



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรองแก้ว อยู่สุข, พิมพ์ ศรายุทธ และจิรพันธ์ นุตาคม. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทประยูรวงศ์ จำกัด, 2532.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์นิยมวิทยา, 2530.
- กานดา พูนลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิสิทส์เซนต์เตอร์, 2530.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. การบริหารหอผู้ป่วย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญกิจ, 2525.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7. (พ.ศ.2535-2539)
- จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และ เสาวนีย์ กานต์เดชารักษ์. "บทบาทภาคเอกชนในการผลิตพยาบาล". เอกสารประกอบการประชุมวิชาการนโยบายสาธารณสุข บทบาทภาคเอกชนในการ-สาธารณสุขไทย. ณ ห้องวิภาวดีบอลรูม โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพฯ, 23-24 พฤศจิกายน 2535.
- จินตนา ยูนิพันธุ์. การเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- จุฬารัตน์ ศรีลิขิตานนท์. การศึกษาความรู้ เจตคติ และการจัดการทางการพยาบาลเพื่อการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังต่อเนืองที่บ้าน ของพยาบาล ผู้บริหารหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- ชวาล แพรัตกุล. เทคนิคการเขียนข้อสอบ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ครูสภา, 2520.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. "การบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ" เอกสารประกอบการประชุมวิชาการทางการพยาบาลเรื่องบริการอย่างไรให้ถูกใจประชาชน. สมาคมพยาบาลกองทัพบก โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (4-5 พฤศจิกายน 2536) เอกสารอัดสำเนา.
- ชินวุธ สุนทรสีมะ. "การสร้างภาพพจน์เชิงวิชาชีพ". สารสภากาการพยาบาล. ปีที่ 5 ฉบับที่ 4 (ธันวาคม 2533): 20-21.
- เชิดศักดิ์ โฉมาสินธุ์. การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523.

- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. "อิทธิพลของสังคมต่อทัศนคติของวัยรุ่น". รายงานการวิจัย. 18 (เมษายน 2518): 3-7.
- ดวงวดี สังโฆบล. "หลักและกระบวนการบริหารการพยาบาล." ใน เอกสารการสอนชุดวิชา ประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. เล่ม 2 หน่วยที่ 9-15 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.
- ดุยฉวีวรรณ เรืองรุจิระ. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติและการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์ของ พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ทวี ชนตระกูล. "การบริหารเพื่อคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลในทศวรรษหน้า" ใน ประมวลการ ประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 9 (วันที่ 28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534): 305-329.
- ธงชัย สันติวงษ์. การตลาดสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2528.
- . สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2534.
- . หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2535.
- . องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2530.
- ธงทอง จันทรางศุ. "การสร้างภาพพจน์เชิงวิชาชีพ". สารสาส์นการพยาบาล. ปีที่ 5 ฉบับที่ 4 (ธันวาคม 2533): 20-21.
- ชนพร แยมสุดา. "การวิเคราะห์การเยี่ยมชมตรวจทางพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- ธีระ รามสูตร. "มุมมองความต้องการการพัฒนาระบบบริการสุขภาพและบริการพยาบาลในทศวรรษหน้า" ใน เอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหารทางการพยาบาล เรื่อง ทิศทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารการพยาบาลเพื่อความเป็นเลิศในงานบริการพยาบาล". ณ ศสนิเวศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร. (เอกสารอัดสำเนา), 2536.
- นิภา มนูญิจุ. การวิจัยทางสุขศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดอักษรบัณฑิต, 2528.
- ประคอง กรรณสูตร. สถิติประยุกต์สำหรับครู. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2534.
- . สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า จำกัด, 2528.

- ประชิด ศราชนันท์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหรือผู้ช่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ประชุม รอดประเสริฐ. นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์, 2535.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2526.
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และคณะ. รูปแบบการพัฒนาทัศนคติต่อการประหยัดพลังงาน. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- ปราณี ศิริสมบัติ. "การบริหารเพื่อคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลในทศวรรษหน้า" ใน ประมวลผลการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 (28 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2534): 305-329.
- \_\_\_\_\_. "จุดเด่นของบริการพยาบาลในสถานบริการเอกชน" สารสภาการพยาบาล. ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 (กันยายน 2530): 14-15.
- ปรียา วอนขอพร และคณะ. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- พงษ์ศักดิ์ วิทยากร และกัญญา กาญจนบุรานนท์. "การบริหารโรงพยาบาลเอกชน" ใน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุขและโรงพยาบาล. หน่วยที่ 12. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527.
- พรจันทร์ สุวรรณชาติ. "การประเมินคุณภาพและความประทับใจในงานบริการพยาบาล" เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารการพยาบาลที่ประทับใจ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (พฤศจิกายน 2536) 44-54 (เอกสารอัดสำเนา).
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2531.
- พวงรัตน์ บุญนารักษ์. "รวมบทความการบริหารการพยาบาล : กลยุทธ์เชิงธุรกิจ" เอกสารประกอบการอบรมวิชาการ เรื่อง การบริหารการพยาบาล : กลยุทธ์เชิงธุรกิจ. ณ ห้อง 202 อาคารวิทย์พัฒนา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 26-29 เมษายน 2536.
- \_\_\_\_\_. การนิเทศและการสอนการพยาบาลในคลินิก. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- \_\_\_\_\_. "คุณภาพบริการพยาบาล : ความสำคัญและแนวทางการกำหนด." วารสารการพยาบาล. (มิถุนายน 2530): 4-5.

- พวงรัตน์ บุญญาณรงค์. "วิชาชีพการพยาบาลในทศวรรษแห่งการเปลี่ยนแปลง" เอกสารประกอบการประชุมพยาบาล ครั้งที่ 8 (วันที่ 2-7 พฤศจิกายน 2530): 25-32.
- \_\_\_\_\_. "แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการเรียนการสอนสุขภาพอนามัย" ในเอกสารการสอนชุดวิชาการเรียนการสอนสุขภาพอนามัย เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.
- \_\_\_\_\_. "สัมติใหม่ในการบริหารการพยาบาลเพื่อความเป็นเลิศในการบริการพยาบาล" ในเอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหารทางการพยาบาลเรื่อง ทิศทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการพยาบาล เพื่อความเป็นเลิศในงานบริการพยาบาล. ณ ศสนิเวศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร (เอกสารอัดสำเนา): 37-45.
- \_\_\_\_\_. "การบริหารการพยาบาลในศตวรรษที่ 20". วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี. ปีที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2534): 37-45.
- พัชรินทร์ เพ็ชรภาพ. พฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการและแพทย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524.
- เพ็ญจันทร์ แสนประसार. "เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการพยาบาล". เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการพยาบาลที่ประทับใจ. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (พฤศจิกายน 2536): 15-20. (เอกสารอัดสำเนา)
- ไพบูลย์ อินทวิชา. หลักและวิธีวัดเจตคติ. กองวิจัยการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2519.
- ไพโรจน์ นิงสานนท์. "สารวันอนามัยโลก ปี 2531". ใน วันอนามัยโลกปี 2531 กระจ่างสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2531.
- พาริดา อิบราฮิม. สาระแห่งวิชาชีพการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สามเจริญพาณิชย์, 2535.
- มธุรี วรวิชชา. การศึกษากิจกรรมการวางแผนการบริหารของผู้บริหารการพยาบาล วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- ระวิง เนตรโพธิ์แก้ว. ธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร, 2529.
- วรรณวิไล จันทราภา และพาณี ลีตะกลิน. "การบริหารการพยาบาลในโรงพยาบาล" การบริหารโรงพยาบาล 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสารมวลชนจำกัด, 2527.
- วิษทัสน์ เสลท์แคร์เซอร์วิสจำกัด "การสัมมนาเรื่องบทบาทของโรงพยาบาลเอกชนในทศวรรษหน้า" โรงแรมเอเซีย กรุงเทพมหานคร (เอกสารอัดสำเนา), 2537.

- วิเชียร เกตุสิงห์. สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- ศิริวรรณ ลัญชานนท์. การจัดการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2525.
- ศิริอร ชันชหัตถ์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอักษราพัฒนา จำกัด, 2531.
- สกุลพร สัจวรกาญจน์. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความเป็นผู้นำกับความสามารถในการบริหารของผู้ป่วยของหัวหน้าผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. Sara Bennett และคณะ. "โรงพยาบาลเอกชน : ทางเลือกเชิงนโยบาย" เอกสารประกอบการประชุมวิชาการนโยบายสาธารณสุขบทบาทภาคเอกชนในการสาธารณสุขไทย. ณ ห้องวิภาวดีบอลรูม โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพฯ, 23-34 พฤศจิกายน 2535.
- สันต์ อุทรานันท์. การนิเทศการศึกษา : หลักการ ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มิตรสยาม, 2529.
- สถิติสาธารณสุข, กอง. กระทรวงสาธารณสุข. สถิติสาธารณสุข. ม.ป.ท., 2535.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรุงธน, 2525.
- สมยศ นาวิการ และ เกศินี วิฑูรชาติ. เศรษฐศาสตร์การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2526.
- สมยศ นาวิการ และ สุวรรณา ทองประดิษฐ์. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2525.
- สมหวัง พิชยานุวัฒน์ และ นิยะดา ศรีจันทร์. "รายงานผลการวิจัยเรื่อง การสร้างแบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพครู" กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการ ทบวงมหาวิทยาลัย, 2522. (อัดสำเนา)
- สุชาติ โสมประยูร. การสอนสุขศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2520.
- สุดาวง เรื่องรุจิระ และปราณี พรธณวิเชียร. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2533.
- สุเทพ สังข์เพชร. "ก้าวสู่งานบริการที่สร้างความประทับใจ" เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการพยาบาลที่ประทับใจ. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (พฤศจิกายน 2536): 1-3. (เอกสารอัดสำเนา)

- สุภัทรา วัชรเกตุ. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับพฤติกรรมการจัดการทางการพยาบาลของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตามการรายงานของตนเอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- สุมิตร คุณานุกร. หลักสูตร และการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2522.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพมหานครการพิมพ์, 2530.
- สุวิณี วิวัฒน์วานิช. "การวิเคราะห์กิจกรรมการบริหารการพยาบาลของหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบทันวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- หฤทยา ปรีชาสุข. บทบาทและปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการตัดสินใจ การปฏิบัติสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- อภิรดี ชัยวีระไทย. การศึกษาความคาดหวังของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการเตรียมบุคลากรพยาบาล สำหรับตำแหน่งหัวหน้างานหอผู้ป่วย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- อรรถพร แสงวงษ์. "โรงพยาบาล...ธุรกิจที่น่าจับตามอง". วารสารบรรณสารบริหารศาสตร์ 13 (เมษายน 2536): 23-35.
- อวยพร สุทธิสนธิ. การเปรียบเทียบความรู้ ความคิดเห็น และการปฏิบัติ การตรวจเต้านมด้วยตนเองระหว่างพยาบาล และผู้ช่วยโรงพยาบาลรามารัตน์ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2530.
- อารี พันธุ์มณี. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: บริษัทต้นอ้อจำกัด, 2534.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. กระบวนการบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่: 2534.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม และ ปราณีต สวัสดิ์รักษา. การบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- อุทัย หิรัญรัตน์. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเคเอ็นสโตร์, 2531.
- เอนก เพ็ชรอนุกุลบุตร. การวัดและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.

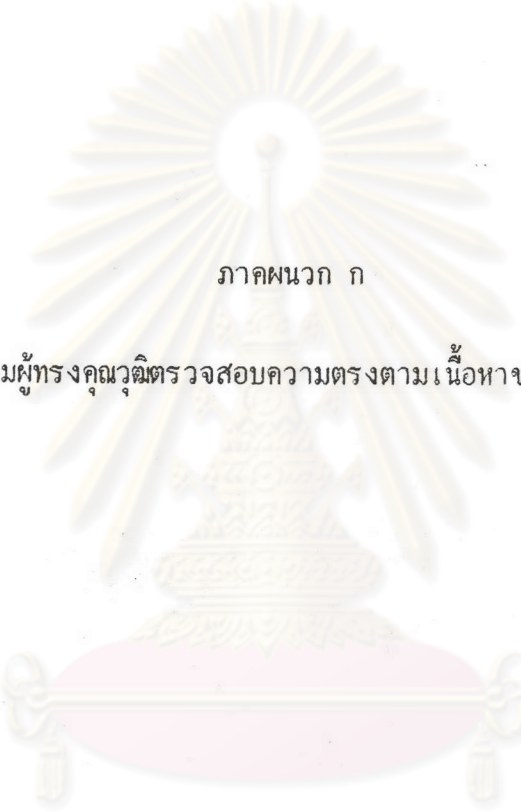
ภาษาอังกฤษ

- Alexander, E.L. Nursing administration in the hospital health care system. Saint Louis: The C.V. Mosby Comp., 1987.
- . Nursing administration in the hospital health care system. Saint Louis: The C.V. Mosby Comp., 1972.
- Barrette, J. The head nurse : Her changing role. New York: Appleton Century-Crofts, 1968: 187-188.
- Caulfield J. "The Nurse and the Patient". Nursing Mirror. 15 (October 1979): 48.
- Cebulk R. Management Knowledge and Skill Perceived to be Utilized by Academic Nursing Administration Doctoral Dissertation University of Pittsburgh 1977. Dissertation Abstracts International, 1977, 5268.
- Clark, C.C. and Shea, C.A. Management in Nursing : A Vital Link in the Health Care System. New York: McGraw-Hill Book Company, 1979.
- Cleland, Virginia. The Economics of Nursing. Connecticut: Appleton & Lange, 1990.
- Dale, Ernest. management : Theory and Practice. New York: McGraw-Hill Book Company, 1969.
- Decker, P.J. and Sullivan, E.J. Effective management in nursing. California: Addison-Wesley Publishing Comp., 1985.
- Dienemann, J.A. Nursing Administration: Strategic Perspectives and Application. Connecticut: Appleton & Lange, 1990.
- Duffield, C. "Role Competencies of First-Line Managers." Nursing management. 23 (June 1992): 49-51.
- Edythe, Alexander, et al. Nursing Service Administration. St.Louise: The C.V. Mosby Co., 1962.
- Everson-Bates, S. "First-Line Managers in the Expanded Role". JONA. 22 (March 1992): 32-37.

- Flippo, E.B. Introduction : A Behavioral Approach. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harcourt, Brace & World, 1984.
- Flippo, E.B. Personal management. 6<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill Comp., 1984.
- Gillies, D.A. Nursing management : A System Approach. 2<sup>nd</sup> ed. Philadelphia: W. B. Saunders Company, 1989.
- Herman, Finer. Administration and the Nursing Service. New York: Mcmillan Co., 1961.
- Hilgard, E.R. Introduction to Psychology. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harcourt, Brace & World, 1962.
- Hill, M.A. et al. Effective Management. New York: West Publishing Ltd., 1979.
- Hoffman, Frances. Nursing Productivity Assessment and Costing Out Nursing Services. New York: J.B. Lippincott Company, 1989.
- Koch, Marylane W. and Fairly, Terrye M. Integrated Quality Management. St.Louis: Mosby, 1993.
- Koontz, H. and O'Donnell, C. Principle of Management : and analysis of managenal function: 5<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill, 1972.
- Kotler, P. Principle of marketing. (2<sup>nd</sup> ed.) New Delhi: Poentice-Hall of India., 1984.
- Kozier, Barbara and Erb, Glenora. Concepts and Issues in Nursing Practice. California: Addison-Wesley Publishing Company, 1988.
- Kron, T. The Management of patient care putting leadership skill to work. Fifth edition. Philadelphia: W.B. Saunder Company, 1981.
- Marriner-Tomey, A. Guide to Nursing Management. Fourth edition. St.Louis: Mosby-Year Book, Inc., 1992.
- Marriner-Tomey, Ann. Nursing Management 4<sup>th</sup> ed., St.Louis: Mosby Year Book, 1992.
- Meisenheimer, Claire G. Improving Quality: A Guide to Effective Programs. Maryland: An Aspen Publication, 1992.



- Nigro, F.A. and Nigro, L.E. Modern public administrative. New York : Harper and Row, 1984.
- Riley, W. and Schaefer, V. "Costing Nursing Services" Nursing Management. 14(12). ,1983 : 40-43.
- Rinehart, Elmal. Management of Nursing Care. New York : The Macmillan Company, 1969.
- Scadden, G. "Budget Day." Nursing Times. 88 (March 1992) : 34-36.
- Shaw, M.E. and Wright, G.M. Scale for the Measurement of Attitudes. New York : McGraw-Hill Book Co., 1967.
- Shepherd, E. "Resourceful Care." Nursing Times. 88 (October 1992) : 45.
- Stewart, N. "For Better or for Worse." Nursing Times. 88 (May 1992) : 36-37.
- Tilbury, M.S. and Fisk, T.A. Marketing and Nursing: A Contemporary view. Maryland : National Health Publishing, 1989.
- Triandis, Harry C. Attitude and Attitude Change. New York : Willey & Sons Inc., 1971.
- Vestal, K.W. Management Concepts for the New Nurse. Philadelphia : J.B. Lippincott Co., 1987.
- Vogel, G. and Doleys, N. Entrepreneuring : A nurse's Guide to Starting a Business. New York : National League For Nursing. 1988.
- Walker, D.D. "The Cost of Nursing Care in Hospitals." Journal of Nursing Administration. 13(3), 1983 : 13-18.
- Ward, Mary J. and Price, Sylvia A. Issues in Nursing Administration : Selected Reading. St.Louis : Mosby Year Book, 1991.
- Wilson, J. "Controlling Interest." Nursing Times. 88 (October 1992) : 42-44.
- Yamane, T. Statistics : An introduction analysis. New York : Harper & Row, 1970.



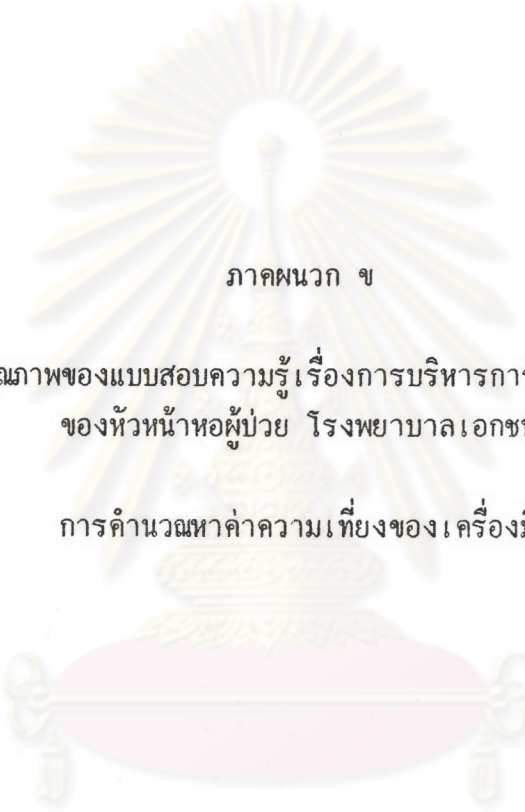
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ

ผู้ทรงคุณวุฒิ	สังกัด
1. รองศาสตราจารย์พาริดา อิบราฮิม	ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. รองศาสตราจารย์อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม	หัวหน้าภาควิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. ดร.จันทร์จิรา วงษ์ขมทอง	อธิการ วิทยาลัยคริสเตียน
4. ดร.ศิริพร ตันติพนวินัย	ผู้อำนวยการฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลมิชชัน
5. อาจารย์จังกณี เจริญไทยทวี	หัวหน้าฝ่ายควบคุมคุณภาพ โรงพยาบาลมิชชัน
6. นางเลี้ยงชีพ มงคลนาวิน	ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลพญาไท 1
7. นางสาวใจ บุนนาค	ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลพญาไท 2
8. นางเรณู โรจนะสิริ	หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเจ้าพระยา
9. อาจารย์เพ็ญจันทร์ แสนประสาน	หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
10. นางเรียบ เรืองพานิช	ผู้ช่วยผู้อำนวยการพยาบาลฝ่ายวิชาการ โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
11. นางพรทิพย์ กิติอัศวเสถียร	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปิยะเวท



ภาคผนวก ข  
คุณภาพของแบบสอบความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาล  
ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน  
การคำนวณหาค่าความเที่ยงของ เครื่องมือ

ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 แสดงรายละเอียดของจำนวนแบบสอบถามการปฏิบัติการบริหารการพยาบาล  
ในแต่ละด้าน

เนื้อเรื่อง	ข้อที่	จำนวนข้อสอบ (ข้อ)
1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล	1 ถึง 12	12
การวางแผน	1 ถึง 4	4
การอำนวยความสะดวก	5 ถึง 8	4
การควบคุม	9 ถึง 12	4
2. ด้านการขาย	13 ถึง 24	12
การวางแผน	13 ถึง 16	4
การอำนวยความสะดวก	17 ถึง 20	4
การควบคุม	21 ถึง 24	4
3. ด้านการตลาด	25 ถึง 36	12
การวางแผน	25 ถึง 28	4
การอำนวยความสะดวก	29 ถึง 32	4
การควบคุม	33 ถึง 36	4
รวม		36

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 ดัชนีแสดงคุณภาพของแบบสอบความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาล จำนวน 32 ข้อ

ลำดับ ข้อ	ระดับความยาก (p)	อำนาจจำแนก (r)	ลำดับ ข้อ	ระดับความยาก (p)	อำนาจจำแนก (r)
1	.67	.33	17	.67	.33
2	.75	.20	18	.58	.33
3	.25	.20	19	.75	.20
4	.75	.50	20	.58	.20
5	.67	.33	21	.25	.20
6	.33	.33	22	.58	.50
7	.20	.33	23	.92	.20
8	.67	.33	24	.42	.67
9	.42	.20	25	.58	.50
10	.67	.67	26	.67	.33
11	.67	.33	27	.42	.20
12	.50	.67	28	.33	.33
13	.92	.20	29	.67	.20
14	.41	.20	30	.50	.33
15	.42	.20	31	.67	.33
16	.58	.20	32	.42	.50

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### การคำนวณหาค่าความเที่ยง

1. การคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบทดสอบความรู้ โดยใช้สูตรคูเดอร์-ริชาร์ดสัน แบบ K.R. 20

สูตร

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum pq}{S_x^2} \right]$$

$r_{tt}$  = ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ

$n$  = จำนวนข้อสอบทั้งหมด

$p$  = สัดส่วนของผู้ตอบถูกแต่ละข้อ

$q$  = สัดส่วนของผู้ตอบผิดแต่ละข้อ

$S_x^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} r_{tt} &= \frac{32}{32-1} \left[ 1 - \frac{6.56}{15.83} \right] \\ &= 0.6045 \end{aligned}$$

2. การคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเจตคติ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach)

สูตร

$$r = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right]$$

- $r$  = ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ  
 $n$  = จำนวนข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม  
 $\sum s_i^2$  = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ  
 $s_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned}
 r_{tt} &= \frac{30}{30 - 1} \left[ 1 - \frac{21.46}{62.09} \right] \\
 &= 0.682
 \end{aligned}$$

3. การคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการปฏิบัติ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช

สูตร

$$r = \frac{n}{n - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned}
 r_{tt} &= \frac{36}{36 - 1} \left[ 1 - \frac{41.9654}{670.472} \right] \\
 &= 0.966
 \end{aligned}$$

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 1. สถิติที่ใช้วิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 การคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบทดสอบความรู้ โดยใช้สูตรคูเดอร์-ริชาร์ดสัน แบบ K.R. 20 (อ้างอิง ประคอง กรรณสูตร, 2528)

$$\text{สูตร } r_{rr} = (n/n - 1) (1 - \sum pq/s_x^2)$$

$r_{rr}$	=	ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ
$n$	=	จำนวนข้อสอบทั้งหมด
$p$	=	สัดส่วนของผู้ตอบถูกแต่ละข้อ
$q$	=	สัดส่วนของผู้ตอบผิดแต่ละข้อ
$s_x^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

1.2 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ (Discrimination Power) โดยวิธีเทคนิค 25% ของ Garrett (วิเชียร เกตุสิงห์, 2526)

$$\text{สูตร ค่าอำนาจจำแนก } (r) = (R_u - R_L) / f$$

$R_u$	=	คนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก
$R_L$	=	คนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก
$f$	=	จำนวนคนในแต่ละกลุ่ม (25 % ของทั้งหมด)

1.3 การหาค่าความยากง่ายของแบบทดสอบ โดยวิธีเทคนิค 25% ของ Garrett (วิเชียร เกตุสิงห์, 2526)

$$\text{สูตร ระดับความยากง่าย } (p) = (R_u + R_L) / 2f$$

$R_u$	=	คนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก
$R_L$	=	คนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก
$f$	=	จำนวนคนในแต่ละกลุ่ม (25 % ของทั้งหมด)

1.4 การคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบวัดเจตคติ การบริหารการพยาบาล  
ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้แนวทางเชิงธุรกิจ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช  
(Cronbach Alpha Coefficient) (ประคอง กรรณสูตร, 2528)

$$\text{สูตร } r = [n/n - 1] [1 - \sum s^2_i / s_t^2]$$

- $r$  = ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ  
 $n$  = จำนวนข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม  
 $\sum s^2_i$  = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ  
 $s_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) (ประคอง กรรณสูตร, 2534)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \sum x/N$$

- $\bar{X}$  = ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum x$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $N$  = จำนวนประชากร

2.2 คำนวณหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ประคอง  
กรรณสูตร, 2534)

$$\text{สูตร } S.D. = \sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 / n - 1}$$

- $S.D.$  = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum (x - \bar{x})^2$  = ผลรวมทั้งหมดของผลต่างของคะแนนแต่ละข้อกับค่าเฉลี่ย  
 $n$  = จำนวนประชากร

2.3 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (กานดา พุนลาภทวี, 2530)

$$\text{สูตร } r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

- $r_{xy}$  คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร  $x$  และตัวแปร  $y$   
 $\sum x, \sum y$  คือ ผลรวมที่วัดได้จาก  $x$  และ  $y$  ตามลำดับ  
 $\sum xy$  คือ ผลรวมของผลคูณระหว่าง  $x$  และ  $y$   
 $\sum x^2, \sum y^2$  คือ ผลรวมกำลังสองของข้อมูลจาก  $x$  และ  $y$   
 $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง

2.4 การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยการทดสอบค่าที (t-test) (กานดา พุนลาภทวี, 2530)

$$\begin{aligned} \text{สูตร } t &= \frac{r_{xy} - \rho}{\sqrt{\frac{1 - r^2_{xy}}{n - 2}}} \\ &= \frac{r_{xy} \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2_{xy}}} \\ V &= n - 2 \end{aligned}$$

- เมื่อ  $r_{xy}$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน  
 $\rho$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประชากร  
 $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง  
 $V$  คือ ชั้นความเป็นอิสระ

2.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรค่าเอฟ (ประคอง วรรณสูตร, 2525)

$$\text{สูตร } f = MS_a / MS_w$$

เมื่อ  $MS_a$  คือ ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
 $MS_w$  คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม  
 $k$  คือ จำนวนกลุ่มที่จะทดสอบ

2.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เมื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (ประคอง วรรณสูตร, 2534)

แหล่งความแปรปรวน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ df	ผลบวกของ SS	ผลบวกของ $(x-\bar{x})^2$ SS	ความแปรปรวน MS = SS/df	F
ระหว่างกลุ่ม	$k - 1$	$SS_a$	$MS_a = SS_a/k-1$	$F = \frac{MS_a}{MS_w}$	
ภายในกลุ่ม	$N - k$	$SS_w = SS_t - SS_a$	$MS_w = SS_w/N-k$		
รวม	$N - 1$	$SS_t$	$\times \times \times$		

$SS_t$  = ผลบวกของกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนทุกกลุ่ม

$SS_a$  = ผลบวกของกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนระหว่างกลุ่ม

$SS_w$  = ผลบวกของกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนภายในกลุ่ม

$MS_w$  = ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

$MS_a$  = ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

$N$  = จำนวนข้อมูลทั้งหมดทุกกลุ่มรวมกัน

$k$  = จำนวนกลุ่ม

df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

2.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison of Mean) ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) (ประคอง วรรณสูตร, 2534)

$$F = \frac{(M_1 - M_2)^2}{MS_w \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right] (k - 1)}$$

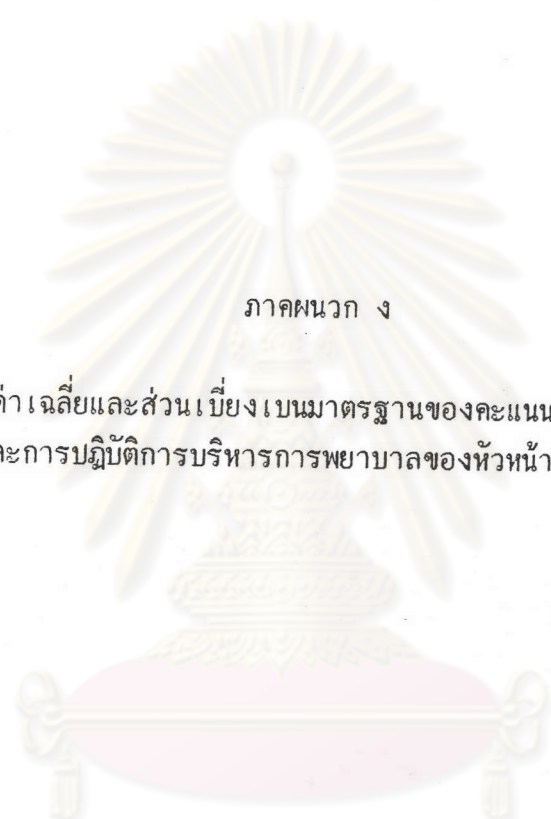
- $M_1, M_2$  = คะแนนเฉลี่ยของคะแนนแต่ละกลุ่ม  
 $n_1, n_2$  = จำนวนตัวอย่างของประชากรในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2  
 $MS_w$  = ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม  
 $k$  = จำนวนกลุ่ม

