

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรองแก้วอยู่สุข. 2537. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤตา ตันติศลาชีวะ. 2522. คุณภาพการพยาบาลตามความต้องการของผู้รับบริการ. วารสารพยาบาล. 28 (ตุลาคม) : 52-55.
- กฤต สุทธธาดา และวรัชย์ ทองไทย. 2539. ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการใช้บริการรักษาพยาบาลในภาคเอกชน. สถาบันวิจัยประชากรสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จารุวรรณ เอกอรรถผล. 2530. การวิเคราะห์ปฏิกริยาสัมพันธ์ของพยาบาลกับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินตนา ยูนิพันธ์. 2534. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลด้านสุขภาพของประชาชนไทยภาคกลาง. รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร: แผนงานส่งเสริมการวิจัยพฤติกรรมสุขภาพ.
- จิรัญม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537. คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร. 38 (เมษายน) : 169-178.
- แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉวีวรรณ ไพรวัดย์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การปฏิบัติทางศาสนา พฤติกรรมการดูแลทางการพยาบาล กับความพึงพอใจด้านจิตวิญญาณของผู้ป่วยเอกตน์ โรงพยาบาลป่าราชนราคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาล วีระพันธ์ และคณะ, 2538. “ ความรับรู้ว่าคุณเองป่วย การใช้บริการสาธารณสุขเมื่อเจ็บป่วยกับระบบการส่งต่อในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก ”. ในการประชุมสัมมนาเสนอผลงานวิจัยที่งานสาธารณสุขมูลฐาน ปี 2530 ครั้งที่ 5 : 3 นครปฐม : ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานอาเซียน. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัชวาล วีระพันธ์ และคณะ, 2538. “ ความรับรู้ว่าคุณเองป่วย การใช้บริการสาธารณสุขเมื่อเจ็บป่วยกับระบบการส่งต่อในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก ”. ในการประชุมสัมมนาเสนอผลงานวิจัยที่งานสาธารณสุขมูลฐาน ปี 2530 ครั้งที่ 5 : 3 นครปฐม : ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานอาเซียน. มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ชำนาญ ภู่อี่ยม. 2527. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ. อัครศิษฐ์ : พี. ออฟเซทอาร์ท.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. 2540. เจาะไอดี้นักบริหาร : การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ. จุลสารพัฒนาข้าราชการ 9. 6 (มกราคม-มีนาคม) : 9-16.
- ชิตาพร อินทร์อุดม. 2536. นโยบายการกำหนดราคา. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2537. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เดยหอม บุญพันธ์. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศรี กรีทอง. 2530. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลต่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองหล่อ เดชไทย. 2532. แนวคิดเกี่ยวกับบริหารสาธารณสุข. ในเอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุขและโรงพยาบาล. : 1-43. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทัศนาก บุญทอง. 2532. ในเอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทำนอง สีนออยู่. 2538. การนำเสนอรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารสำหรับพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2531. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงษ์. 2536. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2537. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์, ชัยยศ สันติวงษ์. 2535. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

- นริศา ฐิติธรรมานนท์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวม กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้องนุช ภูมิสนั่น. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดวิเคราะห์การพยาบาล ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออก โอนย้าย งานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2538. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 2. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2537. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : บี แอนด์ บี
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2540. คู่มือการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS FOR DOS & WINDOW. กรุงเทพมหานคร : เจริญดีการพิมพ์.
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- ประสงค์ กรรณสูต. 2538. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประพิณ วัฒนกิจ. 2537. การสร้างมาตรฐานการพยาบาล. ในการประชุมวิชาการเรื่อง กตฤทธิในการบริหารการพยาบาล : แนวคิดร่วมสมัย. หน้า 1-4. 8-10 สิงหาคม กรุงเทพฯ. (อัคราเนา)
- ปรางทิพย์ อุจะรัตน์. 2541. ระบบการพยาบาลเป็นทีม. การบริหารทางการพยาบาล. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์.
- ปราณี ศิริสมบัติ. 2530. จุดเด่นของบริการพยาบาลในสถานบริการเอกชน. สารสภาการพยาบาล. 2 (กันยายน) : 14-15.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ปีทมา ใจเพชร. 2534. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง มนุษยสัมพันธ์ ทักษะทางการพยาบาลและการรับรู้โครงสร้างองค์การพยาบาลกับทักษะด้านการคิดของพยาบาลหัวหน้างานหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พนิดา คำยุ. 2538. การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ดามาพงศ์. 2539. มาเสริมสร้างความสามารถแก่นักการพยาบาลด้านหน้ากันเถิด. ใน รายงานการประชุมวิชาการเรื่องภาวะผู้นำและการเสริมสร้างพลังวิชาชีพ. หน้า 1-4 26-28 มิถุนายน ณ ห้องประชุมตะวันนารามาตา กรุงเทพมหานคร.
- พนิดา ดามาพงศ์. 2538. การตลาดบริการพยาบาล. ในการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. หน้า 1-5. 21-23 สิงหาคม คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี ทองแผ่. 2540. คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2538. เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการ. ในการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. หน้า 144. 21-23 สิงหาคม คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- มณี ลีศิริวัฒนกุล. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความทนทานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและภาวะผู้นำของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล กับสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนัสนิษฐ์ บุญยธรรมพ. 2536. ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุณี พงศ์จตุรวิทย์. 2534. ผลการสอนสุขภาพอนามัยโดยใช้หนังสือการ์ตูนประกอบต่อความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของเด็กวัยเรียนที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เรวดี ลือพงศ์ศักดิ์. 2535. การวิเคราะห์พฤติกรรมของพยาบาลขณะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ถอ อุดม. 2534. หลักพื้นฐานเพื่อการพยาบาลชีวิต-สังคม. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วนิภา ว่องวิจิตร. 2535. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการทำงาน ตามการรับรู้ของคนของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณฤดี กุ๋ทอง. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณวิไล จันทร์ภา และคณะ. 2523. การศึกษาองค์ประกอบต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย. รายงานการวิจัย กรุงเทพฯ : สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย.
- วรรณวิไล จันทร์ภา และสุนทรีย์ ภาณุศักดิ์. 2534. ทิศทางการพัฒนาบริหารการพยาบาลในทศวรรษหน้า. สารสภากาพยาบาล. 6 (กันยายน) : 17-19.
- วันเพ็ญ เลิศมงคลนาม. 2530. การตัดสินใจสั่งการในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วณิรัตน์ รุ่งเกียรติกุล. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร บทบาทอาสาสมัครสาธารณสุข ตามการรับรู้ของตนเองและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุขกับการปฏิบัติงานตามบทบาท ในศูนย์สุขภาพชุมชนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารี วณิชปัญญา. 2529. ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลและการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. 2539. คุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข. 4 (มีนาคม) : 158-168.

- ศิริพร ดันติพิศวินัย. 2538. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. ในการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. หน้า 57-63 21-23 สิงหาคม คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร. (อัดสำเนา)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ถัทธิदानนท์ และศุภร เสรีรัตน์. 2538. การบริหารการดูแลผู้ป่วยใหม่. ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ถัทธิदानนท์ และองอาจ ปทะวานิช. 2539. การบริหารการดูแลผู้ป่วยใหม่. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- ศุภร์ใจ เจริญสุข. 2536. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง พฤติกรรมเชิษฐสถานการณ์ชีวิตและการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในบทบาทตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกวาดิ ดวงเด่น. 2538. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน นิตยรัมภ์พงศ์. (4 เมษายน 2539) ยกเครื่องโรงพยาบาลภูมิภาคแก้คนป่วยทะลักกรุงเทพฯ. ผู้จัดการรายวัน. : 12.
- สมชาติ กิจยรรยงค์. 2536. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สมชาย เรื่องศิรินุสรณ์. 2536. บัณฑิตศึกษาประชากรในการบริการผู้ป่วย. วารสารโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. 4 (มกราคม-เมษายน) : 71-72.
- สมยศ นาวิการ. 2521. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สมยศ นาวิการ. 2536. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสารจำกัด.
- สมยศ นาวิการ. 2538. การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ.
- สมยศ นาวิการ. 2538. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาร.
- สอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สาธารณสุข, กระทรวง. กองการพยาบาล. 2539. การจัดระบบงานในหอผู้ป่วย. คู่มือ การจัดการ
บริการพยาบาล จากหลักการสู่การปฏิบัติ. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาธารณสุข, กระทรวง. กองการพยาบาล. 2542. มาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยใน.
มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
กรุงเทพมหานคร : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สายบัว วงศ์ไพโรจน์. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลพระปกเกล้า. วารสารการศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า
13 (ตุลาคม – ธันวาคม) : 23-25.
- ศุภัญญา โลงนาภิวัฒน์, วัลยา คุโรปรกรณ์พงษ์ และศุชาติ ธิดิวรรณ. 2536. เปรียบเทียบความ
คาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วย และการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์. 13 (มกราคม-มีนาคม) :
1-17.
- ศุจิตรา เหลืองอมรเลิศ. 2539. การควบคุมคุณภาพการพยาบาล. วารสารกองการพยาบาล.
(13 กันยายน-ธันวาคม) : 12-18.
- สุนมา อยู่โพธิ์. 2536. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสงจันทร์ เจริญพงศ์. 2536. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและจำนวนตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความ
คลาดเคลื่อนประเภทที่ 1 และอำนาจสถิติทดสอบในการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- องอาจ วิหุทธิศิริ และคณะ. 2539. การสถาปนา TQM ในโรงพยาบาลรัฐ ตอนจุดเริ่มและภาพรวม.
วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข. (4 มีนาคม) : 148.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และคณะ. 2540. ทบทวนแนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพ. ก้าวแรกของ TQM,
CQI ในโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดีไซน์ จำกัด.
- อัมพรพรรณ ตั้งจิตพิทักษ์. 2538. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนก
อายุรศาสตร์ วชิรพยาบาล. ข่าวสารการพยาบาลวชิรพยาบาล. 3 (มกราคม-เมษายน) : 7-16.
- อาภา ยังประดิษฐ์. 2529. การศึกษาพฤติกรรมจริยธรรม แนวโน้มพฤติกรรมจริยธรรมและ
ศักยภาพพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติกรพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพใน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพยาบาลศึกษา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

อาภา โลจายะ. 2538. การจัดคนเข้าทำงาน. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
(7 เมษายน) หน้า 10-15.

ภาษาอังกฤษ

Bernard, Chester I. 1972. *The function of executive*. Cambridge : Harvard University Press.

Blegen, M. 1993. Nurses' job satisfaction : A meta- analysis of related variables. *Nursing Research* 42 (January-February) :36-41.

Boesch, Ernest. 1972. *Communication between doctor and patients in Thailand*. West Germany of Sarr : 71-79.

Bopp, KD. 1990. How patients Evaluate the quality of ambulatory medical encounter : A marketing perspective. *Journal of Health Care Marketing* 10 (March) : 6-15.

DcCottis, T.A., and Summer, T.P. 1987. A path analysis of a model the antecedent and consequences of organizational commitment. *Human Relations*. 40 (February) : 445-470.

Dessler, G. *Human Behavior Improving Performance at work*. Verginia : reston Publishing Co., (น.ป.ป.)

Dunlap, B.J., Dotson, M.J., & Chambers, T.M. (1988). Perception of real- estate brokers and buyers: A sales-orientation, customer-orientation approach. *Journal of Business Research*. 17 (February) : 175-187.

Goodale, J.C.; Koerner, M.; and Roney, J. 1997. Analyzing the impact of service provider empowerment on perception of service quality inside an organization. . *Journal of Quality Management*. 2 (February) : 191-215.

Green, C. and Organ, D.W. 1973. An evaluation of causal model linking received role and job satisfaction. *Administrative Service Quarterly*. 18 (March) : 95-103.

Greller, M.M., and Parsons, C.K. 1992. Feedback and feedback inconsistency as sources of strain and self-evaluation. *Human Relations* . 45 (June) : 601-620.

Hackman, J.R., and Oldham, G.R. 1980. *Work Redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley publishing Company.

Hrebiniak, L. G. and Alutto, J.A. 1972. Personal and role related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*. 17 (March) : 555-573.

- Hulka, et al. 1971. Satisfaction with medical care in a low income population. *Journal of Chronic Disease* 24 : 661-673.
- Jamal, M. 1990. Relationship of job stress and type-A behavior to employee' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problem, and turnover motivation' *Human Relation*. 43 (August) : 727-738.
- Javalgi, R.G.; Rao, S.R.; and Thomas, E.G. 1991. Choosing a hospital : analysis of consumer tradeoffs. *Journal of Health Care Marketing* 11(March) : 12-22. Kahn, et al. 1984. *Organizational stress*. New York : Wiley .
- Kotler, P. 1994. *Marketing management : analysis planning implementation and control*. 8th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Kramer, M. 1984. *Reality shock*. St. Louis : Mosty.
- Lynch, J. and Schuler, D. 1990. Consumer evaluation of quality of hospital services from an economics of information perception. *Journal of Health Care Marketing* 10 (June) : 16 -21.
- Mangold, W.G., & Babakus, E. (1991). Service quality: The front-stage vs. the back-stage perspective. *Journal of Service Marketing*. 5 (April) : 59-70.
- Maynard, C.A. 1966. Relationship of critical thinking ability to professional nursing competence. *Journal of Nursing Education* 35 (January) : 12-18.
- McCarthy, E.J. and Perreault. 1990. *Basic marketing : A manageriac approach*. 10th ed. Illinois : Van Hottman, Inc.
- Mc Merry, S. 1983. Merrill honors quality circles. *American Banker*. 23 (August) : 23.
- McCormick, J.E., and Ligen, D. 1985. *Industrial and organization psychology*. 3th ed. Englewood : Prentice-Hall.
- Ouchi, W.G. 1979. A Conceptal framework for design of organizational control mechanisms. *Management Science*. 25 (September) : 833-848.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1983. Service firms need marketing skill. *Business Horizons*. 26 (November) : 28-31.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for research. *Journal of Market* 49 (Aprill) : 79-81.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1987. Customer – oriented corperate culture are crucial to service marketing success. *Journal of Service Marketing* 1 (January) : 39.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1988. Communication and control process in the delivery of service quality. *Journal of Marketing* 52 (April) : 35-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1990. *Delivering quality service , balancing customer perception and expectations*. New York : the Free Press.
- Payne, A. 1993. *The Essence of service marketing*. New York : Prentice Hall. Inc.
- Peri, T.C. 1995. Promoting spirituality in persons with acquired immunodeficiency syndrome : A nursing intervention. *Holistic Nursing Practice*. 10 (October) : 68-76.
- Possin, B. 1988. Dealing with Competition : The role of the nursing out reach coordinator. *Nursing Management*. 19 (August) : 20.
- Raiff, N.R. and Shore, B.K. 1993. *Advance case management*. California : Sage.
- Rinehart, Elma M. 1967. *Management Nursing Care*. New York : Macmillan.
- Ringl, K. and Dotson, L. Self-scheduling for professional nurses. *Nursing Management*. 20 (February) : 42-44.
- Shubin, Seymour. 1978. Burnout : The professional hazard you face in nursing. *Nursing* 78 : (July) : 23.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ - สกุล	สถานที่ทำงาน
1. ผศ.ดร. กุฎยา คันติผลาชีวะ	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ดร. กาญจนา จันทร์ไทย	วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ
3. อาจารย์ ภิญญา หนูภักดี	วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ
4. คุณ เพ็ญจันทร์ แสนประสาน	พยาบาลวิชาชีพอาวุโส ฝ่ายวิชาการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
5. พ.ศ.อ.หญิง ศกฤพร ตั้งวรกาญจน์	พยาบาลเอก งานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ
6. คุณ ทองกร วิจิตร	หัวหน้าฝ่ายวิชาการ โรงพยาบาลมหาชัย 2
7. คุณ ช่อราตรี สิริวัดถนันทน์	ผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล ระดับ 9 โรงพยาบาลเถลิงถิ่น
8. คุณ จันทร์เพ็ญ พาหงษ์	พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลเถลิงถิ่น
9. คุณ พรทิพย์ ทยานันท์	พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลเถลิงถิ่น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แบบสอบถาม

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการ
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการให้บริการผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ 12 ซอยจุฬา 64
ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

1 เมษายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (พยาบาลประจำการ)


สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วยดิฉัน นางพิมพ์ประภา โดสงคราม นิสิตชั้นปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หนิดา คามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่าน

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัย และจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นาง พิมพ์ประภา โดสงคราม)

นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน และเติมข้อความลงในช่องว่าง

เลขที่แบบสอบถาม □□□□□ 1-5

		สำหรับผู้วิจัย
1	ปัจจุบันท่านอายุ ปี (บริบูรณ์)	() 6
2	การศึกษาสูงสุดของท่าน (สาขาการพยาบาล).....	() 7
3	สถานภาพการสมรสของท่าน	() 8
	() 1. โสด () 2. คู่ () 3. หม้าย/หย่า/แยก	() 9
4	ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลรวม..... ปี	() 10
5	รายได้ของท่าน (เงินเดือน/เงินได้พิเศษ)..... บาท	() 11
6	แผนกที่ท่านกำลังปฏิบัติงานอยู่	
	() 1. หอผู้ป่วยอายุกรรม () 2. หอผู้ป่วยศัลยกรรม	
	() 3. หอผู้ป่วยสูติ - นรีเวชกรรม () 4. หอผู้ป่วย ตา-หู-คอ-จมูก	
	() 5. หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม () 6. หอผู้ป่วยหนัก	
	() 7. หอผู้ป่วยพิเศษ	

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย

- คำชี้แจง** ข้อความในรายการต่อไปนี้เป็นการดำเนินงานเพื่อจัดบริการแก่ผู้ป่วยขอได้โปรดพิจารณา สถานการณ์ต่อไปนี้ว่าเกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วยแห่งนี้มากน้อยเพียงไรแล้ว โปรดวงกลม O ถ้อยรอบตัวเลขตามที่ท่านเห็นว่าเกิดขึ้นจริง เพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น โดยกำหนดเป็น 7 ตัวเลือก ดังนี้
1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วย
 2. ไม่เห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วย
 3. ก่อนข้างไม่เห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วย
 4. ไม่แน่ใจว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วย
 5. ก่อนข้างเห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วย
 6. เห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วย
 7. เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วย

ตัวอย่าง ข้าพเจ้าให้บริการแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 1 2 3 4 5 6 7

ความหมาย คือ ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าท่านได้ให้บริการแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้จริง

7	6	5	4	3	2	1	สำหรับผู้วิจัย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ก่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ/ไม่แน่ใจ	ก่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. หัวหน้าหอผู้ป่วยแห่งนี้ได้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการที่ข้าพเจ้าให้แก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ.....					1 2 3 4 5 6 7		12
2. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าไม่เข้าใจลักษณะงานบริการของหอผู้ป่วยแห่งนี้....					1 2 3 4 5 6 7		13
3. ในหอผู้ป่วยแห่งนี้ ข้าพเจ้าสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่องานของข้าพเจ้า.....					1 2 3 4 5 6 7		14
4. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าหอผู้ป่วยแห่งนี้ไม่ได้จัดให้ข้าพเจ้ารับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอในด้านกรณีปฏิบัติสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย.....					1 2 3 4 5 6 7		15
5. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าพเจ้านั้น ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่าผู้บริหารของหอผู้ป่วยแห่งนี้ประเมินความสามารถด้านใดของข้าพเจ้ามากที่สุด.....					1 2 3 4 5 6 7		16
6. บุคลากรส่วนมากของหอผู้ป่วยแห่งนี้รู้สึกว่าคนเป็นผู้มีบุญคุณต่อผู้ป่วย ส่วนผู้ป่วยเป็นผู้มาขอความช่วยเหลือ.....					1 2 3 4 5 6 7		17
7. หัวหน้าหอผู้ป่วยแห่งนี้ได้แจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้บุคลากรแต่ละคนทราบทั้งข้อดีและข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข.....					1 2 3 4 5 6 7		18

7	6	5	4	3	2	1	สำหรับผู้วิจัย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ/ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
8. การต้องทำเอกสารและรายงานจำนวนมาก ทำให้ข้าพเจ้าให้บริการแก่ผู้ป่วยได้ไม่เต็มที่.....					1 2 3 4 5 6 7		19
9. หอผู้ป่วยแห่งนี้มีจำนวนผู้ป่วยมากเกินไป จนยากที่ข้าพเจ้าจะให้บริการที่ดีได้.....					1 2 3 4 5 6 7		20
10. สิ่งที่ผู้ป่วยคาดหวังจากข้าพเจ้ามักตรงกับสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยคาดหวังให้ข้าพเจ้าปฏิบัติแก่ผู้ป่วย.....					1 2 3 4 5 6 7		21
11. ข้าพเจ้าและหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกันเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้ป่วย.....					1 2 3 4 5 6 7		22
12. สิ่งที่ผู้ป่วยและญาติคาดหวังจากข้าพเจ้านั้นมีมากกว่าที่ข้าพเจ้าจะปฏิบัติได้.....					1 2 3 4 5 6 7		23
13. ข้าพเจ้ามีความสบายใจในงานที่ทำอยู่ เนื่องจากข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ดี..					1 2 3 4 5 6 7		24
14. หัวหน้าหอผู้ป่วยแห่งนี้จัดให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีความสามารถในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ป่วย.....					1 2 3 4 5 6 7		25
15. บุคลากรของหอผู้ป่วยแห่งนี้รู้ความต้องการของผู้ป่วยเป็นอย่างดี.....					1 2 3 4 5 6 7		26
16. หอผู้ป่วยแห่งนี้จัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้อย่างเพียงพอในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ป่วย.....					1 2 3 4 5 6 7		27
17. เครื่องมือที่ใช้ในหอผู้ป่วยแห่งนี้เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย.....					1 2 3 4 5 6 7		28
18. ข้อพิจารณาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า คือ การพิจารณาว่าข้าพเจ้ามีความสามารถในการติดต่อกับผู้ป่วยดีเพียงไร.....					1 2 3 4 5 6 7		29
19. ในหอผู้ป่วยแห่งนี้ การทุ่มเทความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ป่วย ไม่มีผลต่อการขึ้นเงินเดือน หรือได้รับการยกย่องชมเชย.....					1 2 3 4 5 6 7		30
20. ในหอผู้ป่วยแห่งนี้ บุคลากรพยายามที่ดีที่สุดในการให้บริการแก่ผู้ป่วย มีโอกาสมากที่สุดที่จะได้รับปูนบำเหน็จความดีความชอบเป็นพิเศษ.....					1 2 3 4 5 6 7		31
21. ข้าพเจ้าใช้เวลามากเพื่อพยายามแก้ไขปัญหาคืออยู่นอกเหนือการควบคุมของข้าพเจ้า..					1 2 3 4 5 6 7		32
22. บางครั้งหอผู้ป่วยแห่งนี้รับผู้ป่วยไว้มากจนเกินกำลังที่ข้าพเจ้าจะให้บริการที่ดีได้.....					1 2 3 4 5 6 7		33
23. ข้าพเจ้ามีอิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตของวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วย.....					1 2 3 4 5 6 7		34
24. ความคับข้องใจในงานประการหนึ่งของข้าพเจ้า คือ บางครั้งงานที่ข้าพเจ้าทำอยู่จำเป็นต้องขึ้นกับบุคลากรสาขาอื่นด้วย เช่น แพทย์.....					1 2 3 4 5 6 7		35
25. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานรักษาพยาบาลของหอผู้ป่วยแห่งนี้					1 2 3 4 5 6 7		36
26. บุคลากรทุกคนของหอผู้ป่วยแห่งนี้มีส่วนช่วยเหลือทีมงานในการทุ่มเทความพยายามเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย.....					1 2 3 4 5 6 7		37

7	6	5	4	3	2	1	สำหรับผู้ป่วย					
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ/ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง						
27. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีเป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้า.....												
					1	2	3	4	5	6	7	38
28. บุคลากรของหอผู้ป่วยแห่งนี้ร่วมมือกันทำงานมากกว่าที่จะชิงดีชิงเด่นกัน.....												
					1	2	3	4	5	6	7	39
29. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าเป็นสมาชิกคนสำคัญของหอผู้ป่วยแห่งนี้.....												
					1	2	3	4	5	6	7	40

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการให้บริการผู้ป่วยใน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นกรให้บริการผู้ป่วยใน ได้โปรดพิจารณาว่าตามสถานการณ์การทำงานในปัจจุบันของหอผู้ป่วยแห่งนี้ เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยได้ให้บริการตามคุณลักษณะต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โปรดวงกลม ○ ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น โดยกำหนดเป็น 7 ตัวเลือก ดังนี้

1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีการให้บริการตามคุณลักษณะดังกล่าว
2. ไม่เห็นด้วยว่ามีการให้บริการตามคุณลักษณะดังกล่าว
3. ค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่ามีการให้บริการตามคุณลักษณะดังกล่าว
4. ไม่แน่ใจว่ามีการให้บริการตามคุณลักษณะดังกล่าว
5. ค่อนข้างเห็นด้วยว่ามีการให้บริการตามคุณลักษณะดังกล่าว
6. เห็นด้วยว่ามีการให้บริการตามคุณลักษณะดังกล่าว
7. เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีการให้บริการตามคุณลักษณะดังกล่าว

ตัวอย่าง ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน 1 2 3 4 5 6 7

ความหมาย คือ ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการให้บริการของหอผู้ป่วยแห่งนี้ รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และไม่ยุ่งยากซับซ้อน

7	6	5	4	3	2	1	สำหรับผู้ป่วย	
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ/ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. ให้บริการรวดเร็วรอไม่นานขึ้นคอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน.....	1	2	3	4	5	6	7	41
2. มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม ให้การต้อนรับและคอยช่วยอำนวยความสะดวกด้วยท่าทีที่เต็มใจ.....	1	2	3	4	5	6	7	42
3. ให้บริการรักษาพยาบาลครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอน ทั้งบริการในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	43
4. มีบริการนัดตรวจเพื่อรักษาที่ต่อเนื่องล่วงหน้า (Follow-up) เมื่อถึงเวลาตรวจมารอรับตรวจที่แผนกตรวจได้เลย โดยไม่ต้องเข้าคิวรอรับบัตรร่วมกับผู้ป่วยแผนกอื่นๆ.....	1	2	3	4	5	6	7	44
5. คิวอาคารและเฟอร์นิเจอร์ของหอผู้ป่วย สะอาด ทันสมัย สวยงามเป็นระเบียบและได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	45
6. ภายในหอผู้ป่วยไม่มีสิ่งรบกวน เช่น กลิ่น เสียง บุง แมลงหรือสัตว์นำโรค.....	1	2	3	4	5	6	7	46
7. รอบๆโรงพยาบาลอากาศโปร่งเย็นสบาย ร่มรื่นด้วยต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับ.....	1	2	3	4	5	6	7	47
8. หอผู้ป่วยมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย จำนวนเพียงพอ และพร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	48
9. ท่าเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ การจราจรไม่ติดขัด.....	1	2	3	4	5	6	7	49
10. หอผู้ป่วยมีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก (เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท์ กระจกน้ำร้อน แก้วน้ำ) ที่สะอาดจำนวนเพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	50
11. เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด สวยงาม ขนาดพอเหมาะและอยู่ในสภาพที่ดี.....	1	2	3	4	5	6	7	51
12. ภายในหอผู้ป่วยมีนุ้มนพ้ก่่อน/เปิดเพลงเบา ๆ / มีหนังสือให้อ่าน/ มีโทรทัศน์/ วีดีโอให้ดู.....	1	2	3	4	5	6	7	52
13. หอผู้ป่วยมีอาหารร้อน ๆ ที่อร่อยถูกปากถูกกับโรค ถูกหลักศาสนาที่ผู้ป่วยนับถือไม่ซ้ำซากจำเจ และจัดอย่างสวยงามในภาชนะที่สะอาดและมีอุปกรณ์ครบ.....	1	2	3	4	5	6	7	53
14. หอผู้ป่วยมีเตียงนอนสบาย ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าห่มสะอาด ปราศจากกลิ่น.....	1	2	3	4	5	6	7	54
15. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยทุกคนทุกระดับ แต่งกายสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ.....	1	2	3	4	5	6	7	55
16. โรงพยาบาลมีแผนผัง เครื่องหมาย ตัวอักษรวิ่ง หรือป้ายชี้บอกทิศทางและสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน.....	1	2	3	4	5	6	7	56
17. โรงพยาบาลมีร้านค้า และร้านอาหารที่สะอาด บริการด้วยราคายุติธรรมตลอด 24 ชั่วโมง (เช่น 7-Eleven).....	1	2	3	4	5	6	7	57
18. หอผู้ป่วยมีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	58
19. หอผู้ป่วยมีสถานที่ให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารร่วมกัน.....	1	2	3	4	5	6	7	59

7	6	5	4	3	2	1	สำหรับผู้วิจัย	
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ/ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
20. โรงพยาบาลมีที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ.....	1	2	3	4	5	6	7	60
21. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วย มีลีลาที่ตลกขบขัน ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง.....	1	2	3	4	5	6	7	61
22. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้.....	1	2	3	4	5	6	7	62
23. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยเป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อ่อนนุช โกลีซิด.....	1	2	3	4	5	6	7	63
24. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยทักทาย โอบอ้อมอารีย์ และ พุดจากับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน.....	1	2	3	4	5	6	7	64
25. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด ละเอียดหรือรีบ และเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยเสมอ.....	1	2	3	4	5	6	7	65
26. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยสนใจ เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน.....	1	2	3	4	5	6	7	66
27. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยเห็นใจ เข้าใจ ห่วงใย เมตตา สงสารและเอื้ออาทรผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	67
28. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยพูดปลอบโยนให้กำลังใจและให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วยและญาติในการรักษา.....	1	2	3	4	5	6	7	68
29. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยให้ความเคารพนับถือผู้ป่วยตามวัย ไม่วางตนเหนือผู้ป่วย....	1	2	3	4	5	6	7	69
30. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยมีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ผู้ป่วย คลายเครียดบ้างอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์.....	1	2	3	4	5	6	7	70
31. แพทย์ประจำตัวผู้ป่วยมาตรวจรักษาตามเวลาที่กำหนดไว้.....	1	2	3	4	5	6	7	71
32. พยาบาลช่วยบรรเทาอาการปวดให้ผู้ป่วยทันทีเมื่อผู้ป่วยมีอาการปวด.....	1	2	3	4	5	6	7	72
33. แพทย์/พยาบาล ให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง.....	1	2	3	4	5	6	7	73
34. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยมีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ.....	1	2	3	4	5	6	7	74
35. แพทย์ ให้การรักษาผู้ป่วยหายเร็ว.....	1	2	3	4	5	6	7	75
36. แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด ถูกต้องก่อนลงมือให้การรักษา.....	1	2	3	4	5	6	7	76
37. แพทย์ พยาบาล ให้การรักษาด้วยยาดี มีคุณภาพ ถูกต้อง และตรงตามเวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	77
38. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยให้การักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวล เข้มมือ.....	1	2	3	4	5	6	7	78
39. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยมีความพร้อมที่จะให้บริการ ดูแล ช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างทันทั่วทั้งที่.....	1	2	3	4	5	6	7	79
40. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยให้ความสำคัญแก่ผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง.....	1	2	3	4	5	6	7	80
41. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ.....	1	2	3	4	5	6	7	81

7	6	5	4	3	2	1	สำหรับผู้วิจัย	
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ / ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
42. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย เว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม.....	1	2	3	4	5	6	7	82
43. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยเคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย และ ไม่ก้าวร้าวเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	83
44. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยหรือญาติอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจและสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้.....	1	2	3	4	5	6	7	84
45. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษาพยาบาลที่ปรากฏในแฟ้มประวัติของผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยร้องขอ.....	1	2	3	4	5	6	7	85
46. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยแนะนำตนเองและบอกให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนลงมือให้การพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	86
47. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยให้การช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างรีบด่วนเมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต โดยไม่จำเป็นต้องคอยให้ผู้ป่วยร้องขอ.....	1	2	3	4	5	6	7	87
48. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยให้ข้อมูลการทดลองเพื่อการศึกษาวิจัยทางการแพทย์หรือทางการแพทย์อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจได้ว่าจะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมโครงการทดลอง.....	1	2	3	4	5	6	7	88
49. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับโรคแก่ผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	89
50. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วย บอกชื่อยา สรรพคุณของยา ฤทธิ์ข้างเคียงของยา และวิธีรับประทานยา เมื่อผู้ป่วยหรือญาติร้องขอ.....	1	2	3	4	5	6	7	90
51. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยอธิบายวิธีการตรวจโรค เหตุผลที่ต้องตรวจและผลการตรวจโรคทุกครั้งที่ได้รับ การตรวจ.....	1	2	3	4	5	6	7	91
52. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยอธิบายเรื่องโรคของผู้ป่วย แผนการรักษา และระยะเวลาที่ใช้ในการรักษาแก่ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	92
53. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยแนะนำ และชี้ กวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เหมาะสมกับโรคให้ผู้ป่วยอย่างละเอียด ครบประเด็นด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายจนผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้.....	1	2	3	4	5	6	7	93
54. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	94
55. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วย เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจ และเต็มใจตอบข้อซักถามที่ผู้ป่วยสงสัยทุกครั้ง.....	1	2	3	4	5	6	7	95
56. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วย ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยตามความต้องการของผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	96
57. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วย เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่พักของ ผู้ป่วยได้เมื่อผู้ป่วยมีปัญหา.....	1	2	3	4	5	6	7	97
58. ทีมการรักษาพยาบาลของหอผู้ป่วย ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ.....	1	2	3	4	5	6	7	98

7	6	5	4	3	2	1	สำหรับผู้วิจัย		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ/ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
59.	แพทย์ พยาบาล ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐานและถูกหลักวิชาการทุกครั้ง.....	1	2	3	4	5	6	7	99
60.	พยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินได้ทันทั่วทั้งที่ต่งหน้าก่อน ที่แพทย์จะมาถึง.....	1	2	3	4	5	6	7	100
61.	แพทย์ พยาบาล ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่าการรักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย.....	1	2	3	4	5	6	7	101
62.	เจ้าหน้าที่ทุกระดับของหอผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัยจาก โรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ.....	1	2	3	4	5	6	7	102
63.	ทีมการรักษาพยาบาล ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ มีจำนวนเพียงพอ... ..	1	2	3	4	5	6	7	103
64.	แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคและให้การรักษาถูกต้อง ไม่ผิดพลาด.....	1	2	3	4	5	6	7	104
65.	แพทย์ พยาบาล และผู้ให้บริการทุกระดับของหอผู้ป่วย มีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้.....	1	2	3	4	5	6	7	105
66.	หอผู้ป่วยแห่งนี้มีอัตราการรักษาพยาบาลคุ้มค้ำกับบริการที่ผู้ป่วยได้รับ.....	1	2	3	4	5	6	7	106
67.	หอผู้ป่วยแห่งนี้มีเอกสารบอกราคาการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยหรือญาติทราบอย่าง ละเอียด.....	1	2	3	4	5	6	7	107
68.	หอผู้ป่วยแห่งนี้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระค่ารักษา พยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	108
69.	หอผู้ป่วยแห่งนี้ ถอดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลตามควรแก่กรณี.....	1	2	3	4	5	6	7	109
70.	พยาบาลของหอผู้ป่วยแห่งนี้ให้คำปรึกษาหารือ เรื่องค่ารักษาพยาบาลได้.....	1	2	3	4	5	6	7	110

ขอขอบคุณอย่างสูง

นางพิมพ์ประภา ไตสงคราม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือ

1.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อความ

การวิเคราะห์ข้อความในแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมที่เหลือจากข้อความที่ต้องการวัด ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$R_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	R_{xy}	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
	X	=	คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามข้อที่ต้องการวัด
	Y	=	คะแนนรวมที่เหลือทั้งหมดจากข้อความที่ต้องการวัดที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม
	N	=	จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

1.2 สถิติที่ใช้ในการวัดความเที่ยงของแบบสอบถาม

การวัดความเที่ยงของแบบสอบถาม ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) วัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งมีสูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

เมื่อ	α	=	สัมประสิทธิ์แห่งความเที่ยง หรือค่าความเชื่อมั่น
	k	=	จำนวนข้อความทั้งหมดของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	=	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	s_x^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งหมด หรือกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ของปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	=	ค่าร้อยละ
	f	=	แทนความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	=	จำนวนรวมทั้งหมด

2.2 คำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

2.2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2538)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	=	ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมด
	N	=	จำนวนคะแนนทั้งหมด

2.2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N - 1)}}$$

เมื่อ	S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	=	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัว
	$\sum X^2$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	=	จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2.3 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

2.3.1 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้กับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยการทดสอบค่าไคสแควร์ (X^2) ใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2537)

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

เมื่อ

X^2	=	สัญลักษณ์ของไคสแควร์
O	=	แทนค่าความถี่ที่ได้จากการสังเกต
E	=	แทนค่าความถี่ที่คาดหวังไว้

2.3.2 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาที่ประกอบวิชาชีพ พยาบาล และการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งมีสูตร ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540)

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

เมื่อ

r_{xy}	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X และ y
$\sum x$	=	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรอิสระ
$\sum y$	=	ผลรวมที่วัดได้จากตัวแปรตาม
$\sum xy$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม
$\sum x^2$	=	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปรอิสระ
$\sum y^2$	=	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปรตาม
N	=	จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2.4 หาตัวพยากรณ์การให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัย ส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นตัวพยากรณ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีลำดับขั้นในการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

2.4.1 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวพยากรณ์ และตัวพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เช่นเดียวกับข้อ 2.3.2

2.4.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ใช้สูตรดังนี้ (Glass & Hopkins, 1984)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (df = n - 2)$$

เมื่อ	t	=	ค่าคงที่
	r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.4.3 หากกลุ่มตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุด โดยวิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ ดังนี้

2.4.3.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerling & Pedhazur, 1973)

$$R = \frac{SS_{reg}}{SS_t}$$

เมื่อ	R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
	SS _{reg}	=	ความแปรปรวนของตัวแปรเกณฑ์ที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรพยากรณ์
	SS _t	=	ความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรเกณฑ์

2.4.3.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่คำนวณโดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger & Pedhazur, 1973)

$$F = \frac{R^2 (N - K - 1)}{(1 - R^2) K}$$

เมื่อ	F	=	ค่าสถิติตัดส่วนเอฟ
	R ²	=	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
	N	=	ตัวอย่างประชากร
	K	=	จำนวนตัวพยากรณ์

2.4.3.3 ทดสอบค่า F เพื่อทดสอบว่าเมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์แล้วจะทำให้ค่า R² เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้การทดสอบค่า F ดังนี้

$$F = \frac{(R^2 y.12 \dots K1 - R^2 y.12 \dots K2) / (K1 - K2)}{(1 - R^2 y.12 \dots K1) / (N - K1 - 1)}$$

เมื่อ	F	=	ค่าสถิติเอฟ
	R ² y.12	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่มีตัวพยากรณ์
	K1	=	จำนวนตัวทำนายที่มีค่ามากกว่า

2.4.3.4 หาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger & Pedhazur, 1973)

$$b_i = B_i \cdot \frac{S_y}{S_i}$$

เมื่อ	b _i	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์
	B _i	=	ค่า Beta weight ของตัวแปร i
	S _y	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์
	S _i	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์

2.4.3.5 ทดสอบค่า t เพื่อทดสอบว่าค่า b ของตัวพยากรณ์แต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์หรือไม่ โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger & Pedhazur, 1973)

$$t = \frac{b_i}{S.E.b_i}, \quad (df = N - k - 1)$$

เมื่อ	t	=	ค่าสถิติทดสอบที่
	b_i	=	สัมประสิทธิ์การถดถอย หรือค่าน้ำหนักของตัวพยากรณ์
	$S.E.b_i$	=	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b_i (Standard Error)

2.3.4.6 หาค่าคงที่ของสมการการพยากรณ์ โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger & Pedhazur, 1973)

$$a = \bar{y} - \left(\sum_{i=1}^K b_i X_i \right)$$

เมื่อ	\bar{y}	=	ค่าคงที่
	\bar{y}	=	ค่าเฉลี่ยของตัวแปรเกณฑ์
	X_i	=	ค่าเฉลี่ยของตัวพยากรณ์ที่ i ถึง k
	b_i	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ตัวที่ i ถึง k

2.3.4.7 สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ใช้สูตรดังนี้

$$\hat{y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

เมื่อ	\hat{y}	=	คะแนนการให้บริการผู้ป่วยใน ในรูปคะแนนดิบ
	$b_1 + b_2 \dots + b_k X$	=	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์แต่ละตัว ในรูปคะแนนดิบ
	$X_1, X_2 \dots X_k$	=	คะแนนดิบของตัวพยากรณ์แต่ละตัว
	a	=	ค่าคงที่

2.3.4.8 สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ใช้สูตรดังนี้

$$Z = B_1 Z_1 + B_2 Z_2 + \dots + B_k Z_k$$

เมื่อ

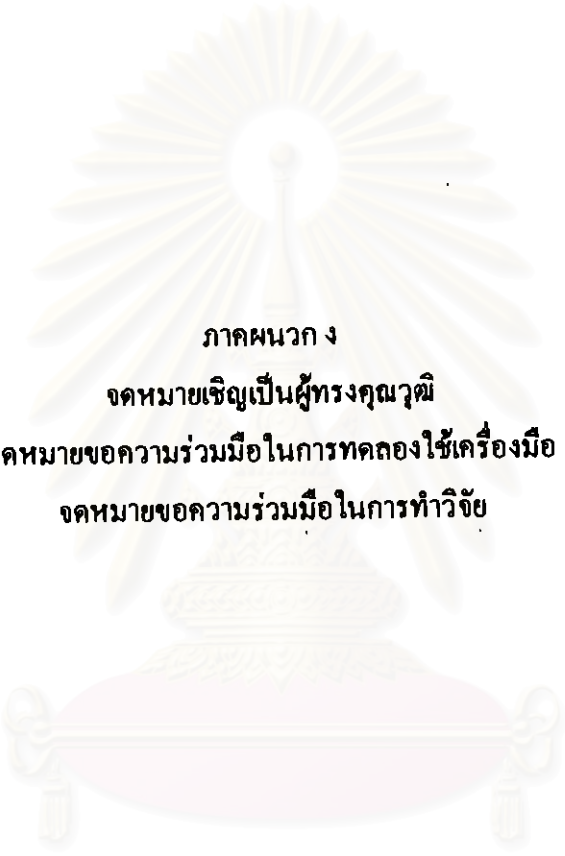
Z = คะแนนสมการพยากรณ์การให้บริการผู้ป่วยใน
ในรูปคะแนนมาตรฐาน

B_1, B_2, \dots, B_k = สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์แต่ละตัวในรูป
คะแนนมาตรฐาน

Z_1, Z_2, \dots, Z_k = คะแนนมาตรฐานของตัวพยากรณ์แต่ละตัว



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ง
จดหมายเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
จดหมายขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือ
จดหมายขอความร่วมมือในการทำวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ทม 0342/๒๑/๗

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ชั้น 12 ซอยจุฬา 64
ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

/ มีนาคม 2542

เรื่อง ขออนุมัติข้าราชการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์
2. แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางพิมพ์ประภา ไตสงคราม นิสิตชั้นปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ ผศ. ดร. กุลยา ดันติผลาชีวะ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุมัติให้ ผศ.ดร. กุลยา ดันติผลาชีวะ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๑-๓-๒๐๑๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ตำแหน่งเรียน ผศ.ดร. กุลยา ดันติผลาชีวะ

ฝ่ายวิชาการ โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ที่ ทม 0342/๒๕๖๖

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ชั้น 12 ซอยจุฬา 64
ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

/ มีนาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเลิดสิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม
2. ที่อยู่ของนิสิตที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นางพิมพ์ประภา ไตสงคราม นิสิตชั้นปริญญาโท สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการให้
บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” โดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตจำเป็นต้องเก็บ
รวบรวมข้อมูล โดยการนำเครื่องมือวิจัยมาทดลองใช้กับพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเลิดสิน ซึ่งเป็น
กลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางพิมพ์ประภา ไตสงคราม
ได้ทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ
โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ที่ ทม 0342/ ๒๖๐

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ 12 ซอยจุฬา 64
ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

// มีนาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน ผู้บังคับการโรงพยาบาลตำรวจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม
2. ที่อยู่ของนิสิตที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นางพิมพ์ประภา ไตสงคราม นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้นิสิตจำเป็นต้องนำ เครื่องมือวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับพยาบาลประจำการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางพิมพ์ประภา ไตสงคราม ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

๒/๓.๓๐๓ ๒๕๔๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ประวัติผู้วิจัย

นางพิมพ์ประภา โตสงคราม เกิดวันที่ 22 มิถุนายน 2493 ที่ตำบลพนมรอก อำเภอ ท่าตะโก จังหวัด นครสวรรค์ สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาล พดุงครรภ์ และอนามัย จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกทม พ.ศ. 2515 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรครุพยาบาล จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกทม พ.ศ. 2519 และสำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกทมร่วมกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2528 เข้าศึกษาต่อหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2540 เริ่มรับราชการในตำแหน่งพยาบาลจัตวา โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ เมื่อปี พ.ศ. 2515 – 2520 หลังจากนั้นจึงได้โอนย้ายมารับราชการที่โรงพยาบาลเลิดสิน กรุงเทพมหานคร เป็นต้นมา ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกชาย 1 โรงพยาบาลเลิดสิน กรุงเทพมหานคร



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย