

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกพร คุปตานนท์. 2539. ผลของการใช้โปรแกรมการประกันคุณภาพการพยาบาลต่อคุณภาพการพยาบาล : การศึกษาเฉพาะกรณีหอผู้ป่วยออโรโอบิดิกส์ โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรีช สืบสนธิ. 2538. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. 2539. คู่มือการจัดการบริการพยาบาล จากหลักการสู่ปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. 2542. การพัฒนาการปฏิบัติเชิงวิชาชีพ : มาตรฐานการพยาบาลใน โรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. 2544. การประกันคุณภาพโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2522. "คุณภาพของพยาบาลตามความต้องการของผู้รับบริการ," วารสารพยาบาล 28 (ตุลาคม) : 55-62.
- เกตุณี เห็นพิทักษ์. 2528. หลักการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : หจก. ภาพพิมพ์.
- ขนิษฐา นาคะ. 2534. "ความวิตกกังวล และความต้องการข้อมูลในผู้ป่วยก่อนผ่าตัด," วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. 2530. จิตวิทยาการบริการ นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .
- คมเพชร ฉัตรศุภกุล. 2530. กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จำลองลักษณ์ สิงห์กันต์. 2528. "ความสำคัญของพยาบาลต่อการให้สุขศึกษาในโรงพยาบาล," ใน เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาวิชาสุขศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 2 เรื่องสุขศึกษาเพื่อพัฒนาสุขภาพ กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- จินตนา ยูนิพันธุ์. 2527. การเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์ กรุงเทพ ฯ : ภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537. "คุณภาพของบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด," **จุฬาลงกรณ์เวชสาร 38 (4) : 169-178.**
- จุฬามณี คุณวุฒิ. 2542. "ผลการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวาน ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย และจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล โรงพยาบาลสมุทรสาคร," วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉวีวรรณ สิทธิเวช. 2520. "ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความวิตกกังวลก่อนผ่าตัดของผู้ป่วย ศัลยกรรมช่องท้องกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล," วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แฉล้ม พวงจันทร์. 2533. **วิวัฒนาการทางการบริหาร : การบริหารทางการแพทย์** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ชำนาญ ภูเี่ยม. 2537. **การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. อุดรดิตต์ : โรงพิมพ์ฟือออฟเซ็ทอาร์ท.
- เชาวลักษณ์ ฤทธิสรไกร. 2522. "ข้อมูลที่ผู้ป่วยต้องการทราบขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล," วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์, 2541. **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทัศนาศา บุญทอง. 2528. "การดูแลด้านจิตใจในผู้ป่วยฝ่ายกาย," ใน เอกสารการสอนชุดวิชากรณี **เลือกสรรการพยาบาลมารดาและทารก และการพยาบาลจิตเวช หน่วยที่ 10-15.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : หจก. นำกัการพิมพ์.
- บังอร พิศวง สำเร็จ ใจหาญ และจารุดี คำทอง. 2534. "การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์," **วารสาร การแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ 6 (กันยายน-ธันวาคม) : 219-225.**
- บุญศรี ปราบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรวัดณ์กุล. 2538. **การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรวรรณสุด. 2542. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง อินทรสมบัติ. 2521. "ความเครียดของผู้ป่วย เมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ใน การพยาบาลทางอายุรศาสตร์ เล่ม 3. กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราภาควิชาพยาบาล ศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี. มหาวิทยาลัยมหิดล.*****2525*****"

- ประพิน วัฒนกิจ. 2541. การบริหารการพยาบาล : ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าหอผู้ป่วย.
กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ปิยวรรณ ประคุณคงชัย. 2522. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ : ศึกษากรณีจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
- ปรุง โกมารทัต และคณะ. 2536. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพยาบาลในเขต
กรุงเทพมหานคร ซึ่งสำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกองงาน
วิทยาลัยพยาบาล. กองวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานกระทรวงสาธารณสุข.
- ผจงพร สุภาวิดา. 2529. การรับและจำหน่ายผู้ป่วย. การพยาบาลเบื้องต้น. ภาควิชาพยาบาล
ศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2530. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2538. แนวทางการพัฒนาความเป็นผู้นำทางการพยาบาล. เอกสาร
ประกอบการประชุมปฏิบัติการของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย. ณ อาคารสัมมนา 1
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พัชรี ทองแผ่. 2540. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนเขต 2.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. 2537. แนวคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ
สาธารณสุข. วารสารอนามัย. 23 (3) : 149-153.
- พูลศรี ชัยนิวัฒนา. 2523. เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ป่วยชายและหญิงต่อการปฏิบัติ
พยาบาล ของพยาบาลอายุรศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช. ภาควิชาพยาบาลศาสตร์
คณะพยาบาลศาสตร์มหิดล. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พาริดา อิบราฮิม. 2525. คู่มือปฏิบัติการพยาบาลชั้นวิชาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.
- รัตนา ทองสวัสดิ์. 2541. วิชาชีพการพยาบาล : ประเด็นและแนวโน้ม. พิมพ์ครั้งที่ 5. เชียงใหม่
: ธนบรรณการพิมพ์.
- รุ่งรวี วงษ์พสุเสถียร. 2539. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระ
คุณ ศิริราชา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรืองศิลป์ แก้วดอนรี. 2539. ความต้องการข่าวสาร ความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ
ข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยา
นิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- รัญจวน ลี้มสุวรรณ. 2525. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลสิทธิ์ ทรายงกูร. 2526. พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด.
- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. 2542. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด.
- วีโรจน์ ณ ระนอง. 2541. การคุ้มครองผู้บริโภค ในด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย กระทรวงพาณิชย์.
- แววตา เอกชาวนา. 2538. การบริการการศึกษาด้านสุขภาพอนามัยของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดต่างกัน และความต้องการของผู้รับบริการที่มีพื้นฐานทางสังคมต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. 2537. การสร้างเสริมคุณภาพบริการทางการแพทย์. ประชุมสัมมนาวิชาการ. (24-25 เมษายน) : 1-17.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. 2538. การพัฒนาศักยภาพการบริหารการพยาบาลเพื่อคุณภาพการพยาบาล. งามาธิบติสาร.1(มกราคม-เมษายน) : 78-87.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. 2538. การตลาดบริการพยาบาล. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. 2534. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. 2532. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. รายงานการวิจัย. สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข กองโรงพยาบาลภูมิภาค.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. 2543. แบบประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดีไซร์ จำกัด.

- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. 2544. **เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ : คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ**. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดีไซน์ จำกัด.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2540. **เอกสารการอบรมของโครงการ Hospital Accreditation**. (ม.ป.ท.). (เอกสารจัดสำเนา).
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2541. **เส้นทางสู่...การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง **การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1**. วันที่ 24 – 26 พฤศจิกายน ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี แพทยสมาคม.
- สมจิต หนูเจริญกุล. 2543. **การพยาบาล : ศาสตร์ของการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมชาติ กิจบรรจง. 2536. **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- สมทรง เพ็งสุวรรณ นวลอนงค์ บุญจรรยาศิลป์ และบังอร ริดใจบุญ. 2541. **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพยาบาล ต่อการบริการในโรงพยาบาลศิริราช**. วารสารวิจัยทางการแพทย์. 2(1) 108-126.
- สมยศ นาวิการ. 2537. **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สิริรัตน์ ฉัตรชัยสุชา. 2527. **การศึกษาข้อมูลของผู้ป่วยศัลยกรรมได้รับขณะพักรักษาตัวในโรงพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิระยา สัมมาวาจ. 2538. ปกิณกะ : **การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อวิชาชีพพยาบาล**. พยาบาลสาร, 22(2), 53-55.
- สิวลี ศิริโล. 2542. **จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา ประจุศิลป์, 2545. **การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย : บทบาทพยาบาลวิชาชีพ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.ซี.แอนด์ พี. ฟรินติ้ง อินเตอร์เทรด จำกัด.
- สุรศักดิ์ นานา และคณะ. 2538. **แนวทางของการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพทั่วทั้งองค์กร**. ใน **เอกสารการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน**. 21 – 23 สิงหาคม : 103-136.
- สุวดี ศรีเลณวัตติ และคณะ. 2524. **ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดี**. งามาธิบติสาร. ปีที่ 4 เล่มที่ 1. (มกราคม-มีนาคม) : 11-23.

- สุปาณี วคินอมร (บรรณาธิการ). 2535. **ทักษะการติดต่อกับผู้ป่วยและผู้ร่วมงาน การพยาบาลพื้นฐาน : แนวคิดและการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : จุดทองการพิมพ์.
- แสงจันทร์ ชิกวัฒน์. 2542. **การปฏิบัติการพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หลุย จำปาเทศ. 2533.**จิตวิทยาสัมพันธ์** . พิมพ์ครั้งที่ 2 ภาคจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พญาไท.
- อรรชร อาชาฤทธิ. 2541. **ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพรพรรณ ตั้งจิตพิทักษ์. 2528. **ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนกอายุรศาสตร์ วชิรพยาบาล. ข่าวสารการพยาบาลวชิรพยาบาล**. 3 (มกราคม-เมษายน) : 7-16

ภาษาอังกฤษ

- Aday, Lu Ann and Andersen, Ronald. 1975. **Development of Induces of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press.
- Albrecht, K. and Zemke, R. 1985. **Service America : Doing Business in the New Economy**. New York : Warner Books.
- Anthony, W. A. 1978. **Participation management**. Massachausetts : Addison-Wesley publishing company.
- Atkinson, L.D., & Murray, M.E. 1986. **Understanding the nursing process**. 3rd ed. New York : Macmillan.
- Bandura Albert. 1969. **Principle of Behavior Modification**. New York. Winston.
- Bandura Albert. 1986. **Social Foundations of Thought and Action**. New Jersey : Prentice- Hall.
- Beland, Irene L. and Passor, Joyce.Y, 1975. **Clinical Nursing**. 3rd ed., New York : Macmillan Publishing.

- Besterfield, D. H. and Bester Field, G. H. 1995. **Total Quality Management**. Englewood
diff : Prentill Hall.
- Boesch, Erst E. 1972. **Communication between doctors and patients in Thailand**. Part 1,
West Germany : University of Saar Press.
- Bopp, K.D.1990. How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters :
A Marketing Perspactive. **Journal of Health Care Marketing** 10(3).
- Brown, M. 1992. **Nursing Management : Issues and Ideals : Health Care Management
Review**. Maryland : An Aspen Publishcation.
- Brown, M. 1993. **Nursing Management : Issues and Ideals : Health Care Management
Review**. Maryland : An Aspen Publishcation.
- Burnar, P. 1995. **Learning Human Skills : An Experiential and Reflective Guide for
Nurses**. 3rd ed. Oxford : Butterworth-Heinemann.
- Burns, N., and Grove, S.K. 1993. **The practice of nursing research : Conduct critique
and utilization**. 2nd ed. Philadelphia : W.B. Saunder.
- Bysse,J.E. 1988. The effect of giving information to patients before surgery. **Nursing** 30
(October) : 36-39.
- Close, Ann. 1988. Patient education : A literature review. **Journal of Advanced Nursing**.
13 (March) : 203-212.
- Crosby, P. B. 1984. **Quality with out tear : The art of Hassle- Free Management**.
New York : McGraw-Hill Book.
- Damrosch, S. 1991. General strategies for motivation people to change their behaviors.
Nursing Clinics of North America. 26 : 833-884.
- Davis, Keith.1972. **Human Behavior at Work**. 4th ed. New York : McGraw-Hill Book.
- Dodge, Joan S. 1969. Factors Related to Patients' Perception of their Cognitive Needs.
Nursing Research 18 (November-December) : 502-513.
- Dodge. John S. 1972. **What Patients Should Be Told : Patients' and Nurses' Beliefs**.
American Journal of Nursing 72 (October) : 1852-1854.
- Donabedian, A. 1996. The quality of care : How can't be assessed? In Schmele, J.A.
2rd ed., **Quality management in nursing and health care**. New York : Delmar
Publishers.

- Eastwood, C.M. 1985. Nursing-Patient Communication Skills in Northern Ireland- The Educational Problems. *Internal Journal of Nursing Studies* 22(February) : 99-104.
- Eck, Sharon.A. 1988. Comsumeris, nursing, and the reality of the resourses. *Nursing Administration Quartary*. 12 : 1-11.
- Ellis, J. R. and Nowlis, E. A. 1985. *Nursing : A human approach*. 3 rd ed. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Engstrom,Birgitta. 1984. The Patients need for information during hospital stay. *International Journal of Nursing Studies*. 21 (2) : 113-130.
- Eriksen, L.R. 1995. Patient Satisfaction with Nursing Care : Concept clarification. *Journal of Nursing Measurement*. 3 (1) : 59-76.
- Fosbinder. 1994 . Patient Perceptions of Nursing Care : An Emerging Theory of Interpersonal Competence. *Journal of Advanced Nursing* 20(3) : 1085-1093.
- Gillies, D. A. 1994. *Nursing management : A system approach*. 3rd ed. Philadelphia : W.B. Saunders Company.
- Glass, G. V. and Stanley, J.C. 1970. *Statistical Method in Education and Phychology*. Engle wood Cliffs : Prentice – Hall, Inc.
- Hay, Stella I., and Anderson, Helen C. 1963. Are Nurses Meeting Patient's Needs? *American Journal of Nursing* 63, 2 (December) : 96-99.
- Hodgson, S.1983. Enhancing patient-nurse communication. *Nursing Time* 79(July) : 64-65.
- Hughes, J. 1991. *Satisfaction with Medical Care : A Review of the Field (1991)*. <http://www.changesurfer.com/Hlth/PatSat.html>
- Ingles,Thelma. 1960. Do Patient Feel Lost in the Hospital?. *The American Journal of Nursing*. 60 (May) : 648-651.
- Ishikawa, K.1985. *What is total quality control? The Japanese way*. New Jersey : Prentice – Hall.
- Kasch, C. R. 1986. Toward a Theory of Nursing Action : Skills and Competency in Nursing-Patient Interaction. *Nursing Research* 35 (4) : 226-230.
- Katherine, W. V. 1995. *Nursing management : concept and issues*. 2nd ed. Philadelphia : JB Lippincott.

- Katz, Bernard. 1990. **How to Turn Customer Service into Customer Sales**. Illinois : NTC Publishing Group.
- Katz, E., Blumler, L. G. and Gurevitch, M. 1974. **Utilization of Mass Communication Current Perspectives on Gratification Research**, London : Sage.
- King, L. 1984. The Health belief model. *Nursing Time*. 24 : 53-55.
- Kotler, Philip. 1994. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice – Hall.
- Kotler, P. 2000. **Marketing management**. The millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Kozier, B., & Erb, G. 1988. **Concept and issues in nursing practice**. California : Addison-Wesley.
- La Monica, E. L. and others. 1986. Development of a Patient Satisfaction Scale. *Research in Nursing & Health* 9 (April) : 43-50.
- Lazarus, R. S. and Folkman, S. 1984. **Stress, Adaptation and Coping**. New York : Springer Publishing Company.
- Leebov, Wendy ; Afriat, Susan and Presha, Jeanne. 1998. **Service Savvy health Care : One Goal at a Time**. Chicago : American Hospital Publishing.
- Llewelyn, Susan, and Fielding, Guy. 1983. Making sense of the Hospital. *Nursing Mirror*, 156, 16 (February), 25-26.
- Luckman, Joan and Sorensen, Karen Creason. 1974. **Medical Surgical Nursing : A Psychophysiologic Approach**. Philadelphia : W.B. Saunder Company
- Messner, R. L. 1993 What patient really want from their nurses. *AJN*. 8 (August) : 38-41.
- Mcknight, Wendy. 1976. Understanding the Patient in Emergency. *The Canadian Nursing* 72 (July) : 20-22.
- Miller, S.M. 1987. Monitoring and Blunting : Validation og a Questionnaire to Assess styles of information Seeking Under Threat. *Journal of Personality and Social Psychology* 52 (February) : 345-353.
- Newman, D. 1974. **Dorland's Illutrated Medical Dictionary**. Philadelphia : W.B. Saunders.
- Nielsen, C. Caroline. 1991. A Survey of Amputees: Functional Level and Life Satisfaction Needs, and the Prosthetist's Role. *Journal of Prosthetics and Orthotics* 3 (3): 125-129.
- Oermann, H. Marilyn. 1999. Patient Outcomes : A Measure of Nursing's Value. *AJN*. 99 (September) : 40-48.

- Omachonee, V.K. 1990. Quality of Care and the patient : New criteria for evaluation. *Health care management review* 15 (October) : 43-50.
- Padilla, G. V., et al. 1981. Distress reduction and the effects of preparatory teaching films and patient control. *Research in Nursing and Health* 4 : 375-387.
- Peter W. Stonebraker and G. Keong Leong. 1994. *Operations Strategy : Focusing Competitive Excellence*. London : Allyn and Bacon.
- Peter W. Stonebraker and G. Keong Leong. 1994. *Operations Strategy : Focusing Competitive Excellence*. London : Allyn and Bacon.
- Pollert, Irene E. 1971. Expectations and Discrepancies with Hospital Conditions as they Actually Exist. *International Journal of Nursing Students* 8 : 135-144.
- Porter, Anne Lynn, et al. 1977. Patient Needs on Admission. *American Journal of Nursing* 77 (January) : 112-113.
- Rambo, Beverly J. and Wood, Lacile. 1982. *Nursing Skill for Clinical Practice*. 3rd ed. Philadelphia : Saunder.
- Risser, Nancy L. 1975. Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing Care in Primary Care Setting. *Nursing Research* 24 (January- February) : 45-51.
- Scott. A. 1997. Patient perceptions of openness in nurses : a strategic ethnography. [CD-ROM]. *Journal of Theory Contruction & Testing* 1(2) : 40-45.
Abstract from : CD-plus OVID files : CINAHL Item: 1999035045.
- Skipper, Jame K., and Leonard, Robert C. 1975. *Social Interaction and Patient care*. Philadelphia : J.B. Lippincott.
- Thelma, Ingles. 1960. Do Patient Feel Lost in the Hospital?. *The American Journal of Nursing* 60 (May) : 648-651.
- Wassner, Adelheid. 1976. Patient Care for Safty. *International Nursing Review* 25, 3 (September-October) : 144-147.
- Webster's New Twentieth Century Dictionary**. 1968. Cleveland and New York : Publishing Company.
- Webster, N .N. 1985. **New Webster's Dictionary of the English Language Deluxe Encylopedia** (ed). New York : Simon & Schuster.
- Webster, N. 1988. **New Webster's dictionary**. 3rd ed. New York : Simon & Schuster.

Wolf, Z.R., and others. 1998. Relationship between nurse caring and patient satisfaction.
MEDSURG Nursing 7 (April) : 99-105.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนาม	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผศ.ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. นาวาโทหญิง ดร.ธนพร แย้มสุดา	อาจารย์ประจำวิทยาลัยพยาบาลทหารเรือ
3. นาวาตรีหญิงศุวีศรีย์ ฐิมาาย	นักวิชาการพยาบาลกองตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ
4. นาวาโทหญิงพรทิพย์ ไตรภักทร	หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย นักวิชาการกองการ พยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
5. ร้อยเอกหญิงจิราพร สิมากร	เลขานุการสำนักงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ภาคผนวก ข

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือวิจัย

- 1.1 คำนวณความเที่ยงของแบบทดสอบ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbrach's alpha Coefficient)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	α	=	สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือ
	n	=	จำนวนข้อของเครื่องมือ
	S_i^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_x^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 2.1 ค่าร้อยละ มีสูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

- 2.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (Mean หรือ มัชฌิมเลขคณิต) มีสูตรดังนี้ (ประกอบ กรรณสูต, 2542 : 68 - 69)

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

\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ยคะแนน
$\sum x$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด N จำนวน
N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. : Standard Diviation) มีสูตรดังนี้ (ประกอบ กรรณสูต, 2542 : 70)

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

S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum x$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x^2$	=	ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อยกกำลังสอง
n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2.4 สถิติทดสอบ ที (t - test Independent) มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2537 : 177)

1) กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1 + (n_2 - 1)S_2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยมี $df. = n_1 + n_2 - 2$

df = ค่าแห่งขั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

2) กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน

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

$$\text{โดยมี } df = \frac{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}{\frac{S_1^2}{n_1 - 1} + \frac{S_2^2}{n_2 - 1}}$$

df = ค่าแห่งชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

\bar{X}_1 = ค่าเฉลี่ยคะแนน กลุ่มทดลอง

\bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยคะแนน กลุ่มควบคุม

n_1 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มทดลอง

n_2 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มควบคุม

S_1 = ค่าความแปรปรวนกลุ่มควบคุม

S_2 = ค่าความแปรปรวนกลุ่มทดลอง

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการ ด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์

หลักการและแนวคิดสำคัญ

ในการประเมินคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการ พบว่าการให้ข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการของผู้รับบริการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง หรือได้รับไม่เหมาะสม (Engstrom, 1984) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ ทั้งยังพบว่าเป็นส่วนหนึ่งของทักษะทางสังคมในการให้การพยาบาลที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Peter, 1994) จากแนวคิดของ Leebov et al (1998) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพของการให้ข้อมูล มีความซับซ้อนเพราะเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ซึ่งมีความซับซ้อนอยู่แล้ว เป็นทั้งข้อเท็จจริง และความรู้สึก การรับรู้และการได้รับของผู้รับบริการมีความแตกต่าง มีความหลากหลาย เนื่องจากพื้นฐาน ทักษะคิด ความเชื่อ ภาษา และปัจจัยอื่น ๆ ดังนั้น ผู้รับบริการที่ต่างกัน ก็มีความต้องการการได้รับข้อมูลที่ต่างกันเช่นกัน

ด้วยเหตุที่มีความหลากหลายนี้ การที่จะดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงต้องยึดเอาความจำเป็นในการได้รับข้อมูลและรูปแบบ/วิธีการสื่อสารที่สอดคล้องกับสิทธิของผู้รับบริการเป็นพื้นฐาน โดยใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ 10 ขั้นตอน ภายใต้การวางแผนแบบมีเข็มมุ่ง กำหนดให้มีเป้าประสงค์ที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจ และมีทิศทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่มุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน กระตุ้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการเสริมสร้างพลังอำนาจให้ผู้ปฏิบัติมีทักษะอย่างเป็นทีมและสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง พร้อมกำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจน ภายใต้การกำกับติดตามให้เกิดเป็นนิสัยในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนตลอดไป

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำหลักการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยการนำโปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์มาใช้ เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพมีการพัฒนาพฤติกรรมบริการให้ข้อมูลทางการแพทย์ที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพบริการพยาบาลที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์

คุณสมบัติของผู้ใช้โปรแกรม

พยาบาลหอผู้ป่วยในอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป

ผู้เข้ารับการพัฒนา

พยาบาลหอผู้ป่วยในจำนวน 22 คน

ระยะเวลาในการพัฒนา

ใช้เวลาในการพัฒนา 2 สัปดาห์

สถานที่พัฒนา

หอผู้ป่วยในอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไปและห้องประชุมภายในโรงพยาบาล

กิจกรรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการพยาบาล

1. ขั้นการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาล

กิจกรรมที่ 1-5 โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ

- กิจกรรมที่ 1 การกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ในการพัฒนาการบริการด้านการให้ข้อมูล
- กิจกรรมที่ 2 การประเมินสภาพการณ์พฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลในปัจจุบัน
- กิจกรรมที่ 3 การกำหนดแนวทางปฏิบัติในการให้บริการด้านการให้ข้อมูล
- กิจกรรมที่ 4 การสื่อสารให้ทุกคนรับทราบแนวทางการปฏิบัติอย่างทั่วถึงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- กิจกรรมที่ 5 ให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูล

2. ขั้นตอนการทดลองปฏิบัติพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาล คือ

กิจกรรมที่ 6-10 ที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป

- กิจกรรมที่ 6 ทดลองปฏิบัติ
- กิจกรรมที่ 7-8 ทบทวนเพื่อให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง ประเมินผลกลับและปรับปรุงแก้ไข
- กิจกรรมที่ 9 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- กิจกรรมที่ 10 กำหนดเป็นมาตรฐานที่เหมาะสมกับองค์การ

แผนกิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการ

- แผนกิจกรรมที่ 1** การกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ในการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ ข้อมูลทางการแพทย์
- แผนกิจกรรมที่ 2** การประเมินสภาพการณ์พฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลในปัจจุบัน

หัวข้อ

1. ความหมายและวัตถุประสงค์ของความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ ข้อมูลทางการแพทย์
2. ความสำคัญ และนโยบายเกี่ยวกับความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ ข้อมูลทางการแพทย์ของพยาบาลหอผู้ป่วยใน
3. สภาพปัจจุบัน / ปัญหาของการให้ข้อมูลที่พบในหน่วยงาน

แนวคิด

พฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในที่มีประสิทธิภาพ พยาบาลต้องให้การสื่อสารร่วมไปกับการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ ภายใต้พื้นฐานของสัมพันธภาพ และการประเมินอย่างถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับความ จำเป็น และความต้องการด้านข้อมูลผู้ใช้บริการ จึงจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี มีความร่วมมือในการรักษาพยาบาล และเกิดความพึงพอใจต่อระบบบริการ

สื่อการฝึกอบรม

1. ใบงานที่ 1,2 (ช่วยกันคิดหน่อย ถ้ามองความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูล / ปัญหา)
(คิดเกี่ยวกับกระบวนการหลัก ในการทำงาน และกระบวนการพยาบาล)
2. เอกสารประกอบหมายเลข 1 (เกี่ยวกับความหมาย/ วัตถุประสงค์/ นโยบาย)

ระยะเวลา 100 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถอธิบายความหมายและวัตถุประสงค์ของความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลได้

2. เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพอธิบายความสำคัญของการพัฒนาความเป็นเลิศใน
พฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาล

วิธีดำเนินการ

1. ชี้นำ (10 นาที)

ผู้วิจัยกล่าวทักทาย แนะนำตนเอง กล่าวถึงมุมมองของผู้ใช้บริการจากแบบแสดง
ความคิดเห็นและจากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนวัตถุประสงค์ในการจัด
การฝึกอบรมครั้งนี้ (ภาพรวม)

2. ชี้นำดำเนินการ (80 นาที)

2.1 ผู้วิจัยนำเสนอผลสรุปจากแบบแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการให้พยาบาล
วิชาชีพทราบ (5 นาที)

2.2 ให้พยาบาลวิชาชีพแสดงความคิดเห็นโดยการระดมสมองเกี่ยวกับปัญหา หรือ
ประสบการณ์ด้านการให้ข้อมูล เพื่อย้ำให้เห็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนา (ใบงานที่1) (15 นาที)

2.3 ผู้ช่วยวิจัยนำความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ มาจัดกลุ่มบนบอร์ดเพื่อดูความถี่
ของพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลที่เป็นปัญหา (15 นาที)

2.4 ผู้วิจัยให้พยาบาลวิชาชีพร่วมกันวิเคราะห์แผนภูมิระบบการไหลเวียนงาน
(15 นาที)

2.5 ผู้ช่วยวิจัยนำความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ มาจัดกลุ่มบนบอร์ดเพื่อดู
กระบวนการงานหลักและกิจกรรมพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านการให้ข้อมูลที่พบบ่อย
(15 นาที)

2.6 วิชยากรบรรยายถึงแนวคิด ความหมาย รูปแบบของความเป็นเลิศในพฤติกรรม
บริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลในหออผู้ป่วยใน ยกกรณีตัวอย่างที่พบ (เอกสารประกอบ
การสอนหมายเลข1) (25 นาที)

3. ชี้นำสรุป (10 นาที) ผู้วิจัยสรุปเพื่อเชื่อมโยงปัญหาของพฤติกรรมบริการด้านการให้
ข้อมูลทางการพยาบาลที่เกิดขึ้นกับความจำเป็นที่จะต้องพัฒนา

การประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของพยาบาลวิชาชีพ
2. การร่วมอภิปรายและเสนอข้อคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพ
3. พยาบาลวิชาชีพสามารถอธิบายความหมาย วัตถุประสงค์และความสำคัญของ
พฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลได้

แบบสังเกตพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ครั้งที่ วันที่ ผู้ถูกสังเกต ผู้สังเกต หมายเลข

พฤติกรรมบริการพยาบาล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
1. พยาบาลแรกรับผู้ป่วยปฏิบัติดังนี้			
1.1 แสดงท่าทีกระตือรือร้นยินดีต้อนรับ			
1.2 มองหน้า สบตา ยิ้มกับผู้ป่วยและญาติ			
1.3 ทักทาย " สวัสดีค่ะ เชิญที่ห้อง.....ด้านนี้ ค่ะ"			
1.4 แนะนำตัว " ดิฉัน (ชื่อ.....) "			
1.5 แนะนำสถานที่ /สิ่งแวดล้อม/อุปกรณ์ ภายในห้องพัก			
1.6			
1.7			
1.8			
2. พยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยระหว่างพักรักษาอยู่ในโรงพยาบาลปฏิบัติดังนี้			
2.1 แสดงท่าทีกระตือรือร้นยินดีที่ได้บริการ			
2.2 ยิ้มและสบตากับผู้ป่วย			
2.3 ทักทาย " สวัสดีค่ะ ดิฉัน (ชื่อ) เป็นผู้ดูแลคุณในช่วงเวลา.....ค่ะ ให้ช่วยเหลืออะไรบอกได้เลยนะคะ "			
2.4			
2.5			
2.8 อธิบาย / ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษาของแพทย์และกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติให้กับผู้ป่วย			
3. พยาบาลบริเวณจำหน่ายผู้ป่วยปฏิบัติดังนี้			
3.1 เมื่อแพทย์สั่งจำหน่ายผู้ป่วย จัดเตรียมยา เอกสารการแพทย์ เอกสารคำแนะนำ ใบนัดตรวจและอื่นๆ ให้ครบถ้วน			
3.2 อธิบายการรับประทานยา การปฏิบัติตัว การมาตรวจตามแพทย์นัด การสังเกตอาการผิดปกติ			
3.3 ผู้ป่วยที่กลับไปสังเกตอาการต่อเนื่องที่บ้าน ต้องได้รับคำแนะนำ เอกสารการดูแลตนเองสังเกตอาการผิดปกติ			

คำชี้แจง บริการด้านการให้ข้อมูล หมายถึง การที่ท่านได้รับข้อมูล คำแนะนำ คำชี้แจง คำอธิบาย การสอน จากพยาบาล ขณะที่พักรับการรักษาในโรงพยาบาล

โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาข้อความแต่ละข้อ เพื่อทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ ตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ท่านได้รับข้อมูล / คำแนะนำ / คำอธิบายเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และ แหล่งประโยชน์ ระหว่างอยู่โรงพยาบาล					
2. ท่านได้รับข้อมูล / คำแนะนำ / คำอธิบายเกี่ยวกับกิจกรรมการพยาบาลที่เป็นกิจวัตรประจำวันระหว่างอยู่โรงพยาบาล					
3. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิที่พึงมีและพึงได้รับจากการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล					
4. ท่านได้รับข้อมูลที่ชัดเจนก่อนตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม					
5. ท่านได้รับการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจ ก่อนการปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้ง					
6. พยาบาลอธิบายให้ท่านทราบเกี่ยวกับแผนและกิจกรรมการรักษาพยาบาลที่จะได้รับอย่างต่อเนื่อง					
7. ท่านได้รับทราบชื่อยา วิธีการใช้ยา ข้อควรระวังในการใช้ยา และผลของยา ขณะอยู่ในโรงพยาบาล					
8.					
9.					
10.					
11.					

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางอัจฉรา คงกิตติมากุล เกิดเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2502 ที่จังหวัดชลบุรี สำเร็จ การศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิต (การพยาบาล) ปีการศึกษา 2525 เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2542 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท

