากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ( 2560-2564)<sup>1</sup> มีพันธกิจที่จะเสริมสร้างสนับสนุนและประสานให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน นักวิชาการ ในการอภิบาลและพัฒนาระบบสุขภาพไทยให้เข้มแข็งรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีเป้าประสงค์ที่จะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกเหมาะสมรวมทั้งมีมาตรการให้กลไกภาครัฐในการจัดบริการด้านสุขภาพที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล<sup>2</sup>

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ มี 1,007 เตียง ซึ่งมีศักยภาพในการดูแลผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงและซับซ้อน จากสถิติผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ถึง 2559 มีจำนวนผู้มารับบริการ 861,130 ครั้ง 840,899 ครั้งและ 915,516 ครั้ง<sup>3-5</sup> ตามลำดับ ซึ่งการบริการผู้ป่วยนอกผู้รับบริการต้องผ่านการขอรับบริการหลายจุด ได้แก่ จุดบริการด้านหน้า จุดเวชระเบียน จุดเจาะเลือด เอ็กซเรย์ ตรวจสอบสิทธิ์ ห้องตรวจเฉพาะโรค การเงิน ห้องยา ทั้งนี้พบว่าแต่ละจุดบริการต้องใช้เวลาในการดำเนินการตลอดจนมีขั้นตอนการรับบริการที่มีความหลากหลายและจุดให้บริการแต่ละจุดไม่อยู่ในบริเวณเดียวกัน ส่งผลให้การขอรับบริการมีความซับซ้อนมากขึ้นเมื่อเทียบกับสถานบริการในระดับปฐมภูมิ

จากการศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและความรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลพบว่าความคาดหวังผู้มารับบริการในด้านคุณภาพในด้านคุณภาพบริการโรงพยาบาลคือการดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยความจริงใจจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล รวมทั้งการมีแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้ป่วยได้อย่างครบถ้วน<sup>6</sup> นอกจากนั้นความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการคือสิ่งอำนวยความสะดวก ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและมาตรฐานการรับรองเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการได้รับตามความเหมาะสมตามระดับชั้นทางสังคมและฐานะทางการเงิน<sup>7</sup> ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการและความสะดวกในการรับบริการอยู่ในระดับมากและมีความสัมพันธ์กัน<sup>8</sup>

ทั้งนี้แผนกการพยาบาลผู้ป่วยนอกยังไม่ได้มีการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าว ดังนั้นแผนกผู้ป่วยนอกจึงต้องการศึกษาประสบการณ์การรับบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาระบบบริการ ตามนโยบายขององค์กรต่อไป



ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาประสบการณ์การมารับบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ว่าเป็นอย่างไร

### วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษานำร่องเกี่ยวกับประสบการณ์ในการมารับบริการผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ดำเนินการในช่วงเดือน มิถุนายน 2561 กลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มผู้ป่วยและญาติที่เคยมารับการรักษาที่แผนกการพยาบาลผู้ป่วยนอกจำนวน 160 ราย ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามประสบการณ์ผู้ป่วยที่ปรับมาจาก Picker 's Institute' เป็นคำถาม 15 ข้อและ 8 มิติของการให้บริการ โดยให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

### ผลการศึกษา

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของประชากร

จำนวนผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 160 ราย จาก 7 ห้องตรวจ สถานะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยร้อยละ 61.25 ญาติร้อยละ 38.75 เป็นเพศหญิงมากกว่าชายร้อยละ 68.13 และ 31.88 ตามลำดับ อายุเฉลี่ย 43.2 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มัธยมศึกษาร้อยละ 28.13 สิทธิการรักษาส่วนใหญ่รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 41.25 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของประชากร

หัวข้อ	ความถี่	ร้อยละ
<b>1. ผู้ให้ข้อมูล</b>		
ผู้ป่วย	98	61.25
ญาติ	62	38.75
<b>2. เพศ</b>		
ชาย	51	31.88
หญิง	109	68.13
<b>3. อายุเฉลี่ย</b>	43.2	
<b>4. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	21	13.13
มัธยมศึกษา	45	28.13
อนุปริญญา	23	14.38
ปริญญาตรี	51	31.88
สูงกว่าปริญญาตรี	20	12.50
<b>5. สิทธิการรักษา</b>		
หลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง)	56	35.00
สวัสดิการข้าราชการ	66	41.25
ประกันสังคม	22	13.75
จ่ายเอง	16	10.00

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของประชากร (ต่อ)

หัวข้อ	ความถี่	ร้อยละ
<b>6. ห้องตรวจ</b>		
เวชปฏิบัติทั่วไป	21	13.13
จิตเวช	30	18.75
กุมารเวชกรรม	22	13.75
จักษุ	21	13.13
รังสีวินิจฉัย	22	13.75
เวชศาสตร์ฟื้นฟู	22	13.75
อายุรกรรม 8	22	13.75
<b>7. ระยะเวลามารับบริการ</b>	(2 เดือน- 12 ปี)	

## 2. ประสบการณ์ของผู้มารับบริการในแต่ละด้านตามรายชื่อ

ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์ของผู้มารับบริการด้านที่มีคะแนนดีมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านแพทย์ให้ความรู้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรค ด้านแพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาและด้านคำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 75.63, 71.88 และ 69.38 ตามลำดับ ส่วนในด้านที่ต้องพัฒนาที่มีคะแนนสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านมีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่เรื่องอาการเจ็บป่วย ด้านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล ด้านได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน โดยคิดเป็นร้อยละ 4.38, 3.13 และ 3.13 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ตารางแสดงประสบการณ์ของผู้มารับบริการ

ข้อความ	ประสบการณ์การดูแลรักษา					
	ดีมาก		ดี		ต้องพัฒนา	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. แพทย์ให้ความรู้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรค	121	75.63	36	22.50	3	1.88
2. แพทย์ให้ข้อมูล/แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษา	115	71.88	41	25.63	4	2.50
3. คำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์	111	69.38	47	29.38	2	1.25
4. แพทย์รับฟัง/พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	107	66.88	50	31.25	3	1.88
5. มีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่เรื่องอาการเจ็บป่วย	91	56.88	62	38.75	7	4.38
6. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	93	58.13	65	40.63	2	1.25
7. ได้รับการเอาใจใส่ในการดูแล	88	55.00	72	45.00	0	0.00
8. การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการรักษา	79	49.38	77	48.13	4	2.50
9. ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	104	65.00	55	34.38	1	0.63
10. ได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล	97	60.63	58	36.25	5	3.13

**ตารางที่ 2** ตารางแสดงประสบการณ์ของผู้มารับบริการ (ต่อ)

ข้อความ	ประสบการณ์การดูแลรักษา					
	ดีมาก		ดี		ต้องพัฒนา	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
11. อาการเจ็บป่วยทั้งกายและใจได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	95	59.38	64	40.00	1	0.63
12. แพทย์ผู้ให้การรักษาเปิดโอกาสให้ญาติได้ซักถาม	103	64.38	55	34.38	2	1.25
13. ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	101	63.13	57	35.63	2	1.25
14. ได้รับข้อมูลการใช้ยาผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	90	56.25	65	40.63	5	3.13
15. ได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจนถึงการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด	107	66.88	50	31.25	3	1.88

**3. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์การมารับบริการ****3.1 ด้านจุดดีหรือสิ่งประทับใจ**

ประสบการณ์ของผู้มารับบริการที่ประทับใจส่วนใหญ่จะเป็นด้านพฤติกรรมบริการ ได้แก่ การได้รับการบริการที่ดี ได้รับความเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาลเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ความมีจิตบริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ การให้ความเป็นกันเอง แพทย์ เจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาลให้คำแนะนำดี แพทย์ให้คำปรึกษาและให้กำลังใจดีมาก การให้บริการมีความรวดเร็ว ตรวจจับละเอียด รวมถึงความสะอาดภายในโรงพยาบาล มีน้ำสมุนไพรบริการ และการสร้างบรรยากาศที่ดีมีกลิ่นหอมโดยใช้ใบมะกรูด

**3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา****3.2.1 ด้านการให้บริการ**

ต้องการให้จัดคิวไว้ล่วงหน้า อยากให้ปรับปรุงระยะเวลารอคอยให้ดีขึ้น เอกสารผิดพลาดบ่อยต้องเดินหลายรอบ การติดต่อประสานงานห้องตรวจยาก บุคลากรมีน้อยโดยเฉพาะกุมารแพทย์ อยากให้มีหมอมากกว่านี้ แพทย์มีเวลาพูดคุยกับผู้ป่วยน้อย ผู้ป่วยต้องการได้พูดคุยระบายกับแพทย์นานกว่านี้ ต้องการให้มีบริการแบบวีไอพีที่มีแพทย์เชี่ยวชาญราคาเป็นธรรม อยากให้มีหมอมือหนึ่งทุกวัน ห้องตรวจสอบสิทธิมีผู้มาใช้บริการมาก ไม่ชัดเจน เดินกลับไปกลับมา รอนาน ควรหาวิธีให้กระจายไปตามคลินิกต่างๆเพื่อแบ่งงาน และการตรวจสอบสิทธิทุกครั้งเป็นการเพิ่มงานให้เวชระเบียนเป็นการเสียเวลาผู้ป่วยที่มาตามนัด ต้องการให้แต่ละห้องตรวจสอบสิทธิเองได้ จะได้ไม่เสียเวลาที่จุดตรวจสอบสิทธิจุดเดียว การที่เพิ่มประวัติหายทำให้ผู้ป่วยเสียความรู้สึก เจ้าหน้าที่ควรให้คำพูดที่สมควรแก่ผู้ป่วยและญาติ และควรมีรอยยิ้ม เจ้าหน้าที่การเงินทำหน้าที่และคำพูดเหมือนไม่ อยากให้บริการ จุดบริการตรวจสอบสิทธิช่องที่ 14 พุดไม่เพราะแนะนำสอบถามไม่ดี ใช้เวลาในการทำงานนาน จุดลงทะเบียนควรตรวจสอบให้ชัดเจนในลำดับการตรวจเพราะได้รับการตรวจไม่ตรงกับคิวที่ได้รับ การให้ข้อมูลรอพบแพทย์ภายหลังควรบอกเวลาและสถานที่การตรวจสายตาคควรมีช่องรอพบแพทย์ 2 ช่องเป็นประตู 1 หรือประตู 2

**3.2.2 ด้านสถานที่**

ที่จอดรถลำบากเดินไกล จนความดันโลหิตขึ้นสูง ควรสร้างในอาคาร สถานที่บริการคับแคบแต่มีหลายคลินิก ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ

**3.2.3 ด้านอื่น ๆ**

รัฐบาลน่าจะให้มีการช่วยเหลือมากกว่านี้ สำหรับผู้ป่วยประเทศลาวควรมีให้บริการ

แบบเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว

## วิจารณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย ร้อยละ 61.25 ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นประสบการณ์ตรงของผู้ป่วย ทั้งนี้ประสบการณ์ของผู้รับบริการด้านที่มีคะแนนดีมากสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านแพทย์ให้ความรู้ความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรค ด้านแพทย์ให้ข้อมูล แนะนำวิธีการและทางเลือกในการรักษาและด้านคำถามและข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ชัดเจนจากแพทย์ ซึ่งข้อมูลที่ได้สอดคล้องกับประสบการณ์ในด้านที่ผู้รับบริการประทับใจ<sup>10</sup>

ส่วนในด้านที่ต้องพัฒนาที่มีคะแนนสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านมีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่เรื่องอาการเจ็บป่วย ด้านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล ด้านได้รับข้อมูลการใช้ยา ผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน นอกจากนี้ประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการให้พัฒนาได้แก่ การให้ข้อมูลในทุกๆระยะของการรับบริการ การลดขั้นตอนการบริการและระยะเวลาารอคอย ตลอดจนความซับซ้อนของระบบบริการ

## สรุป

ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์ของผู้รับบริการในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ในระดับดีถึงดีมาก

## ข้อจำกัด

1. การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากหลายห้องตรวจ ซึ่งมีบริบทและขั้นตอนการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้
2. การให้เจ้าหน้าที่ห้องตรวจเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม อาจทำให้ผู้ป่วยหรือญาติตอบแบบสอบถามด้วยความเกรงใจ

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ป่วยและญาติทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## เอกสารอ้างอิง

1. คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ( 2560-2564). นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข; 2559.
2. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560-2564. นนทบุรี: สำนัก; 2560.
3. งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลศรีนครินทร์. สถิติผู้ป่วยโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2557 เล่มที่ 19. ขอนแก่น: โรงพยาบาล; 2557.
4. งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลศรีนครินทร์. สถิติผู้ป่วยโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2558 เล่มที่ 35. ขอนแก่น: โรงพยาบาล.; 2558.
5. งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลศรีนครินทร์. สถิติผู้ป่วยโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2559 เล่มที่ 36. ขอนแก่น: โรงพยาบาล.; 2559.
6. โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. เสียงสะท้อนผู้ป่วย เสียงสะท้อนคุณภาพ. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย : WHO Patients for Patient Safety; 5-16 สิงหาคม 2557; นนทบุรี.



7. พรชัย ดีไพศาลสกุล. ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล. Veridian E-J ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ 2556; 6: 573-92.
8. วรวรรณ สโมสรสุข, ดานพวรรณ คุณคำ, นฤมล กาญจนลักษณ์. การศึกษาความคาดหวังและ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ. กรุงเทพฯ: โครงการวิจัยเพื่อพัฒนางานโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ; 2556.
9. Picker Institute. The Picker Institute implementation manual. Boston: Picker Institute; 1999.
10. ดวงสมร บุญผดุง, วราภรณ์ สักกะโต, ชาญนรงค์ วงศ์วิชัย. รายงานโครงการการศึกษาประสบการณ์ของผู้ป่วยและญาติ. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล; 2557.