## 2.8 การทดสอบค่าที (t-test) (ประกอบ กรรณสูตร, 2528)

สูตร  $t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left[ \frac{\sum x^2_1 - \sum x^2_2}{(N_1 + N_2) - 2} \right] \left[ \frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$

ค่าของความเป็นอิสระ  $df = (N_1 + N_2 - 2)$

- $t$  = อัตราส่วนของข้อมูลที่ไม่สัมพันธ์กัน  
 $\bar{x}_1$  = ค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิตของตัวอย่างประชากรกลุ่มที่ 1  
 $\bar{x}_2$  = ค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิตของตัวอย่างประชากรกลุ่มที่ 2  
 $\sum x^2_1$  = ผลรวมยกกำลังสองของคะแนนของกลุ่มที่ 1  
 $\sum x^2_2$  = ผลรวมยกกำลังสองของคะแนนของกลุ่มที่ 2  
 $N_1$  = จำนวนประชากรในกลุ่มที่ 1  
 $N_2$  = จำนวนประชากรในกลุ่มที่ 2



ภาคผนวก ง

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความรู้ เจตคติ  
และการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความรู้เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

ความรู้	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล (11 คะแนน)	5.23	1.73	น้อย
1.1 ความสำคัญของการนำแนวคิดเชิงธุรกิจมาใช้ในการบริการพยาบาล	0.43	0.49	น้อย
1.2 ผู้รับผิดชอบในการนำแนวความคิดเชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้ในการบริการพยาบาล	0.66	0.47	ปานกลาง
1.3 กลวิธีขั้นต้นของผู้บริหารการพยาบาลในการประยุกต์แนวความคิดเชิงธุรกิจในการบริหารการพยาบาล	0.23	0.42	น้อย
1.4 การวางแผนของผู้บริหารการพยาบาลในการจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ	0.93	0.24	ดี
1.5 การนำแนวคิดเชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการพยาบาล	0.57	0.49	น้อย
1.6 การจัดระบบงานภายในหอผู้ป่วยเพื่อให้การบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพ	0.19	0.39	น้อย
1.7 ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในการบริหารการดูแลผู้รับบริการเชิงคุณภาพ	0.21	0.41	น้อย
1.8 องค์ประกอบในการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติการพยาบาล	0.41	0.49	น้อย
1.9 ความสำคัญของการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล	0.47	0.50	น้อย
1.10 ประโยชน์ของมาตรฐานการพยาบาลตามแนวคิดเชิงธุรกิจ	0.40	0.49	น้อย
1.11 ความสำคัญของการประเมินคุณภาพการพยาบาล	0.68	0.46	ปานกลาง
2. ด้านการขาย (9 คะแนน)	4.20	1.43	น้อย
2.1 การนำแนวคิดด้านการขายมาวางแผนจัดบริการพยาบาล	0.57	0.49	น้อย



ตารางที่ 26 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความรู้เกี่ยวกับการบริหาร  
การพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

ความรู้	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
2. ด้านการขยาย (ต่อ)			
2.2 วัตถุประสงค์ในการวางแผนการขยายด้าน การบริการพยาบาล	0.80	0.40	ดี
2.3 องค์ประกอบในการจัดบริการพยาบาลตาม แนวคิดด้านการขยาย	0.16	0.37	น้อย
2.4 วิธีการประชาสัมพันธ์บริการพยาบาล	0.23	0.42	น้อย
2.5 การจัดบริการพยาบาลเพื่อกระตุ้นให้ ผู้รับบริการมาใช้บริการ	0.61	0.48	ปานกลาง
2.6 ลักษณะของการบริการพยาบาลที่ดึงดูดใจ ผู้รับบริการตามแนวคิดการขยาย	0.53	0.50	น้อย
2.7 การจัดการต่อความเสี่ยงของการปฏิบัติ การพยาบาล	0.62	0.48	ปานกลาง
2.8 พฤติกรรมการดูแลของพยาบาลที่สร้างความ ประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ	0.13	0.34	น้อย
2.9 วิธีการในการสอบถามความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	0.50	0.50	น้อย
3. ด้านการตลาด (12 คะแนน)			
3.1 สาเหตุของความสำเร็จของการวิเคราะห์ตลาด	0.19	0.39	น้อย
3.2 วัตถุประสงค์ของแนวคิดด้านการตลาด	0.74	0.43	ดี
3.3 ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับจากการบริการ ที่มุ่งคุณภาพการบริการและการลดต้นทุน	0.83	0.37	ดี
3.4 ผลดีของการนำแนวคิดด้านการตลาดมาใช้ใน การบริการพยาบาล	0.40	0.49	น้อย
3.5 กลวิธีของผู้บริหารการพยาบาลในการนำแนวคิด ด้านการบริหารมาประยุกต์ใช้กับแนวคิดด้านการตลาด	0.53	0.50	น้อย

ตารางที่ 26 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความรู้เกี่ยวกับการบริหาร  
การพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

ความรู้	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
3. ด้านการตลาด (ต่อ)			
3.6 ผลดีของการแจ้งราคาค่าบริการรักษาพยาบาลให้ ผู้รับบริการทราบก่อนเข้ารับการรักษาพยาบาล	0.30	0.46	น้อย
3.7 ความสำคัญของการดำเนินการตามแนวคิดด้าน การตลาดต่อการจัดบริการพยาบาล	0.49	0.50	น้อย
3.8 วิธีการทำให้บริการพยาบาลเป็นที่ต้องการของตลาด	0.41	0.49	น้อย
3.9 การควบคุมการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความต้องการ ใช้บริการพยาบาล	0.61	0.48	ปานกลาง
3.10 กลวิธีในการจัดการตลาดด้านการบริการสุขภาพ ให้ได้ผลดี	0.52	0.50	น้อย
3.11 ความหมายของการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	0.58	0.49	น้อย
3.12 ส่วนประกอบของส่วนผสมทางการตลาดของ การพยาบาลที่ควบคุมไม่ได้	0.60	0.64	ปานกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การที่ผู้บริหารการพยาบาลมีความรู้ทั้งด้านวิชาชีพและด้านธุรกิจย่อมมีส่วนส่งเสริมคุณภาพการพยาบาล	4.35	0.70	บวก
2. ผู้บริหารการพยาบาลควรมีส่วนร่วมในการเข้าสู่การแข่งขันทางธุรกิจของโรงพยาบาล	4.08	0.69	บวก
3. โรงพยาบาลคือแหล่งอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ	3.82	0.96	บวก
4. ตามแนวคิดของการตลาดผู้รับบริการ คือบุคคลสำคัญที่สุด	4.72	0.55	บวก
5. พยาบาลต้องมีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี	4.65	0.75	บวก
6.* พยาบาลควรให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการมากหรือน้อยตามอัตราค่าห้อง	4.78	0.61	บวก
7.* การปฏิบัติการพยาบาลต้องคำนึงถึงความรวดเร็วทันเวลา เป็นสิ่งสำคัญสูงสุด	2.57	1.17	ปานกลาง
8.* การปฏิบัติการพยาบาลไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงราคาค่าบริการพยาบาล	2.09	1.10	ลบ
9.* พยาบาลควรให้การพยาบาลที่เน้นแผนการรักษาของแพทย์เป็นสำคัญ	2.47	0.94	ลบ
10.* ผู้บริหารการพยาบาลเท่านั้นที่จะรักษาคุณภาพการพยาบาลได้	3.69	1.13	บวก
11. ผู้รับบริการควรมีส่วนร่วมในการจัดบริการสุขภาพใหม่ ๆ	3.51	0.74	บวก
12. ผู้ให้บริการพยาบาลจะต้องให้ข้อมูลการรักษาและให้การศึกษาแก่ผู้รับบริการ ตามที่ผู้รับบริการต้องการ	3.87	0.91	บวก

ตารางที่ 27 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
13.* สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพ สำคัญกว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับ ผู้รับบริการ	3.62	0.94	บวก
14.* พยาบาลควรมุ่งที่กลุ่มผู้มีอำนาจสูงในการจ่าย ค่ารักษาพยาบาล ในการเพิ่มจำนวนผู้รับบริการ	3.94	0.86	บวก
15.* ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มาเป็นผู้ขอบริการหรือ จำเป็นต้องมาพึ่งเรา	3.58	1.22	บวก
16. ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วทันที	3.93	0.88	บวก
17. การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ แสดงถึง คุณภาพในการให้บริการพยาบาล	3.93	0.82	บวก
18. คุณภาพการพยาบาล หมายถึงความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและการให้บริการการพยาบาล ที่มีประสิทธิภาพ	4.48	0.69	บวก
19. ความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น ตามความรู้ประสบการณ์และระบบการสื่อสาร	3.88	0.80	บวก
20. ผู้รับบริการต้องการการบริการที่มีคุณภาพ ในราคาที่ยุติธรรม	4.47	0.66	บวก
21. หน่วยงานบริการพยาบาลจำเป็นจะต้องทำการ สืบรวจความต้องการของผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ	4.41	0.66	บวก
22. ผู้บริหารการพยาบาลควรสร้างจิตสำนึกเชิงธุรกิจ ในการให้บริการพยาบาลแก่บุคลากรในทีมพยาบาล	4.12	0.77	บวก
23. การที่บุคลากรพยาบาลทุกระดับมีความรู้เชิง ธุรกิจเบื้องต้น ในการให้การบริการพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการบริการพยาบาล	3.89	0.85	บวก

ตารางที่ 27 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
24. บุคลากรพยาบาลทุกคนควรมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาบริการพยาบาลให้แก่ผู้รับบริการ	4.59	0.60	บวก
25. ผู้ปฏิบัติงานในทีมการพยาบาลทุกระดับมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพของบริการพยาบาล	4.72	0.55	บวก
26. ผู้ให้บริการพยาบาลในเชิงธุรกิจควรเข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านการพยาบาลและด้านธุรกิจให้สูงขึ้นเป็นลำดับ	4.28	0.68	บวก
27.* ความชำนาญในการทำงานด้านบริการพยาบาลมีความสำคัญมากกว่าการมีความรู้สูงขึ้นในวิชาชีพการพยาบาล	2.93	1.04	ปานกลาง
28.* การให้บริการพยาบาลเชิงธุรกิจจะประสบผลสำเร็จได้ด้วยการโฆษณาคุณภาพการบริการพยาบาล	3.28	0.98	ปานกลาง
29.* บุคลากรพยาบาลทุกคนควรมีบทบาทสำคัญในการดึงผู้รับบริการจากโรงพยาบาลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการด้วยกลยุทธ์ที่หลากหลาย	2.75	1.12	ปานกลาง
30. การให้บริการพยาบาลอย่างมีจริยธรรมมีผลดีต่อการบริการพยาบาลเชิงธุรกิจ	4.35	0.61	บวก

\* ข้อความนิเสธ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

การปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล (60 คะแนน)	43.07	6.60	มาก
1.1 ศึกษาด้วยตนเองเกี่ยวกับเรื่องการบริหารธุรกิจในการให้บริการพยาบาล	2.99	0.93	ปานกลาง
1.2 ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสัมภาษณ์ สักเกต ใช้แบบสอบถาม	3.33	0.85	ปานกลาง
1.3 วิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนการให้บริการพยาบาล	3.34	1.00	ปานกลาง
1.4 สร้างจิตสำนึกเรื่องการพยาบาลเชิงธุรกิจแก่พยาบาลทุกคน	3.25	1.03	ปานกลาง
1.5 จัดให้มีการบริการพยาบาลที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.26	0.71	มาก
1.6 มอบหมายงานโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ เป็นรายบุคคล	3.85	0.96	มาก
1.7 ตรวจสอบผู้รับบริการทุกคนและตรวจสอบการปฏิบัติการพยาบาลอย่างสมบูรณ์	4.00	0.70	มาก
1.8 เสนอโครงการหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ต่อผู้บริหารโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพการบริการพยาบาล	3.36	1.02	ปานกลาง
1.9 มีส่วนร่วมในการกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.27	1.00	ปานกลาง
1.10 มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการพยาบาลเพื่อควบคุมคุณภาพการพยาบาล	3.27	1.16	ปานกลาง
1.11 ปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลที่กำหนดไว้เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่มีคุณภาพสูงสุด	4.11	0.73	มาก
1.12 ติดตามควบคุมการให้บริการพยาบาลที่ได้พัฒนาแล้วอย่างสม่ำเสมอ	4.00	0.74	มาก

ตารางที่ 28 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหาร  
การพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

การปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
2. ด้านการขาย (60 คะแนน)	40.80	7.52	ปานกลาง
2.1 สำรวจความต้องการที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ของบุคลากรพยาบาลในด้านความรู้ทักษะและ เทคนิคการปฏิบัติการพยาบาล	3.47	0.97	ปานกลาง
2.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่สำรวจได้และนำไปวางแผน พัฒนาบุคลากรพยาบาล	3.26	0.99	ปานกลาง
2.3 กำหนดกลวิธีในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.79	1.03	มาก
2.4 ศึกษาวิธีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จัก หน่วยงานบริการพยาบาล	2.91	0.91	ปานกลาง
2.5 เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเลือกรับบริการ ตามราคาค่าบริการ	3.10	1.35	ปานกลาง
2.6 พัฒนาการพยาบาลให้เหมาะสมกับราคาค่า บริการพยาบาล	3.24	1.30	ปานกลาง
2.7 มีส่วนรวมในการประชาสัมพันธ์บริการพยาบาล	3.42	1.02	ปานกลาง
2.8 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขศึกษาและการดูแลตนเอง แก่ผู้รับบริการและครอบครัว	3.97	0.92	มาก
2.9 มีส่วนร่วมในการกำหนดราคาค่าบริการพยาบาล	2.04	1.10	น้อย
2.10 ติดตามนิเทศบุคลากรพยาบาลให้ปฏิบัติต่อผู้รับ บริการทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน	3.97	1.04	มาก
2.11 ควบคุมการปฏิบัติการพยาบาลให้เป็นไปตาม มาตรฐานการพยาบาล เพื่อความปลอดภัย ของผู้รับบริการ	4.24	0.80	มาก
2.12 ให้การสนับสนุนและติดตามควบคุมการ	3.34	1.10	ปานกลาง

ตารางที่ 28 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหาร  
การพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

การปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
3. ด้านการตลาด (60 คะแนน)	40.34	7.99	ปานกลาง
3.1 สำรองการบริการที่สามารถจัดให้แก่ผู้รับบริการได้	3.37	1.03	ปานกลาง
3.2 สำรองการจัดบริการพยาบาลของโรงพยาบาล ใกล้เคียงที่ดึงดูดใจผู้รับบริการได้ผลดี	3.04	1.05	ปานกลาง
3.3 สอบถามความต้องการบริการพยาบาลของ ผู้รับบริการทุกด้าน	3.31	0.94	ปานกลาง
3.4 วางแผนจัดบริการพยาบาลที่มีปริมาณเพียงพอ ทันเวลา ทันความต้องการของผู้รับบริการ	3.80	0.92	มาก
3.5 จัดให้มีรูปแบบบริการพยาบาลตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.70	0.89	มาก
3.6 มีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบของ บริการพยาบาลกับคณะกรรมการบริหารฝ่าย การพยาบาล	3.03	1.18	ปานกลาง
3.7 นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การ บริการพยาบาลสะดวกรวดเร็ว	3.39	1.04	ปานกลาง
3.8 ส่งเสริมการให้บริการพยาบาลแก่ประชาชน ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้น	3.54	1.00	มาก
3.9 กำหนดให้มีการจัดสวัสดิการ เพื่อให้เกิดความ สะดวกสบายแก่บุคลากรทางการพยาบาลและ ผู้ร่วมงาน	3.23	1.23	ปานกลาง
3.10 กำกับดูแลให้การพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.12	0.75	มาก
3.11 มีส่วนร่วมในการกำหนดราคาค่าบริการพยาบาล ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน	2.01	1.22	น้อย
3.12 อำนวยให้เกิดความสะดวกคล่องตัว และเพิ่ม คุณค่าให้กับการจัดบริการพยาบาล ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการพยาบาล	3.75	1.02	มาก





ภาคผนวก จ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ทม 0309/1780



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

16 กุมภาพันธ์ 2537

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพญาไท 2

เนื่องด้วย นางพรทิพย์ กวินสุพร นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาความรู้ เจตคติและการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญผู้มีนามข้างท้ายนี้ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามที่นิสิตสร้างขึ้น

## 1. นางสาวใจ บุนนาค

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้มีนามดังกล่าวข้างต้น เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

  
(ศาสตราจารย์ ดร. ดattaraj วิชาภัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แผนกมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

ที่ ทม 0309/1475



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

/6 กุมภาพันธ์ 2537

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางพรทิพย์ กวินสุพร นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาความรู้ เจตคติและการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการทดลองแจกแบบสอบถามแก่หัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางพรทิพย์ กวินสุพร ได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรราชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนกมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

ที่ ทม 0309/1465



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

16 กุมภาพันธ์ 2537

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางพรทิพย์ กวินสุพร นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาความรู้ เจตคติและการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการแจกแบบสอบถามแก่หัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางพรทิพย์ กวินสุพร ได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิชราภิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนกมาตรฐานการศึกษา

โทร. 2183530

คณะพยาบาลศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4 เมษายน 2537

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

ข้าพเจ้านางพรทิพย์ กวินสุพร นิสิตปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล กำลังดำเนินการวิจัย เพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาล เอกชน กรุงเทพมหานคร" โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ข้าพเจ้าจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จึงใคร่ขอความร่วมมือมายังท่านโปรดตอบแบบสอบถามทั้งหมดนี้ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาวิชาชีพการพยาบาล ทั้งในด้านการศึกษาพยาบาลและการบริการพยาบาลให้เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ดิ.กพร. กวินสุพร

(นางพรทิพย์ กวินสุพร)

ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง "การศึกษาความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร"

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 3 ชุด

ชุดที่ 1 แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ  
ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ชุดที่ 2 แบบวัดเจตคติเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

ชุดที่ 3 แบบสอบถามการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร

2. การบริหารการพยาบาล หมายถึง การใช้แนวทางเชิงธุรกิจและการใช้กระบวนการบริหารอันได้แก่ การวางแผน การอำนวยการ และการควบคุม ในการจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามขอบเขตของวิชาชีพการพยาบาล โดยมีแนวคิดเชิงธุรกิจที่สำคัญ 3 ประการ คือ แนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล แนวคิดเกี่ยวกับการขาย และแนวคิดเกี่ยวกับการตลาด

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถาม

## ชุดที่ 1

แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับ การบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาล  
เอกชน กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1  
คำชี้แจง

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน [ ] หน้าข้อความ หรือเติมข้อความเกี่ยวกับ  
ตัวท่านตามความเป็นจริง

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี
2. คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด [ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี  
[ ] ปริญญาตรี  
[ ] สูงกว่าปริญญาตรี
3. ท่านปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนนาน.....ปี.....เดือน
4. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นเวลา.....ปี.....เดือน
5. ท่านเคยได้รับการอบรมทางการบริหารการพยาบาลหรือไม่ [ ] เคย  
[ ] ไม่เคย

ถ้าเคย เรื่องที่เข้ารับการอบรม

1. ....ระยะเวลา.....
2. ....ระยะเวลา.....
3. ....ระยะเวลา.....
4. ....ระยะเวลา.....
6. ท่านเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับเรื่องการบริหารธุรกิจหรือไม่ [ ] เคย  
[ ] ไม่เคย

ถ้าเคย เรื่องที่เข้ารับการอบรม

1. ....ระยะเวลา.....
2. ....ระยะเวลา.....
3. ....ระยะเวลา.....
4. ....ระยะเวลา.....
7. ท่านเคยศึกษาเรื่องการบริหารธุรกิจด้วยตนเองหรือไม่ [ ] เคย  
[ ] ไม่เคย

ถ้าเคย ท่านศึกษาจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ..... 1. หนังสือ ตำรา
- ..... 2. วารสาร
- ..... 3. บทความวิทยุ
- ..... 4. บทการสอนทางโทรทัศน์
- ..... 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

- ส่วนที่ 2 แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาล  
เอกชน กรุงเทพมหานคร
- คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาเลือกตอบข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุด  
แล้วใส่เครื่องหมาย (/) ลงหน้าตัวอักษรของคำตอบนั้น ๆ โปรดตอบทุกข้อ  
(ให้เวลาในการตอบคำถามส่วนที่ 2 ประมาณ 40 นาที)

ลำดับข้อ	ข้อความ
	1) แนวคิดด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล (Product Concept)
1	<p><u>ด้านการวางแผน</u> เหตุผลสำคัญที่จำเป็นต้องนำแนวทางเชิงธุรกิจมาใช้ในการบริการพยาบาล มีดังต่อไปนี้ ยกเว้น ข้อใด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ก. ผู้รับบริการต้องการบริการที่มีค่าใช้จ่ายน้อย</li> <li>ข. โรงพยาบาลต่าง ๆ มีการแข่งขันกันทางธุรกิจมากขึ้น</li> <li>ค. งบประมาณการลงทุนในกิจการโรงพยาบาลค่อนข้างสูง</li> <li>ง. บริการสุขภาพมีลักษณะของการแลกเปลี่ยนมากขึ้นเป็นลำดับ</li> </ul>
2	<p>การนำแนวคิดเชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้ในการบริการรักษาพยาบาล ควรเป็นความ รับผิดชอบของใคร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ก. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล</li> <li>ข. หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล</li> <li>ค. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล</li> <li>ง. ผู้บริหารทุกระดับและบุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล</li> </ul>
3	<p>การประยุกต์แนวทางเชิงธุรกิจในการบริหารการพยาบาลให้ประสบผลสำเร็จ ใน ขั้นต้นผู้บริหารการพยาบาลควรทำอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ก. สั่งการให้ทุกแผนกใช้แนวทางเชิงธุรกิจในการปฏิบัติการพยาบาล</li> <li>ข. สร้างจิตสำนึกเรื่องการพยาบาลเชิงธุรกิจแก่พยาบาลทุกคน</li> <li>ค. จัดอบรมพยาบาลเรื่องการปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้แนวทางเชิงธุรกิจ</li> <li>ง. จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้แนวทางเชิงธุรกิจ ในการปฏิบัติการพยาบาล</li> </ul>
4	<p>ผู้บริหารการพยาบาล ควรมีการวางแผนอย่างไรในการจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ก. จัดทำแผนการดำเนินการอย่างมีระบบไว้ล่วงหน้า</li> <li>ข. จัดให้มีการนำกระบวนการพยาบาลมาใช้กับผู้รับบริการแต่ละคน</li> <li>ค. กำหนดวิธีการสำหรับตรวจสอบและควบคุมงานให้เป็นไปตามแผน</li> <li>ง. ถูกทุกข้อ</li> </ul>



ลำดับข้อ	ข้อความ
5	<p><u>ด้านการอำนวยการ (Directing)</u></p> <p>ข้อความใดเป็นการนำแนวคิดเชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการพยาบาล</p> <p>ก. การจัดบริการพยาบาลที่ใช้ทรัพยากรน้อยและได้ผลกำไร</p> <p>ข. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกรูปแบบ</p> <p>ค. การจัดบริการพยาบาลให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการตามราคาค่าบริการ</p> <p>ง. การจัดบริการพยาบาลที่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพทางการรักษาพยาบาล</p>
6	<p>การจัดระบบงานภายในหอผู้ป่วย เพื่อให้การบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพ ข้อใด <u>สำคัญที่สุด</u></p> <p>ก. วิเคราะห์ความต้องการการพยาบาลของผู้รับบริการแต่ละคน</p> <p>ข. จัดอัตรากำลังพยาบาลให้เพียงพอในการให้การพยาบาลตลอด 24 ชม.</p> <p>ค. ควบคุมการปฏิบัติการพยาบาลให้ตอบสนองความพอใจของผู้รับบริการได้สูงสุด</p> <p>ง. มอบหมายให้บุคลากรพยาบาลดูแลผู้รับบริการให้ได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่วางไว้</p>
7	<p>สิ่งที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในการบริหารการดูแลผู้รับบริการเชิงคุณภาพ <u>ที่สำคัญที่สุด</u> คือข้อใด</p> <p>ก. มีการมอบหมายงานแก่บุคลากรตามความรู้ความสามารถ</p> <p>ข. มีการบันทึกและรายงานอย่างละเอียด</p> <p>ค. มีการเยี่ยมตรวจผู้ป่วยทุกคนและเยี่ยมตรวจการรักษาพยาบาลอย่างสมบูรณ์</p> <p>ง. มีการใช้กระบวนการพยาบาลอย่างถูกต้อง ครบขั้นตอน</p>
8	<p><u>ด้านการควบคุม (Controlling)</u></p> <p>ในการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติการพยาบาลองค์ประกอบใดที่ <u>สำคัญที่สุด</u></p> <p>ก. มีคณะกรรมการควบคุมคุณภาพการพยาบาล</p> <p>ข. มีการกำหนดลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง</p> <p>ค. มีมาตรฐานการพยาบาลที่สร้างขึ้นอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้</p> <p>ง. จัดให้มีการศึกษาต่อเนื่องและการฝึกอบรมขณะประจำการ</p>
9	<p>เหตุผลข้อใด <u>สำคัญที่สุด</u> ที่จำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล</p> <p>ก. การพยาบาลเป็นการปฏิบัติกับมนุษย์โดยตรง</p> <p>ข. การปฏิบัติการพยาบาลเป็นการกระทำที่มีจุดมุ่งหมาย</p> <p>ค. การปฏิบัติการพยาบาลมิใช่การกระทำในเชิงลองผิด-ถูก</p> <p>ง. การปฏิบัติการพยาบาลเป็นการตอบสนองความต้องการทางสุขภาพของผู้รับบริการให้ได้อย่างถูกต้อง</p>

ลำดับข้อ	ข้อความ
10	<p>มาตรฐานการพยาบาลมีประโยชน์อย่างไรตามแนวคิดเชิงธุรกิจ</p> <p>ก. ป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน</p> <p>ข. เป็นการประกันการดูแลที่มีคุณภาพสูงสุด</p> <p>ค. เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของวิชาชีพการพยาบาล</p> <p>ง. สร้างความสำนึกในความรับผิดชอบต่อวิชาชีพการพยาบาล</p>
11	<p><u>สิ่งสำคัญที่สุดในการประเมินคุณภาพการพยาบาล คือข้อใด</u></p> <p>ก. รูปแบบของการนิเทศงานและรายงานการบันทึกปฏิบัติการ</p> <p>ข. มาตรฐานของการปฏิบัติการพยาบาลและความพึงพอใจของผู้ป่วย</p> <p>ค. ประสิทธิภาพและเป้าหมายของการให้บริการพยาบาลของฝ่ายการพยาบาล</p> <p>ง. ลักษณะการมอบหมายงานและทักษะการปฏิบัติการพยาบาลของบุคลากรพยาบาล</p>
12	<p>2) <u>แนวคิดด้านการขาย (Selling Concept)</u></p> <p><u>ด้านการวางแผน (Planning)</u></p> <p>การนำแนวคิดด้านการขายมาวางแผนจัดบริการพยาบาลมีดังต่อไปนี้ ยกเว้น ข้อใด</p> <p>ก. จัดให้มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา</p> <p>ข. จัดให้กิจกรรมการรักษาดำเนินไปได้ตามแผนและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง</p> <p>ค. จัดให้มีการใช้กระบวนการพยาบาลอย่างสมบูรณ์ในการปฏิบัติการพยาบาล</p> <p>ง. จัดการให้มีแพทย์คอยบริการตรวจรักษาตลอด 24 ชั่วโมง</p>
13	<p>ข้อใดเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการวางแผนการขายด้านการบริการพยาบาล</p> <p>ก. การกระตุ้นให้ผู้รับบริการยินดีจ่ายเงินซื้อบริการที่มีคุณค่า</p> <p>ข. การกระตุ้นและชักจูงผู้รับบริการให้ยินดีกลับมาใช้บริการต่อไป</p> <p>ค. การกำหนดราคาค่าบริการพยาบาลเพื่อทำรายได้ให้แก่โรงพยาบาล</p> <p>ง. การชักชวนให้ผู้รับบริการใช้บริการสุขภาพอื่น ๆ ที่โรงพยาบาลมีอยู่</p>
14	<p>องค์ประกอบใดที่สำคัญในการจัดบริการพยาบาลตามแนวคิดด้านการขาย ที่กล่าวว่า "ผู้บริโภคจะไม่ซื้อของเต็มที่ ผู้ขายจึงสามารถกระตุ้นให้ซื้อเพิ่มขึ้นได้อยู่เรื่อย ๆ"</p> <p>ก. พยาบาล และการให้บริการพยาบาล</p> <p>ข. การลดต้นทุนและกำไรจากปริมาณการขาย</p> <p>ค. ความต้องการของผู้รับบริการ และบริการพยาบาล</p> <p>ง. ราคาค่าบริการพยาบาล และคุณภาพบริการพยาบาล</p>

ลำดับข้อ	ข้อความ
15	<p><u>ด้านการอำนวยความสะดวก</u> (Directing)</p> <p>การประชาสัมพันธ์บริการพยาบาลให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงนั้นวิธีการใดได้ผลมากที่สุด</p> <p>ก. ส่งจดหมายถึงบ้าน ชักชวนให้มารับบริการพยาบาล</p> <p>ข. การพูดปากต่อปากของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ</p> <p>ค. ติดป้ายประกาศให้ผู้รับบริการมองเห็นและอ่านได้ชัดเจน</p> <p>ง. แจกข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์</p>
16	<p>ผู้บริหารการพยาบาลควรจัดบริการพยาบาลเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการมาใช้บริการดังต่อไปนี้ ยกเว้น ข้อใด</p> <p>ก. ให้ศึกษาแก่ผู้รับบริการและครอบครัวทุกราย</p> <p>ข. สร้างบริการพยาบาลขึ้นมาใหม่เสมอ</p> <p>ค. ให้ผู้รับบริการได้ดูแลตนเองอย่างอิสระเหมือนอยู่บ้าน</p> <p>ง. ให้ข้อมูลด้านการดูแลรักษาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง</p>
17	<p>ตามแนวคิดเกี่ยวกับการขายลักษณะของบริการพยาบาลชนิดใดที่จะดึงดูดใจผู้รับบริการ</p> <p>ก. สบาย ประหยัด เป็นกันเอง</p> <p>ข. ทันสมัย น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ</p> <p>ค. สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย</p> <p>ง. นุ่มนวล เรียบร้อย มีความเป็นมิตร</p>
18	<p><u>ด้านการควบคุม</u> (Controlling)</p> <p>การจัดการต่อความเสี่ยงของการปฏิบัติการพยาบาลข้อใดสำคัญที่สุด</p> <p>ก. จัดให้มีการเยี่ยมตรวจทางการพยาบาล</p> <p>ข. มีการใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติ</p> <p>ค. จัดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานและปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ</p> <p>ง. มีการวิเคราะห์ความบ่อย ความรุนแรงและชนิดของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น</p>
19	<p>พยาบาลควรมีพฤติกรรมการดูแลอย่างไรที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>ก. ให้การช่วยเหลือในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันอย่างรวดเร็ว ทันเวลา</p> <p>ข. ให้การพยาบาลอย่างรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>ค. ให้การช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</p> <p>ง. ให้การพยาบาลที่ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ คือ การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ</p>

ลำดับข้อ	ข้อความ
20	วิธีการใดเหมาะสมที่สุดในการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก. การใช้แบบสอบถาม ข. สอบถามจากผู้ให้การพยาบาล ค. การตั้งถ่วงแสดงความคิดเห็น ง. สอบถามจากผู้รับบริการขณะเยี่ยมตรวจ
	3) <u>แนวคิดด้านการตลาด</u> (Marketing Concept)
	<u>ด้านการวางแผน</u> (Planning)
21	การวิเคราะห์ตลาดมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นจากสาเหตุต่อไปนี้ ยกเว้นข้อใด ก. โรงพยาบาลเอกชนมีการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น ข. ผู้ซื้อมีลักษณะที่สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ค. รัฐบาลสนับสนุนให้ภาคเอกชนจัดตั้งสถานบริการให้มากขึ้น ง. พฤติกรรมของผู้ซื้อมีการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอนตลอดเวลา
22	อะไรคือวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของแนวคิดด้านการตลาด ก. การลดต้นทุน                                      ค. กำไรจากปริมาณการขาย ข. การขยายกิจการ                                    ง. การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
23	ผู้รับบริการจะได้ประโยชน์จากการบริการพยาบาล ที่มุ่งคุณภาพการบริการและการลดต้นทุนในข้อใด ก. ได้รับบริการพยาบาลที่ก้าวหน้า ข. มีบริการพยาบาลให้เลือกใช้มากขึ้น ค. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลลดลง ง. ได้รับบริการพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างคุ้มค่า
24	การนำแนวคิดด้านการตลาดเข้ามาใช้ในการบริการพยาบาลจะก่อให้เกิดผลดีต่อโรงพยาบาลอย่างไร ก. ทำให้โรงพยาบาลมีรายได้เพิ่มขึ้น ข. ทำให้มีผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ค. มีบริการใหม่ ๆ ไว้บริการประชาชนมากกว่าโรงพยาบาลคู่แข่ง ง. ทำให้โรงพยาบาลเป็นที่สนใจและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปมากขึ้น

ลำดับข้อ	ข้อความ
25	<p><u>ด้านการอำนวยความสะดวก</u> (Directing)</p> <p>ข้อใดที่ผู้บริหารโรงพยาบาลได้นำแนวคิดด้านการบริหารมาประยุกต์ใช้กับแนวคิดด้านการตลาด</p> <p>ก. วางนโยบายการกำหนดราคาค่าบริการพยาบาล</p> <p>ข. วางแผนร่วมกับผู้บริหารการตลาดกำหนดราคาค่าบริการพยาบาล</p> <p>ค. สร้างความมีส่วนร่วมในการกำหนดราคาค่ารักษาพยาบาลกับกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาล</p> <p>ง. ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารโรงพยาบาลในการกำหนดราคาค่าบริการพยาบาล</p>
26	<p>การแจ้งราคาค่าบริการรักษาพยาบาลให้ผู้รับบริการทราบก่อนเข้ารับการรักษาพยาบาลอย่างไรมีผลดีอย่างไร</p> <p>ก. ผู้รับบริการจะได้มีเวลาเตรียมค่าใช้จ่าย</p> <p>ข. ผู้รับบริการจะได้รับความยุติธรรมจากโรงพยาบาล</p> <p>ค. โรงพยาบาลจะได้รับค่ารักษาพยาบาลตามที่กำหนดไว้</p> <p>ง. โรงพยาบาลจะได้ผู้รับบริการที่สามารถจ่ายค่าบริการรักษาพยาบาลได้</p>
27	<p>ตามแนวคิดเกี่ยวกับการตลาด การดำเนินการในข้อใดที่สำคัญต่อการจัดบริการพยาบาล</p> <p>ก. การค้นหาและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>ข. จัดบริการพยาบาลจากโรงพยาบาลไปสู่ผู้รับบริการโดยตรงทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชน</p> <p>ค. การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>ง. การส่งเสริมบริการพยาบาลให้ขยายกว้างขึ้น</p>
28	<p>วิธีการที่จะทำให้บริการพยาบาลเป็นที่ต้องการของตลาดมีดังต่อไปนี้ ยกเว้น ข้อใด</p> <p>ก. การประชาสัมพันธ์ติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ</p> <p>ข. การสาธิตบริการพยาบาลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการชม</p> <p>ค. การโฆษณาคุณภาพการบริการพยาบาล</p> <p>ง. การจัดบริการพยาบาลที่มีเอกลักษณ์ต่างจากสถานบริการอื่น</p>

ลำดับข้อ	ข้อความ
29	<p><u>ด้านการควบคุม (Controlling)</u>            การสร้างความต้องการใช้บริการพยาบาลนั้นผู้บริหารการพยาบาลต้องควบคุมการจัดกิจกรรมในข้อต่อไปนี้ ยกเว้น ข้อใด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ก. การจัดสถานที่ให้บริการพยาบาล</li> <li>ข. การส่งเสริมการขายโดยพยาบาล</li> <li>ค. การกำหนดราคาค่าบริการพยาบาล</li> <li>ง. กำหนดจำนวนผู้รับบริการประจำวันในห้องตรวจผู้ป่วยนอก</li> </ul>
30	<p>การจัดการตลาดด้านการบริการสุขภาพให้ได้ผลดีที่สุดควรเน้นในด้านใด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ก. เน้นบริการ ปรับปรุงการบริการและการลดต้นทุน</li> <li>ข. เน้นการจัดหาทรัพยากร การแลกเปลี่ยนและความคุ้มค่า</li> <li>ค. เน้นผู้รับบริการ มุ่งเป้าหมาย และการเพิ่มจำนวนผู้รับบริการ</li> <li>ง. เน้นผู้ให้บริการพยาบาล การส่งเสริมการให้บริการพยาบาล และการสร้างผลกำไร</li> </ul>
31	<p>การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงข้อใด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ก. การวิเคราะห์บริการที่ผู้รับบริการนิยมซื้อ</li> <li>ข. การวิเคราะห์ราคาที่ผู้รับบริการสามารถจ่ายได้</li> <li>ค. การวิเคราะห์กิจกรรมที่ผู้รับบริการปฏิบัติเป็นประจำ</li> <li>ง. การวิเคราะห์สาเหตุที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อบริการ</li> </ul>
32	<p>ข้อใดเป็นส่วนประกอบของส่วนผสมทางการตลาดของการพยาบาลที่ควบคุมไม่ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ก. ราคาค่าบริการพยาบาล</li> <li>ข. การจัดบริการพยาบาล</li> <li>ค. การส่งเสริมการให้บริการพยาบาล</li> <li>ง. การประชาสัมพันธ์ ความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>

## ชุดที่ 2

แบบวัดเจตคติ การบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน  
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในข้อความแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นบางส่วน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	การที่ผู้บริหารการพยาบาลมีความรู้ทั้งด้าน วิชาชีพและด้านธุรกิจย่อมมีส่วนส่งเสริม คุณภาพการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
2	ผู้บริหารการพยาบาลควรมีส่วนร่วมในการ เข้าสู่การแข่งขันทางธุรกิจของโรงพยาบาล..	.....	.....	.....	.....	.....
3	โรงพยาบาลคือแหล่งอุตสาหกรรมบริการ สุขภาพ.....	.....	.....	.....	.....	.....
4	ตามแนวคิดของการตลาดผู้รับบริการ คือ บุคคลสำคัญที่สุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
5	พยาบาลต้องมีความอดทน อดกลั้น ควบคุม อารมณ์ตนเองได้ดี.....	.....	.....	.....	.....	.....
6	พยาบาลควรให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการ มากหรือน้อยตามอัตราค่าห้อง.....	.....	.....	.....	.....	.....

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
7	การปฏิบัติการพยาบาลต้องคำนึงถึงความ รวดเร็วทันเวลา เป็นสิ่งสำคัญสูงสุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
8	การปฏิบัติการพยาบาลไม่จำเป็นต้องคำนึงถึง ราคาค่าบริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
9	พยาบาลควรให้การพยาบาลที่เน้นแผนการ รักษาของแพทย์เป็นสำคัญ.....	.....	.....	.....	.....	.....
10	ผู้บริหารการพยาบาลเท่านั้นที่จะรักษา คุณภาพการพยาบาลได้.....	.....	.....	.....	.....	.....
11	ผู้รับบริการควรมีส่วนร่วมในการจัดบริการ สุขภาพใหม่ ๆ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12	ผู้ให้บริการพยาบาลจะต้องให้ข้อมูลการรักษา และให้การศึกษาแก่ผู้รับบริการ ตามที่ผู้รับ บริการต้องการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
13	สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพ สำคัญกว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาล กับผู้รับบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
14	พยาบาลควรมุ่งที่กลุ่มผู้มีอำนาจสูงในการจ่าย ค่ารักษาพยาบาล ในการเพิ่มจำนวนผู้รับ บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
15	ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มาเป็นผู้ขอบริการหรือ จำเป็นต้องมาพึ่งเรา.....	.....	.....	.....	.....	.....
16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วทันที่.....	.....	.....	.....	.....	.....



ลำดับ ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
17	การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ แสดงถึง คุณภาพในการให้บริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
18	คุณภาพการพยาบาล หมายถึงความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและการให้บริการพยาบาล ที่มีประสิทธิภาพ.....	.....	.....	.....	.....	.....
19	ความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ จะเพิ่มขึ้นตามความรู้ประสบการณ์และระบบ การสื่อสาร.....	.....	.....	.....	.....	.....
20	ผู้รับบริการต้องการการบริการที่มีคุณภาพ ในราคาที่ยุติธรรม.....	.....	.....	.....	.....	.....
21	หน่วยงานบริการพยาบาลจำเป็นจะต้องทำ การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เป็นระยะ ๆ.....	.....	.....	.....	.....	.....
22	ผู้บริหารการพยาบาลควรสร้างจิตสำนึกเชิง- ธุรกิจในการให้บริการพยาบาลแก่บุคลากรใน ทีมพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
23	การที่บุคลากรพยาบาลทุกระดับมีความรู้เชิง ธุรกิจเบื้องต้น ในการให้การบริการพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการบริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
24	บุคลากรพยาบาลทุกคนควรมีความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาบริการพยาบาลให้แก่ผู้รับบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
25	ผู้ปฏิบัติงานในทีมพยาบาลทุกระดับมีบทบาท สำคัญต่อคุณภาพของบริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
26	ผู้ให้บริการพยาบาลในเชิงธุรกิจควรเข้ารับ การฝึกอบรมหรือพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านการ พยาบาลและด้านธุรกิจให้สูงขึ้นเป็นลำดับ.....	.....	.....	.....	.....	.....
27	ความชำนาญในการทำงานด้านบริการพยาบาล มีความสำคัญมากกว่าการมีความรู้สูงขึ้น ใน วิชาชีพการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
28	การให้บริการพยาบาลเชิงธุรกิจจะประสบผล สำเร็จได้ด้วยการโฆษณาคุณภาพบริการ พยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
29	บุคลากรการพยาบาลทุกคนควรมีบทบาทสำคัญ ในการดึงผู้รับบริการจากโรงพยาบาลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการด้วยกลยุทธ์ที่หลากหลาย.....	.....	.....	.....	.....	.....
30	การให้บริการพยาบาลอย่างมีจริยธรรมมีผลดี ต่อการบริการพยาบาลเชิงธุรกิจ.....	.....	.....	.....	.....	.....

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ชุดที่ 3

แบบสอบถามการปฏิบัติงานการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาล  
เอกชน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง  
ของตัวท่านมากที่สุด

ปฏิบัติมากที่สุด	หมายถึง	ได้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
ปฏิบัติมาก	หมายถึง	ได้ปฏิบัติจริงเป็นส่วนใหญ่แต่ไม่สม่ำเสมอ
ปฏิบัติปานกลาง	หมายถึง	ได้ปฏิบัติจริงเป็นบางครั้ง และไม่สม่ำเสมอ หรือเป็นจริงเพียงครั้งเดียว
ปฏิบัติน้อย	หมายถึง	ปฏิบัติเป็นส่วนน้อย
ไม่ได้ปฏิบัติ	หมายถึง	ไม่เคยปฏิบัติเลย

ลำดับที่	กิจกรรมหรือการกระทำ	ปฏิบัติ มาก ที่สุด	ปฏิบัติ มาก	ปฏิบัติ ปาน กลาง	ปฏิบัติ น้อย	ไม่ได้ ปฏิบัติ
	<u>ด้านผลิตภัณฑ์หรือการจัดบริการพยาบาล</u> (Product Concept)					
1	ท่านศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องการบริหารธุรกิจ ในการให้บริการพยาบาลด้วยตนเองจากตำรา วารสารต่าง ๆ หรือการพูดคุยกับผู้รู้ เป็นต้น.....	.....	.....	.....	.....	.....
2	ท่านศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับ บริการโดยการสัมภาษณ์ สัมผัส ใช้แบบสอบถาม เป็นต้น.....	.....	.....	.....	.....	.....
3	ท่านวิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของ ผู้รับบริการก่อนการให้บริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
4	ท่านพยายามสร้างจิตสำนึกเรื่องพยาบาลเชิง- ธุรกิจแก่พยาบาลทุกคน.....	.....	.....	.....	.....	.....
5	ท่านจัดให้มีการบริการพยาบาลที่ตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ.....	.....	.....	.....	.....	.....
6	ท่านมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความต้องการของ ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล.....	.....	.....	.....	.....	.....

ลำดับที่	กิจกรรมหรือการกระทำ	ปฏิบัติ มาก ที่สุด	ปฏิบัติ มาก	ปฏิบัติ ปาน กลาง	ปฏิบัติ น้อย	ไม่ได้ ปฏิบัติ
7	ท่านเยี่ยมตรวจผู้รับบริการทุกคน และเยี่ยมตรวจ การปฏิบัติการพยาบาลอย่างสมบูรณ์.....	.....	.....	.....	.....	.....
8	ท่านเสนอโครงการหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ต่อผู้บริหาร โดยมุ่งที่จะให้ผู้รับบริการได้รับบริการ ที่ดีที่สุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
9	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่สร้างความ พึงพอใจ เป็นสำคัญ.....	.....	.....	.....	.....	.....
10	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการพยาบาล เพื่อควบคุมคุณภาพการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
11	ท่านปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาล ที่กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่มี คุณภาพสูงสุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
12	ท่านติดตามควบคุมการให้บริการพยาบาลที่ได้พัฒนา แล้วอย่างสม่ำเสมอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ด้านการขาย (Selling Concept)</u>					
13	ท่านสำรวจความต้องการที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ของบุคลากรพยาบาลในด้านความรู้ ทักษะ และ เทคนิคการปฏิบัติการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
14	ท่านนำข้อมูลของบุคลากรพยาบาลที่ท่านสำรวจได้มา วิเคราะห์และนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร พยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
15	ท่านได้กำหนดกลวิธี ในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....

ลำดับที่	กิจกรรมหรือการกระทำ	ปฏิบัติ มาก ที่สุด	ปฏิบัติ มาก	ปฏิบัติ ปาน กลาง	ปฏิบัติ น้อย	ไม่ได้ ปฏิบัติ
16	ท่านศึกษาวิธีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จัก หน่วยงานบริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
17	ท่านเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเลือกรับบริการตาม ราคาค่าบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
18	ท่านพัฒนาบริการพยาบาลให้เหมาะสมกับราคาค่า บริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
19	ท่านได้มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์บริการ พยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
20	ท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขศึกษา และการดูแล ตนเองแก่ผู้รับบริการและครอบครัว.....	.....	.....	.....	.....	.....
21	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดราคาค่าบริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
22	ท่านติดตามนิเทศบุคลากรพยาบาลให้ปฏิบัติต่อผู้ รับบริการทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
23	ท่านควบคุมการปฏิบัติพยาบาลให้เป็นไปตาม มาตรฐานการพยาบาล เพื่อความปลอดภัยของ ผู้รับบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
24	ท่านให้การสนับสนุนและติดตามควบคุมการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
	<u>ด้านการตลาด (Marketing Concept)</u>					
25	ท่านสำรวจว่ามีบริการพยาบาลอะไรบ้าง ที่ท่าน สามารถจัดให้แก่ผู้รับบริการได้.....	.....	.....	.....	.....	.....
26	ท่านสำรวจการจัดบริการพยาบาลที่ดึงดูดใจ ผู้รับบริการและได้ผลดีของโรงพยาบาลใกล้เคียง....	.....	.....	.....	.....	.....

ลำดับที่	กิจกรรมหรือการกระทำ	ปฏิบัติ มาก ที่สุด	ปฏิบัติ มาก	ปฏิบัติ ปาน กลาง	ปฏิบัติ น้อย	ไม่ได้ ปฏิบัติ
27	ท่านสอบถามความต้องการบริการพยาบาลของผู้รับบริการทุกด้าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
28	ท่านวางแผนจัดบริการพยาบาลที่มีปริมาณเพียงพอ ทันเวลา ทันความ ต้องการของผู้รับบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
29	ท่านจัดให้มีรูปแบบบริการพยาบาลตามความต้องการ ของผู้รับบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
30	ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบของ บริการพยาบาลกับคณะกรรมการบริหารฝ่ายการ พยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....
31	ท่านนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้การ บริการพยาบาลสะดวกรวดเร็ว.....	.....	.....	.....	.....	.....
32	ท่านส่งเสริมการให้บริการพยาบาลแก่ประชาชนใน รูปแบบต่าง ๆ ที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้น.....	.....	.....	.....	.....	.....
33	ท่านกำหนดให้มีการจัดสวัสดิการ เพื่อให้เกิดความ สะดวกสบายแก่บุคลากรทางการพยาบาล และผู้ ร่วมงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
34	ท่านกำกับดูแลให้การพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
35	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดราคาค่าบริการพยาบาล ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน.....	.....	.....	.....	.....	.....
36	ท่านอำนวยความสะดวกคล่องตัว และเพิ่ม คุณค่าให้กับการจัดบริการพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....



### ประวัติผู้เขียน

นางพรทิพย์ กวินสุพร สำเร็จการศึกษานุปริญญาพยาบาลอนามัยและผดุงครรภ์ จาก คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ เมื่อปีการศึกษา 2521 ศึกษาต่อในหลักสูตร ครุศาสตร์บัณฑิต (สุขศึกษา) ที่คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อพ.ศ.2523 ศึกษาต่อ ในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ที่คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อพ.ศ.2530 และ ศึกษาต่อระดับปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2534 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์ ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ และปฏิบัติงาน ในตำแหน่งเลขานุการคณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยคริสเตียน



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย