

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกนุช ชื่นเลิศกุล. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับเป็นจริงของผู้ป่วย และพยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.
- กองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. การบริการการพยาบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2533.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. คุณภาพของการพยาบาลตามความต้องการของผู้รับบริการ. วารสารพยาบาล 28 (ตุลาคม 2522) 52-55.
- กุลเรือง สายชุ่มอินทร์. ความต้องการและปัญหาของประชาชนต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- คัมภีร์ มัลลิกะมาส. สิทธิของคนไข้. นิตยสารโรงพยาบาลกลาง 21 (กรกฎาคม - กันยายน 2527) 196-207.
- จินตนา ชูนิพันธ์. พยาบาล : การสร้างภาพพจน์เชิงวิชาชีพ. สารศึกษณ์เก่าพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปีที่ 8 (2533) 23-26.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. วิจารณ์การแพทย์เวชสาร. 38 (เมษายน 2537) 169-178.
- จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ. จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา, 2516.
- ชีชวาล วีระพันธ์ และคณะ. ความรู้ว่าตนเองป่วย การใช้บริการสาธารณสุขเมื่อเจ็บป่วย กับระบบการส่งต่อในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก. การประชุมสัมมนาเสนอผลงานวิจัยเพื่องานสาธารณสุขมูลฐาน ปี 2530 ครั้งที่ 5. นครปฐม : ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานอาเซียน. มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ธนพร, 2537.
- เดโช สวานานนท์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โปษสามัคคีการพิมพ์, 2518.

- เต็มดวง เจริญสุข. การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวัง กับตามความเป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.
- ทัศนาศู เงินทอง. การพัฒนาบริการการพยาบาลโดยการวิจัย. ข่าวสารการพยาบาลวิชาชีพพยาบาล 5 (กันยายน - ธันวาคม 2530) 34-35.
- ทัศนาศู บุญทอง. การพยาบาลกับการป้องกันโรคทางจิต. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการเลือกสรรการพยาบาลมารดาทารก และการพยาบาลจิตเวช, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2528.
- ทัศนาศู บุญทอง และฟาริดา อิบราฮิม. การบริหารงานเพื่อบริการที่มีคุณภาพ. การประชุมใหญ่ทางวิชาการ : งานฉลอง 100 ปีศิริราช. (เมษายน 2531) 187-189.
- ทัศนาศู นนทะสร. พฤติกรรมกรช่วยเหลือทางการพยาบาล. ม.ป.ท., ม.ป.ป.
(อัครสำเนา)
- ทัศนาศู มัจฉาชีพ. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของสตรีไทยผู้ให้บริการด้านการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพตามการรับรู้ของตนเองกับความคาดหวังของผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ธงชัย สันติวงษ์. การตลาดสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2525.
———. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- ธนวรรณ อาษารัฐ. อะไรเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการอย่างแท้จริงจากพยาบาล. วารสารวิทยาลัยพยาบาลชลบุรี 7 (มกราคม-มิถุนายน 2537) 20-23.
- ธารารัตน์ ส่งสิทธิ์กุล. การศึกษาความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายที่เข้ารับการรักษาในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- นพมาศ ชีวเวคิน. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.
- นวลจันทร์ ทัศนาศูกุล. รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการของคนไข้ที่มาโรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2523.
- น้อมฤดี จงพยุหะ. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ก้าวหน้าการพิมพ์, 2519.

นิภา ศรีไพโรจน์. สถิตินอนพาราเมตริก. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์,
2533.

บังอร พิศวง, สำเร็จ ใจหาญ และ จารุดี คำทอง. การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับ
บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชนใน
จังหวัดสุรินทร์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ, สุรินทร์, บุรีรัมย์ 6
(กันยายน-ธันวาคม 2534) 219-225.

บุรุษรัตน์ รอดทิพย์. ความคิดเห็นของผู้รับบริการในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกที่มีต่อ
พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลตามพระราชบัญญัติวิชาชีพพยาบาลและการ
ผดุงครรภ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.

ปัทมา คุปต์จิต. บทบาทพยาบาลกับการพยาบาลแบบองค์รวม : วิเคราะห์กรณีตัวอย่าง.
วารสารพยาบาล 43 (เมษายน-มิถุนายน 2537) 112-118.

ปัทมา หอมจุ. การตรวจสอบคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลขอนแก่น. ขอนแก่นเวชสาร
16 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2535) 1-5.

ประคอง กรรณสุด. สถิติประยุกต์สำหรับครู. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2534.

—————. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2535.

ประพิณ วัฒนกิจ. การสร้างมาตรฐานการพยาบาล. การประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์ในการ
บริหารการพยาบาล : แนวคิดร่วมสมัย 2537 (8-10 สิงหาคม 2537) 1-4.

พนิดา คำสุ. การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้า
หอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

พนิดา ความพวงษ์. การตลาดบริการพยาบาล. การประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาล
เพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. (21-23 สิงหาคม 2538) 26-39.

—————. ความคิดเห็นของผู้ป่วยและพยาบาลต่อกิจกรรมการพยาบาลในโรงพยาบาล
ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.

พวงจันทร์ คุละสัมพะ. จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2512.

- พวงเพชร ชุ่มศรี. การรับรู้ของพยาบาลต่อความต้องการของญาติผู้ป่วยในภาวะวิกฤตที่หอผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลแพร่. พุทธชินราชเวชสาร 11 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2537) 97-100.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. ศาสตร์การดูแล : กระพี้ของวิชาชีพการพยาบาล. รายงานการสัมมนานำร่อง เรื่อง ศาสตร์การดูแลในวิชาชีพพยาบาล : แนวคิด ทฤษฎี และการปฏิบัติ. (6 ตุลาคม 2536) 27-42.
- . 50 ปี ชีวิตและงาน : อาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. ม.ป.ท., 2536.
- พิชชดา วิรัชพินทุ และคณะ. ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วย ที่หน่วยแพทย์เวร-ฉุกเฉิน แผนกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก. วารสารพยาบาลศาสตร์ 12 (กรกฎาคม-กันยายน 2537) 25-32.
- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย ศิริพร ชัมภลิต และทัศนีย์ นะแสง. วิจัยทางการพยาบาล : หลักการและกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 2, สงขลา : โรงพิมพ์อัลลายด์เพรส, 2535.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการพยาบาลที่ประทับใจ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (พฤศจิกายน 2536) 15-20.
- พาริตา อิบราฮิม. คู่มือปฏิบัติการพยาบาลวิชาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม, 2525.
- . แรงผลักดันไปสู่คุณภาพการพยาบาล. แพทยศาสตร์ 14 (ตุลาคม 2528) 459-462.
- ภูษิตา อินทรประสงค์. การควบคุมคุณภาพการพยาบาล. วารสารสมาคมศิษย์เก่าพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข 5 (ธันวาคม 2536) 27-30.
- มนัสสินธุ์ บุญทรพ. ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- มุกดา สำนวนกลาง. วิชาชีพพยาบาลกับการยอมรับในสังคม. วารสารสมาคมศิษย์เก่าพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข 4 (ธันวาคม 2535) 13-18.
- รัตนา ทองสวัสดิ์. การทำงานด้วยความสุข. สารศิษย์เก่าพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 8 (2533) 29-32.

- เรณูมาศ วิจิตรรัตนะ. ความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในชีวิตประจำวัน
ขณะพักรักษาตัวในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2522.
- เรวดี ลือพงศ์ลักษณ์. การวิเคราะห์พฤติกรรมของพยาบาลขณะมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ระออล ตันตศิรินทร์ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
ต่อกิจกรรมพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน. พยาบาลสาร 20 (กรกฎาคม-
กันยายน 2536) 1-10.
- ระออล หุตางกูร. พลังวิชาชีพทางคุณธรรม จริยธรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล.
สารสาส์นการพยาบาล. (ธันวาคม 2533) 24-28.
- ลาวัลย์ สัมบูรณ์ และคณะ. การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการรักษายาพยาบาลตามความคาดหวัง
และกิจกรรมการรักษายาพยาบาลตามความเป็นจริงของมารดาหลังคลอดในโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่. พยาบาลสาร 21 (เมษายน-มิถุนายน 2537) 1-9.
- ลิลลี่ โอฬารนุกุล. การศึกษาความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วยหลังคลอด. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- วัลภา คุณทรงเกียรติ. ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยต่อพยาบาล. วารสารคณะพยาบาล
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 1 (มกราคม-มิถุนายน 2537) 7-12.
- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และ มะลิจิตร ศิริวัฒนามานนท์. ศึกษาความพอใจของผู้รับบริการต่อ
งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาล
ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ 8 (มกราคม - เมษายน 2536) 45-55.
- วิเชียร เกตุสิงห์. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ : บริษัท
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2530.
- ศรีธรรม ธนะภูมิ. พัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : ชานพิมพ์, 2535.
- ศิริวรรณ เจริญ. ความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความต้องการการพยาบาลหลังคลอด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลัทธิดานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2533.

ศิริพร ตันตพิณวินัย. การสร้างเสริมคุณภาพการบริการทางการแพทย์. ประชุมสัมมนา
วิชาการ 2537. (24-25 เมษายน 2537) 1-17.

_____. การพัฒนาศักยภาพการบริหารการพยาบาลเพื่อคุณภาพการพยาบาล. รามาศิษย์
พยาบาลสาร (มกราคม-เมษายน 2538) 79-87.

ศุภชัย คุณารัตนพฤษ. ทางรอดของโรงพยาบาลรัฐบาลก่อนปี 2543. การประชุมวิชาการ
รามาศิษย์ประจำปี 2535. (30 เมษายน - 1 พฤษภาคม 2535) 227-228.

สมจิต หนูเจริญกุล. คุณค่าของการพยาบาล. วารสารพยาบาล 43 (เมษายน-มิถุนายน
2537) 99-110.

สมชาติ กิจรทรง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น,
2536.

สมชาย เรื่องศิรินสรณ์. บัญญัติสิบประการในการบริการผู้ป่วย. วารสารโรงพยาบาลนพรัตน
ราชธานี 4 (มกราคม-เมษายน 2536) 71-72.

สัญญา วัฒนา และมะลิวัลย์ สุทธิธรรม. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ การใช้บริการสาธารณสุข
ของประชาชนจังหวัดชลบุรี. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา 2
(มกราคม-มิถุนายน 2538) 60-63.

สมัย จิตหมวด. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2520.

สิระยา สัมมาวาจ. ภาพลักษณ์ของพยาบาล. รามาศิษย์พยาบาลสาร (มกราคม-สิงหาคม
2538) 88-90.

สิวลี ศิริไอล. จริยธรรมกับงานบริการพยาบาลที่สร้างความประทับใจ. สารสภาการพยาบาล
(มีนาคม 2537) 38-40.

สุกัญญา โลงนาภิวัฒน์, วัลยา คุโรปรกรณ์พงษ์ และ สุชาติ ภูติวณะ. เปรียบเทียบความ
คาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วย และการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์ 13 (มกราคม-
มีนาคม 2536) 1-17.

สุชา จันท์เอม. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิช, 2533.

สุดาดวง เรืองรุจิระ และ ปราณี พรหมวิเชียร. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2533.

- สุโท เจริญสุข. จิตวิทยา : สำหรับอุดมศึกษาปัญญาชน. กรุงเทพฯ : สุวีริยาการพิมพ์, 2520.
- สุปราณี วสินอมร. การพยาบาลพื้นฐาน : แนวคิดและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพฯ : จุดทองการพิมพ์, 2535.
- สุภัทณา ปิณฑะแพทย. จิตวิทยาทั่วไป : แนวคิดและทฤษฎีขั้นมูลฐาน. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์, 2532.
- สุภา เบญจพร พิมพ์สุรางค์ เตชะบุญเสวีรมศักดิ์ และวีณา บัลลังก์โพธิ์. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับความเป็นจริงของผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดต่อเจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัด ในโรงพยาบาลรามธิบดี. ราชบัณฑิตยสถานสาร (มกราคม-เมษายน 2538) 22-29.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. แนวทางของการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพทั่วทั้งองค์กร. การประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในศกแห่งัน. (21-23 สิงหาคม 2538) 103-136.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครการพิมพ์, 2530.
- อังกุมา อภิชาติ. เรื่องน่ารู้ทางการพยาบาล. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์ 14 (มกราคม-มีนาคม 2537) 65-67.
- อัมพรพรรณ ตั้งจิตนิกข์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนกอายุรศาสตร์ วชิรพยาบาล. ข่าวสารการพยาบาลวชิรพยาบาล 3 (มกราคม-เมษายน 2528) 7-16.
- แอนก สุภินันท์. เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้ป่วยในแผนกโรกระบบประสาทของโรงพยาบาลประสาทสงขลา. วารสารกรมการแพทย์ 19 (สิงหาคม 2537) 293-298.
- อำพร จันทรักษา. ความขัดแย้งในบทบาทของพยาบาล. วารสารวิทยาลัยพยาบาลชลบุรี 7 (มกราคม-มิถุนายน 2537) 25-33.
- อำไพ สุติธรรม. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้ป่วยกับระดับความแตกต่างของการให้อันดับความสำคัญในกิจกรรมการพยาบาลของผู้ป่วยและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริฤตญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2526.

ภาษาอังกฤษ

- Abramowitz, S., Cote, A.A., and Berry, E. Analyzing Patient Satisfaction : A Multianalytic Approach. Quality Review Bulletin 13 (1987) 122-130.
- Allananch, E. J., and Golden, B. M. Patients' expectations and values clarification : A service audit. Nursing Administrations Quarterly 12 (Spring 1988) 17-22.
- Babakus, E., et al. Issues in the Practice of Cosmetic Surgery : Consumers' Use of Information and Perceptions of Service Quality. Journal of Health Care Marketing 11 (September 1991) 12-18.
- Bopp, D.K. How Patients Evaluate The Quality of Ambulatory Medical Encounter : A Marketing Perspective, Journal of Health Care Marketing 10 (March 1990) 6-15.
- Carter, S., and Mowad, L. Is Nursing Ready for Consumerism?. Nursing Adiministration Quarterly 12 (Spring 1988) 74-83.
- Cornell, S. A. Development of An Instrument for Measuring the Quality of Nursing Care. Nursing Research 23 (March-April 1974) 108-117.
- Dodge, J. S. What Patients Should Be Told : American Journal of Nursing 72 (October 1972) 1852-1854.
- Eck, S. A., et al. Consumerism, nursing, and the reality of the resources. Nursing Administration Quarterly 12 (Spring 1988) 1-11.
- Eriksen, L. R. Patient Satisfaction : An Indicator of Nursing Care Quality. Nursing Management 18 (July 1987) 31-35.

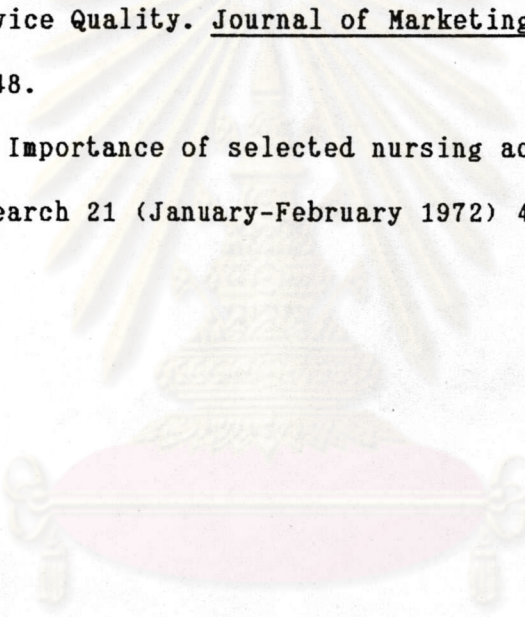
- Hennessey, L. L. and Friesen, M. A. Perceptions of quality of care in a minority population : A Pilot Study. Journal of Nursing Care Quality 8 (January 1994) 32-37.
- Hutt, M.D. and Speh, T.W. Business Marketing Management. A Strategic View of Industrial and Organizational Markets. 4th.ed. Orlando : The Dryden Press H.B.J., 1992.
- Kotler, P. Marketing Management : analysis planning implementation and control. 7th.ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1991.
- Leming, T. S. Quality customer service : Nursing's new challenge. Nursing Administration Quarterly 15 (Summer 1991) 6-12.
- Lindeman, R.H. Introduction to Bivariate and Multivariate Analysis. New York: Scott, Foresman and company, 1980
- Lynch, J. and Schuler, D. Consumer Evaluation of the Quality of Hospital Services From an Economics of Information Perspective. Journal of Health Care Marketing 10 (June 1990) 16-21.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. (Fall, 1985) 41-50.
- Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure : An Empirical Examination of Organizational Barriens Using an Extended Service Quality Model. Human Resource Management 30 (Fall 1991) : 335-364.
- Peter, J.P and Donnelly, J.H. Marketing Management : Knowledge and Skills. 2nd.ed. Homewood, IL : Richard D. Irwin, 1989.

Rempusheski, V. E., et al. Expected and received care : Patient perceptions. Nursing Administration Quarterly 12 (Spring 1988) 42-50.

Scardina, S., A. SERVQUAL : A tool for evaluating Patient satisfaction with nursing care. Journal of Nursing Care Quality 8 (January 1994) 38-46.

Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, and Parasuraman, A. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Journal of Marketing 52 (April 1988) 35-48.

White, B.M. Importance of selected nursing activities. Nursing Research 21 (January-February 1972) 4-14.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



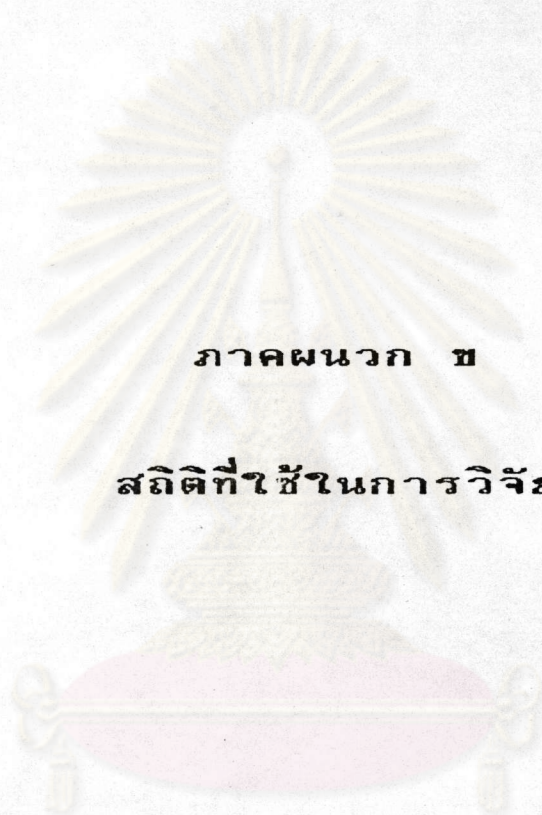
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่งและสังกัด
นางสาวศิริพร ตันติพลวินัย	ดร. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลมิชชั่น
นางเรณู โรจนะสิริ	ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเจ้าพระยา
นางพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์	รองศาสตราจารย์ ดร. คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
นางเพ็ญจันทร์ แสนประสาน	หัวหน้าฝ่ายอบรมและนิเทศงาน พยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
นางสาวจารุวรรณ เสวกวรรณ	รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถี ฝ่ายการพยาบาล
นางสาวสุวิทย์ เกตสัมพันธ์	ดร. พยาบาลประจำการ หน่วยพัฒนา คุณภาพการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช
นางอุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม	รองศาสตราจารย์ หัวหน้าภาควิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
นางลำยอง รัชมีมาลา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หัวหน้าแผนกการพยาบาลกุมาร เวชศาสตร์ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี
พันตรีหญิงเทียมใจ ศิริวัฒนกุล	กองฝึกอบรม กรมแพทย์ทหารบก
นางสาวสอึ้ง อภิपालกุล	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พยาบาลหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวชธานี



ภาคผนวก ข

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อความ

การวิเคราะห์ข้อความในแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวมที่เหลือจากข้อความที่ต้องการวัด ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

โดย	R_{xy}	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
	x	หมายถึง คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามข้อที่ต้องการวัด
	y	หมายถึง คะแนนรวมที่เหลือทั้งหมดจากข้อความที่ต้องการวัดที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม
	N	หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวัดความเที่ยง

การวัดความเที่ยงของแบบสอบถาม ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) วัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งมีสูตรดังนี้ (ประคอง วรรณสุด, 2535)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{Sx^2} \right]$$

- K = จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 Si^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 Sx^2 = ความแปรปรวนของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
 หรือกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร นำมาคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตรดังนี้

1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร, 2534.)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\Sigma X = \text{ผลรวมคะแนนทั้งหมด}$$

$$N = \text{จำนวนตัวอย่างประชากร}$$

1.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร, 2534)

$$\text{สูตร} \quad SD = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

SD	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ΣX	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
X^2	=	ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละจำนวน
N	=	จำนวนตัวอย่างประชากร

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) ใช้สูตรดังนี้

2.1 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม เมื่อความแปรปรวนเท่ากัน

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\text{Sp} \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$\text{Sp}^2 = \frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

ขอบเขตนัยสำคัญคือ

$$t < t_{\alpha/2}, (n_1 + n_2 - 2)$$

$$t > t_{1-\alpha/2}, (n_1 + n_2 - 2)$$

2.2 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม
เมื่อความแปรปรวนไม่เท่ากัน

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

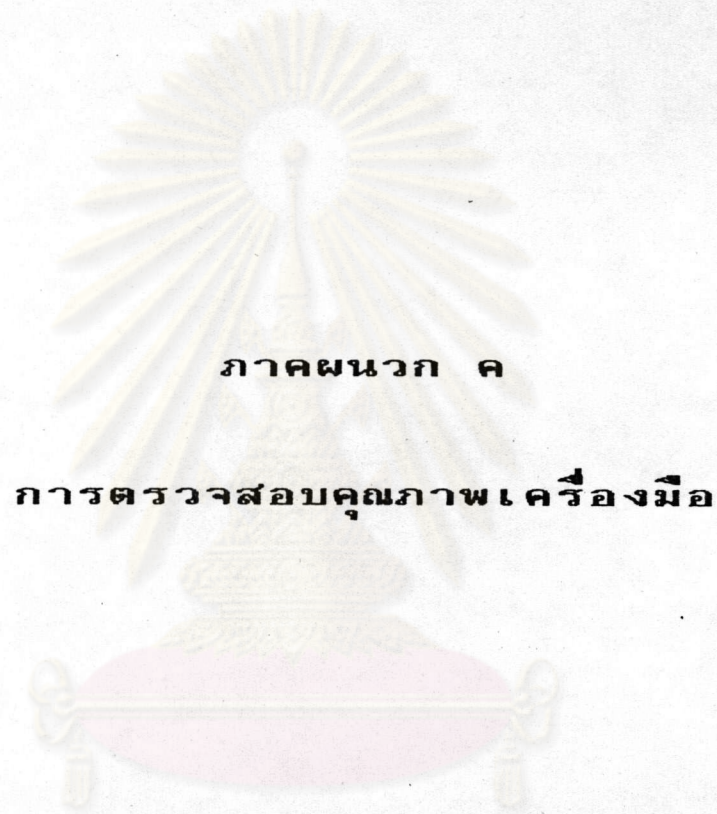
$$\text{โดยมี} \quad df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2 + \left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1+1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2+1}} - 2$$

ขอบเขตที่มีนัยสำคัญ คือ

$$t < t_{\alpha/2}, df$$

$$t > t_{1-\alpha/2}, df$$

ศูนย์วิทยพักรักษาการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อความรายข้อกับคะแนนรวมรายหมวด
และการวิเคราะห์ข้อความรายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่างผู้ปวย
จำนวน 30 ราย

ข้อความ ที่	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อความ รายข้อกับคะแนนรวมรายหมวด	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อความ รายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมด
1	0.68**	0.56**
2	0.59**	0.48*
3	0.30	0.41
4	0.55**	0.63**
5	0.40	0.50*
6	0.52*	0.52*
7	0.25	0.37
8	0.20	0.32
9	0.42	0.47*
10	0.31	0.48*
11	0.59**	0.54*
12	0.24	0.53*
13	0.41	0.39
14	0.44*	0.30
15	0.36	0.43*
16	-0.14	0.46*
17	0.03	0.63**
18	0.38	0.37
19	0.24	0.23
20	0.57**	0.42

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ ที่	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อความ	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อความ
	รายชื่อกับคะแนนรวมรายหมวด	รายชื่อกับคะแนนรวมทั้งหมด
21	0.57**	0.30
22	0.31	0.58**
23	0.38	0.27
24	0.61**	0.60**
25	0.64**	0.60**
26	0.62**	0.65**
27	0.61**	0.44*
28	0.45*	0.36
29	0.26	0.32
30	0.31	0.33
31	0.32	0.53*
32	0.20	0.63**
33	0.70**	0.59**
34	0.63**	0.72**
35	0.46*	0.30
36	0.40	0.37
37	0.40	0.57**
38	0.69**	0.60**
39	0.40	0.14
40	0.71**	0.46*

* $p < 0.01$, ** $p < 0.001$

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมรายหมวด และการวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่างพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 30 ราย

ข้อคำถาม ที่	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถาม รายข้อกับคะแนนรวมรายหมวด	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถาม รายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมด
1	0.52*	0.63**
2	0.44*	0.62**
3	0.50*	0.55**
4	0.55**	0.64**
5	0.68**	0.68**
6	0.53*	0.76**
7	0.55**	0.66**
8	0.51*	0.27
9	0.44*	0.43*
10	0.51*	0.71**
11	0.59**	0.52*
12	0.43*	0.58**
13	0.62**	0.65**
14	0.77**	0.68**
15	0.64**	0.73**
16	0.64**	0.49*
17	0.68**	0.88**
18	0.59**	0.59**
19	0.70**	0.77**
20	0.51*	0.53*

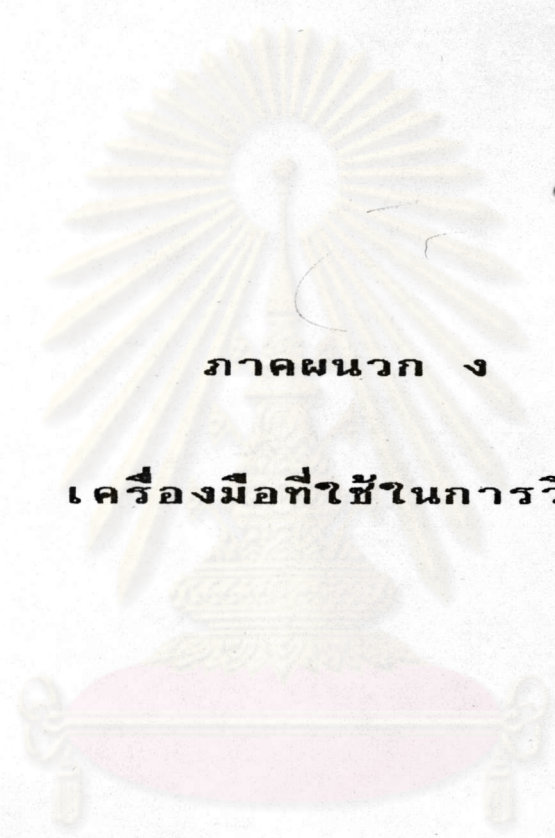
ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อความ ที่	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อความ รายข้อกับคะแนนรวมรายหมวด	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อความ รายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมด
21	0.51*	0.66**
22	0.58**	0.43*
23	0.75**	0.64**
24	0.56**	0.55**
25	0.63**	0.78**
26	0.63**	0.72**
27	0.84**	0.64**
28	0.67**	0.68**
29	0.24	0.48*
30	0.72**	0.75**
31	0.54**	0.70**
32	0.49*	0.69**
33	0.80**	0.67**
34	0.78**	0.58**
35	0.76**	0.61**
36	0.75**	0.63**
37	0.83**	0.89**
38	0.61**	0.58**
39	0.31	0.50*
40	0.74**	0.77**

* $p < 0.01$, ** $p < 0.001$

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเป็นรายหมวดและโดยรวมของ
ผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเก็บข้อมูลทดลองและข้อมูลจริง

		ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม			
หมวด การบริการพยาบาล		ข้อมูลทดลอง		ข้อมูลจริง	
ที่		ผู้ป่วย (n=30)	พยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วย(n=30)	ผู้ป่วย (n=321)	พยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วย(n=137)
1	การให้ผู้ป่วยบริการเข้าถึง บริการ	0.52	0.73	0.63	0.67
2	การติดต่อสื่อสาร	0.61	0.84	0.62	0.73
3	สมรรถนะของพยาบาล	0.56	0.63	0.62	0.71
4	ความมีอัธยาศัย	0.46	0.70	0.69	0.70
5	ความน่าเชื่อถือ	0.44	0.77	0.55	0.68
6	ความไว้วางใจ	0.31	0.86	0.58	0.71
7	การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการทันที	0.79	0.72	0.80	0.85
8	ความปลอดภัย	0.71	0.65	0.48	0.61
9	ความเป็นรูปธรรมของ บริการ	0.87	0.71	0.79	0.83
10	การเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	0.76	0.89	0.71	0.81
	รวม	0.94	0.95	0.93	0.95



ภาคผนวก ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชาบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

16 มีนาคม 2538

เรื่อง ขอส่งแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสกาดี ดวงเด่น นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา คามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน เพื่อขอได้โปรดตอบแบบสอบถาม โดยท่านไม่ต้องเปิดเผยชื่อของท่าน ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่ายิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล ให้เป็นไปตามความคาดหวังของท่านต่อไป ข้อมูลที่ได้นี้ถือเป็นความลับ และจะนำไปวิเคราะห์โดยภาพรวม เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดิฉันขอรับรองว่าไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้ และใคร่ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสกาดี ดวงเด่น)

นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

[]1 []2 []3

โปรดให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย /
ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

[]4

[] หญิง

[] ชาย

2. อายุ

[]5

[] 15 - 24 ปี

[] 25 - 34 ปี

[] 35 - 44 ปี

[] 45 - 54 ปี

[] 55 - 64 ปี

[] 65 - 74 ปี

[] 75 ปีขึ้นไป

ศูนย์วิทยุวิทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำหรับผู้วิจัย

3. ระดับการศึกษา [16
- [] ไม่ได้ศึกษา
 - [] ป.1 - ป.6
 - [] ม.1 - ม.3
 - [] ม.4 - ม.6 หรือ ปวช.
 - [] อนุปริญญา
 - [] ปริญญาตรี
 - [] ปริญญาตรีขึ้นไป
 - [] อื่น ๆ โปรดระบุ
4. สถานภาพสมรส [17
- [] โสด
 - [] คู่
 - [] หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่
 - [] อื่น ๆ โปรดระบุ
5. นับถือศาสนา..... [18
- [] พุทธ
 - [] คริสต์
 - [] อิสลาม
 - [] อื่น ๆ โปรดระบุ

สำหรับผู้วิจัย

6. อาชีพ..... [19
- [] รับราชการ
 - [] รัฐวิสาหกิจ
 - [] การค้า
 - [] รับจ้าง
 - [] ไม่ได้ทำงาน
 - [] นักเรียน / นักศึกษา / นิสิต
 - [] อื่น ๆ โปรดระบุ
7. รายได้ [110
- [] 0 - 3,000 บาท/เดือน
 - [] 3,001 - 6,000 บาท/เดือน
 - [] 6,001 - 9,000 บาท/เดือน
 - [] 9,001 - 12,000 บาท/เดือน
 - [] 12,001 - 15,000 บาท/เดือน
 - [] 15,000 บาทขึ้นไป
8. สาเหตุจุดจูงใจที่ตัดสินใจเลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลแห่งนี้ [111
- [] เคยมารับบริการครั้งก่อน
 - [] จากคำบอกเล่าของคนอื่น
 - [] จากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล
 - [] ชื่อเสียงของโรงพยาบาล
 - [] ใกล้บ้าน
 - [] สะดวกในการเดินทาง
 - [] อื่น ๆ โปรดระบุ.....

สำหรับผู้วิจัย

9. จำนวนวันที่เข้าอยู่ในโรงพยาบาล ถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม [] 12
- [] 3 - 7 วัน
 - [] 8 - 14 วัน
 - [] 15 - 21 วัน
 - [] 22 วันขึ้นไป
10. แผนกที่เข้าอยู่ในโรงพยาบาล [] 13
- [] อายุรกรรม
 - [] ศัลยกรรม
 - [] ออร์โธปิดิกส์
 - [] จักษุ
 - [] โสต ศอ นาสิก
 - [] สูติ-นรีเวชกรรม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชาบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

16 มีนาคม 2538

เรื่อง ขอส่งแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสกาวดี ดวงเด่น นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน เพื่อขอได้โปรดตอบแบบสอบถาม โดยท่านไม่ต้องเปิดเผยชื่อของท่าน ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่ายิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล ให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วย ข้อมูลที่ได้นี้ถือเป็นความลับ และจะนำไปวิเคราะห์โดยภาพรวม เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดิฉันขอรับรองว่าไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้ และใคร่ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสกาวดี ดวงเด่น)

นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง
ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

[] 1 [] 2 [] 3

โปรดให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย ✓
ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

1. อายุ

[] 4

[] ต่ำกว่า 30 ปี

[] 30 - 34 ปี

[] 35 - 39 ปี

[] 40 - 44 ปี

[] 45 - 49 ปี [] 50 - 54 ปี

[] 55 - 59 ปี

2. ระดับการศึกษา

[] 5

[] อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าอนุปริญญา

[] ปริญญาตรี หรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี

[] ปริญญาโท

สำหรับผู้วิจัย

3. อายุการทำงาน [16
- ต่ำกว่า 5 ปี
- 5 - 9 ปี
- 10 - 14 ปี
- 15 - 19 ปี
- 20 - 24 ปี
- 25 - 29 ปี
- 30 - 34 ปี
- 35 ปีขึ้นไป
4. แผนกที่ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย [17
- อายุรกรรม
- ศัลยกรรม
- ออร์โธปิดิกส์
- จักษุ
- วัสดุ ศอ นาสิก
- สูติ-นรีเวชกรรม
5. ท่านเคยได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติมหรือไม่ [18
- เคย
- ไม่เคย
6. ถ้าท่านเคยได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม ท่านได้รับการศึกษาอบรมอะไรบ้าง
-
-
-

ประวัติผู้เขียน

นางสาวสกาดี ดวงเด่น เกิดเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2512 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต จากวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เมื่อปี 2534 และเข้าศึกษาต่อหลักสูตรพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเมื่อปี 2536 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง นักวิชาการพยาบาลสาธารณสุข 4 ฝ่ายมาตรฐานการพยาบาล กองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร



ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย