

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยาณี มุกสิกนุกุลเลิศ. 2536. รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาลและบริการพยาบาลที่ได้รับในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ขอนแก่น
: รามาไอเอเซ็นเตอร์.
- กุลทลี เวชสาร. 2538. แนวคิดการตลาดยุคใหม่. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง
กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจใจยุคแข่งขัน.
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ แดงบุปผา. 2537. โรงพยาบาลเอกชน. กรุงเทพมหานคร : ส่วนวิจัยเศรษฐกิจ
ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (อัดสำเนา)
- จิรวาส ฉัตรไชยสิทธิกุล. 2528. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการใน โรงพยาบาล
ตำรวจ. รายงานการวิจัยโรงพยาบาลตำรวจ.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537. คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด.
จุฬาลงกรณ์เวชสาร 38 (เมษายน) : 169-178.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิทและก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา. 2538. หลักและวิชาการวิจัยตลาดเบื้องต้น
กรุงเทพมหานคร : พิเศษธุรกิจพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2533. กลยุทธ์การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : รุ่งแสงการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2537. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย งามสันติวงศ์. 2538. เอส พี เอส เอส/พีซี+ เอส พี เอส เอส ฟอวิโนโดวส์ หลักการและ
วิธีใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: 21 เซ็นจูรี่.
- นพมาศ พัวพิสิฐ. 2529. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของนักเรียนและครู สมรรถภาพทางการ
สอน สภาพแวดล้อมในโรงเรียนกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มวิชาการงาน และ
พื้นฐานอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุปผา อธิธรมณฑล. 2537. การบริหารการพยาบาลแนวใหม่. สำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข.

- บุรีรัตน์ รอดทิพย์. 2535. ความคิดเห็นของผู้รับบริการในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกที่มีต่อ
พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาล ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและ
การผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 : ศึกษาเฉพาะผู้ป่วยใน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
ประคอง กรรณสูต. 2538. สถิติเพื่อการศึกษาวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประพิณ วัฒนกิจ. 2537. การสร้างมาตรฐานการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุม
วิชาการ เรื่องกลยุทธ์ในการบริหารการพยาบาล : แนวคิดร่วมสมัย
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพิณ วัฒนกิจ. 2537. คุณภาพบริการพยาบาลโดยรวม. เอกสารประกอบการประชุม
วิชาการเรื่องกลยุทธ์ในการบริหารการพยาบาล : แนวคิดร่วมสมัย.
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี ศิริสมบัติ. 2530. การบริการพยาบาลในสถานบริการเอกชน. สารสภากาพยาบาล
(กันยายน 2530) : 14-15.
- พนิดา คำยุ. 2538. การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของ
หัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากโรงพยาบาลเอกชน.
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ดามาพงศ์. 2538. การตลาดบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง
กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน.
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2530. คุณภาพบริการพยาบาล : ความสำคัญและแนวทางกำหนด.
วารสารการพยาบาล (มิถุนายน) : 4-5.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2534. การบริหารการพยาบาลในศตวรรษที่ 20. วารสารวิทยาลัย
พระปกเกล้าจันทบุรี 2 (กุมภาพันธ์) : 37-44.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2536. 50 ปี ชีวิตและงาน : อาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ ม.ป.ท.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2536. รวมบทความการบริหารการพยาบาล: กลยุทธ์เชิงธุรกิจ.
เอกสารประกอบการอบรมวิชาการเรื่องการบริหารการพยาบาล:กลยุทธ์เชิงธุรกิจ.
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2536. สูติติใหม่ในการบริหารการพยาบาลเพื่อความเป็นเลิศในการบริการพยาบาล. วารสารพยาบาลศาสตร์ 5 (มีนาคม) : 12-18.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2538. การประกันคุณภาพการพยาบาล. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2536. เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการพยาบาลที่ประทับใจ. สำนักการศึกษา ต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : 15-20. (อัดสำเนา)
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2538. ลูกค้าสัมพันธ์-คุณภาพบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องการบริหารมุ่งคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ. โครงการพัฒนาคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. (อัดสำเนา)
- เยาวลักษณ์ เลหาะจินดา และกนกนุช ชื่นเลิศสกุล. 2530. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับความเป็นจริงของผู้ป่วยและพยาบาลในโรงพยาบาลรามาริบัติ. รามาริบัติเวชสาร 10 (มีนาคม) : 112-114.
- รัชยา กุลยานิชไชยนันท์. 2535. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย. สำนักงานประกันสังคม.
- วรรณวิไล จันทราภาและสุนทรี ภาณุชาติ. 2534. ทิศทางการพัฒนาบริหารการพยาบาลในทศวรรษหน้า. สารสภากาพยาบาล (กันยายน) : 17-19.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2536. คุณภาพหมายถึงความอยู่รอด. วารสาร สสท. เทคโนโลยี 19 (มิถุนายน-กรกฎาคม) : 102-107.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร. บริษัทประชาชน จำกัด.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2537. คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.ท.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. 2535. การคลังโรงพยาบาลของรัฐ. ในศุภสิทธิ์ พรรณารุโทยัย (บรรณาธิการ), สถานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลของรัฐ ในวาระครบรอบ 60 ปี ของ นพ. บุญยงค์ วงศ์รักมิตร. 114-123. กรุงเทพมหานคร : สุรสีห์การพิมพ์.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และสงวน นิตยารัมภ์พงศ์. 2535. ผลกระทบ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 ต่อการให้การรักษายาพยาบาลและบริการทางการแพทย์. เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ณ โรงแรมรอยัลคัลฟิพีช รีสอร์ท พัทยา ชลบุรี.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. 2537. พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 2 (1) : 26-28.

- วิลาวรรณ พันธุ์พุกษ์. 2535. สถิติประยุกต์ทางพฤติกรรมศาสตร์. เอกสารประกอบคำสอนวิชา 251 712. ภาควิชาการศึกษาวิจัยและบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิลเดอเนน พรอนันต์. 2535. ความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติของผู้ประกันตนต่อการได้รับความคุ้มครองกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศศิธร วุฒิกกรมบัติ. 2538. บริการพยาบาลที่ต้องการและรับจริงของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. แผนกพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2539. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. 2537. กลยุทธ์การบริการเพื่อความเป็นเลิศ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์การบริหารการพยาบาล : แนวคิดร่วมสมัย. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. 2537. การพัฒนาศักยภาพการบริหารการพยาบาลเพื่อคุณภาพการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์การบริหารการพยาบาล : แนวคิดร่วมสมัย. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. 2537. การเสริมสร้างคุณภาพบริการทางการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการครั้งที่ 1. กองการพยาบาล โรงพยาบาลอานันทมหิดล. (อัดสำเนา).
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. 2537. โรงพยาบาลที่ดึงดูดใจคน. วารสารพยาบาลรามาธิบดี 2(1) : 75-83.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. 2538. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย คุณรัตน์พุกษ์ 2535. ทางรอดของโรงพยาบาลรัฐบาลก่อนปี 2543. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการรามาธิบดี 30 (เมษายน-พฤษภาคม) : 227-228.
- ศุภสิทธิ์ พรณารุโณทัย. 2536. เศรษฐศาสตร์โรงพยาบาล ใน ศุภชัย คุณรัตน์พุกษ์ บรรณาธิการ. สานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลของรัฐในวาระครบรอบ 60 ปี ของ นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตร, 101-113. กรุงเทพมหานคร : สุรสิทธิ์การพิมพ์.
- ศูนย์ข้อมูลธุรกิจ บริษัท บริการข้อมูลผู้จัดการ จำกัด. 2537. โรงพยาบาลเอกชน. ผู้จัดการรายวัน (มิถุนายน) : 17.

- สงบ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา และคณะ. 2535. การประเมินความรู้และการใช้บริการของ
ผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคมในรอบ 6 เดือน (มิถุนายน-พฤศจิกายน)
โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า นนทบุรี.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. 2534. การจัดบริการทางการแพทย์ภายใต้
พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน
กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. 2535. การรักษาพยาบาลฟรีในประเทศไทย :
ทางเลือกเชิงนโยบาย. วารสารวิชาการสาธารณสุข 1 (เมษายน-มิถุนายน) : 158-166.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2538. การวิจัยและดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ.
ในหนังสือชุดการบริหารงานวิจัย ลำดับที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ดีไซน์.
- สภาการพยาบาล. 2539. มาตรฐานการพยาบาลเชิงโครงสร้างในสถานบริการสาธารณสุข
สถานศึกษาและสถานประกอบการ. กรุงเทพมหานคร: เจ เอส การพิมพ์.
- สกาวดี ดวงเด่น. 2539. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาล
หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมใจ ยิ้มวิไล. 2537. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ :
กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัตนราชธานี. วารสารโรงพยาบาลรัตนราชธานี
5 (2) : 129-139.
- สมรัก สิมะโรจน์. 2536. การบริการพยาบาลที่ต้องการและที่ได้รับจริงตามรายงานของ
ผู้ประกันตน : การศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน
ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา โลงนาภิวัฒน์, วัลยา คุโรปกรณ์พงษ์ และสุชาติ ธิศวรรณะ. 2536. เปรียบเทียบ
ความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์ 13
(มกราคม-มีนาคม) : 1-17.

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2537. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล และคณะ. 2538. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพ และผลผลิตภาพทั่วทั้งองค์การ. วารสารข่าวราชการ (มิถุนายน) : 29-55.
- สำนักงานประกันสังคม. 2539. หลักการของสถานพยาบาลเครือข่าย. เอกสารประกอบการประชุมผู้บริหารสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมทั่วประเทศ ประจำปี 2539 กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- แหวนดี อุตโท. 2537. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานประกันสังคมโรงพยาบาลศิริราช. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. 2536. การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ. ใน ศุภสิทธิ์ พรรณารุโณทัย. สถานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลของ รัฐในวาระครบรอบ 60 ปี ของ นพ. บุญยงค์ วงศ์รักมิตร, 124-134. กรุงเทพมหานคร : สุรสิทธิ์การพิมพ์.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. 2538. โรงพยาบาลมาตรฐาน. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.
- อรทัย หุ่นดี. 2536. การศึกษาคำความรู้เรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533~ เจตคติ และการปฏิบัติงานของพยาบาลต่อผู้ประกันตน ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. 2534. กระบวนการบริหารการพยาบาล. เชียงใหม่ : ม.ป.ท.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. 2537. การวิจัยเพื่อพัฒนาการบริหารการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์การบริหารการพยาบาล : แนวคิดร่วมสมัย คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. 2537. ผู้บริหารการพยาบาลยุคใหม่ : ทักษะทางธุรกิจ. วารสารพยาบาล 43 (กุมภาพันธ์) : 88-92.

ภาษาอังกฤษ

- Abdellah and levine. 1957. What patients say about their nursing care. HOSPITAL 31: 44-48.
- Abramowitz, Cote and Berry. 1987. Analyzing patient satisfaction : a multianalytic approach. Qual Rev Bull 4 (April) : 122-130.

- Anderson. 1984. Management skill, functions and organization performance. Dubuque, LA : Wm. C. Brown.
- Anonymous. 1992. The role and functions of the hospital nurse manager. Nursing Management 23 (September) : 36-38.
- Averill. 1973. Personal control over adverse stimuli and its relationship to stress. Psychological Bulletin 80 (October) : 286-304.
- Babakus, et al. 1991. Issue in practice of cosmetic surgery : consumers use of information and perceptions of service quality. Journal of health care marketing 11 (September) : 12-18.
- Barnes, Nora Ganim and Adamczyk, Damiane. 1993. Booming business minimal marketing : the child care industry. Health Marketing Quarterly 10 (March-April) : 137-145.
- Berry. 1986. Reconciling and coordinating selling and service. American Banker 12 (February) : 4-13.
- Bopp, D.K. 1990. How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters : a marketing perspective. Journal of Health Care Marketing. 10 (March) : 6-15.
- Bowie, B.H. and Kivney, N. 1993. Using market research for product line development. Nursing Management 24 (August) : 54-57.
- Bream, et al. 1992. Beyond the ordinary image of nursing. Nursing Management 23 (December) : 44-47.
- Chaney, H.S. 1991. Practical approaches to marketing. Ward Mary Jane, Issues in Nursing Administration Selected Readings, 252-258, St. Louis : Mosby Year Book.
- Clist. 1985. Marriott philosophies. in Thomas, B; Gregory, U. and Zeithaml, V. Service marketing in changing environment, 13-14. Chicago : American Marketing Association.
- Conell, D. 1984. The Marketing of Services. London : Heineman.
- Comell, S.A. 1974. Development of an instrument for measuring the quality of nursing care. Nursing Research 23 (March-April) : 108-117.
- Daft, R.L. and Lengel, R.H. 1984. Information business : a new approach to managerial behavior and organisation design. in Berry, S. and Larry, L.C. Research in organizational behavior 6 : 191-233. Greenwich, CT : JAI Press.

- Daft and Steers, R. 1985. Organizations: a micro/macro approach. Glenview : Scott, Foresman and Company.
- Day, 1990. Market driven strategy, process for creating value. New York: The Free Press.
- Day, 1992. Marketing ' s contribution to the strategy dialogue. Journal of the Academy of Marketing Science 20 (Fall) : 323-329.
- Deshpande and Webster. 1989. Organizational culture and marketing : defining the Research Agenda. Journal of Marketing 53 (January) : 3-15.
- Deshpande, Farley and Webster. 1993. Corporate culture, customer orientation and innovativeness. in Japanese firms : a quadard analysis. Journal of Marketing 57 (January) : 23-37.
- Devlin, J.S. and Dong, H.K. 1994. Service Quality from the customers ' Perspective Marketing Research 6 (5) : 5-13.
- Drucker, P.F. 1992. Managing the future : The 1990S and Beyond. New York : Truman Talley Books / Dutton.
- Evan, A.N. 1992. Using basic statistics in the behavioral sciences 2nd. New Jersey : Englewood Cliff.
- Eriksen. 1987. Patient satisfaction : an indicator of nursing quality. Nurs Manage 18 (July) : 31-39.
- Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J. 1994. Service management for competitive advantage. New York: McGraw-Hill.
- Geer, J.H.; Davidson, G.C. and Gatchel. 1970. Reduction of stress in human through nonveridical perceived control of aversive stimulation. Journal of Personality and Social Psychology 16 (April) : 731-738.
- Geer. 1972. Evaluating the effect of the prediction-control coufound. Journal of Personality and Social Psychology 23 (August) : 314-319.
- George, W.R. and Barksdale, H.C. 1974. Marketing activities in the service industries. Journal of Marketing 38 (October) : 65-70.
- Glass, D.C. and Singer, J.E. 1972. Urban stress. New York: Academic Press, inc.
- Greene, C. and Organ, D.W. 1973. An evaluation of causal model linking received role and job satisfaction. Administrative Service Quarterly 18 (March) : 95-103.

- Gronroos, C. 1982. Strategic management and marketing in the service sector.
Helsingfors : Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hampton, G.M. 1992. Have health care professionals adopted the marketing concept?.
Health Marketing Quarterly 10 (January-February) : 5-32.
- Hulka, et al. 1971. Satisfaction with medical care in a low income population. Journal of Chronic Disease 24 : 661-673.
- Ivancevich, I.M. and Mc Mahon, J.T. 1982. The effects of goal setting, external feedback, and self-generated feedback on outcome variables : a field experiment. Academy of Management Journal 25 (February) : 359-372.
- Iverson, K.M. 1989. Introduction to Hospitality Management. NewYork : Van Nostrand Reinhold.
- Javalgi, R.G.; Rao, S.R.; and Thomas, E.G. 1991. Choosing a hospital: Analysis of consumer tradeoffs. Journal of Health Care Marketing 11 (3) : 12-22.
- Jaworski and Kohli. 1993. Market Orientation : antecedents and consequences. Journal of Marketing~57 (July) : 53-70.
- Kahn, et al. 1984. Organizational stress. New York: John Wiley & Sons, inc.
- Karl, A. and Ron, Z. 1985. Service America / Doing business, 6, in Dow Jones-Irwin.
The new economy. Home wood : Ill.
- Karl, A. 1990. Karl Albrecht : build customer friendly systems. World Executive's Delight (July).
- Katz, B. and Kahn, R. 1978. The social psychology of organizations 2 nd. NewYork : John Wiley & Son, inc.
- Kenneth D.B. 1990. How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters : of marketing Perspective. JHCM 10 (January) : 6-15.
- Kotler, P. 1994. Marketing management : Analysis planning implementation and control
8 th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Kramer M. and Shmalenberg C. 1988. Magnet Hospitals : Institutions of Excellence : Part I.
JONA 18 (February) : 13-24. Part II. JONA 18 (February) : 11-19.
- Leming, T. 1991. Quality customer service : nursing's no challenge. Nursing Administration Quarterly 15 (Summer) : 6-12.

- Leonard, F.S. and Sasser, W.E. 1982. The incline of quality. Harvard Business Review 60 (September-October): 163-171.
- Levitt. 1976. Industrialization of service. Harvard Business Review 54 (September-October) : 63-74.
- Linedeman, R.H. 1980. Introduction to bivariate and multivariate analysis. NewYork : Scott, foresman and company.
- Long O.C. and Greeneich D. 1994. Four strategies for keeping patients satisfied. AJN 94 (June) : 26-27.
- Lovelock, C.H. 1981. Why marketing management needs to be different for service in Donnelly, J.H. and George, W.R. Marketing of Services. Chicago : American Marketing Association.
- Lovelock, C.H. 1991. Service Marketing 2nd. London : Prentice-Hall.
- Lutham, G.P. and Locke, E.A. 1979. Goal setting-a motivational technique that works. Organizational Dynamics 8 (Autumn) : 68-80.
- Lynch, J. and Schuler, D. 1990. Consumer evaluation of the quality of hospital service form an economics of information perspective. Journal of Health Care Marketing 10 (June) : 16-22.
- Massner, R.L. 1993. What patients really want from their nurses. AJN-8: 38-41.
- Mc Merry, S. 1983. Merrill honors quality circles. American Banker 23 (August) : 23.
- Naidu, G.M. and Narayana, C.L. 1991. How marketing oriented and hospitals in a declining market?. Journal of Health Care Marketing 11 (3) : 23-30.
- Narver and Slater. 1990. The effect of a market orientation on business profitability. Journal of marketing. 54 (October) : 20-35.
- Narver and Slater. 1994. Does competitive environment modurate the marketing orientation performance relationship?. Journal of Marketing. 58 (January) : 46-55.
- Nash, M.G.; et al. 1994. Managing expectation between patient and nurse. JONA. 24 (November) : 49-55.
- Oberst, M.T. 1984. Patients ' perceptions of care : Measurement are quality and satisfaction. Cancer 15 (May) : 2366-2575.

- Ouchi, W.G. 1979. A Conceptual framework for design of organizational control mechanisms. Management Science 25 (September) : 833-848.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1983. Service firms need marketing skill. Business Horizons 26 (November) : 28-31.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. A Conceptual model of service quality and its implications for research. Journal of Market 49 (April) : 79-81.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1987. Customer-oriented corporate culture are crucial to services marketing success. The Journal of Service Marketing 1 (January) : 39.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 64 (January) : 12-40.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988. Communication and control processes in the delivery of service quality. Journal of Marketing 52 (April) : 35-48.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1990. Delivering Quality service, balancing customer perceptions and expectations. London : The Free Press.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1991. Perceived service quality as a customer-based performance measure : an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. Human Resource Management (30) : 535-364
- Pedhazur, E.J. 1982. Multiple regression in behavioral research. NewYork : CBS college.
- Perrow, C. 1979. Complex organizations : a critical essay. Glenview, IL: Scott, Forman and Company.
- Peter, J.P., and Donnelly, J.H. 1989. Marketing management : Knowledge and skills 2nd. Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1989.
- Rabin, J.H. 1983. Accent is on quality in customer services the decade. Marketing News 17 (March) : 12.
- Read, W.H. 1962. Upward communication industry hierarchies. Human Relations 15 (February) : 3-18.
- Reeves, T.K. and Woodward, J. 1970. The study of managerial control in Woodward. Industrial organization : behavior control. I. London : Oxford University.
- Reidenback, R.E. 1990. Exploring perceptions of hospital operations by modified SERVQUAL approach. Journal of Health Care Marketing 10 (October) : 47-55.

- Risser. 1975. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nursing care in primary care settings. Nursing Research 24 (January) : 45-51.
- Rout, L. 1981. Hyatt Hotel's gripe sessions chief maintain communication with workers. Wall Journal 16 (July) : 27.
- Rudie, M.I. and Wansley, H.B. 1985. The M.Lynch Quality Program in Block, T.M.; Upah, G.D. and Zeithmal, A. Service marketing changing environment. Chicago : American Marketing Association.
- Rukert, R.W. 1992. Developing a marketing orientation : an organizational strategy perspective. International Journal of Research in Marketing 9 : 225-245.
- Ryan, Edward, J.J and Phelps, R.A. 1993. Marketing home health care medical services : The physician ' s view. Health Marketing Quarterly 10 (March-AprIL) : 105-127.
- Scardina, S.A. 1994. SERQUAL : A tool of evaluating patient satisfaction with nursing care. Journal of Nursing Care Quality 8 (January) : 38-46.
- Schneider and Bowen. 1985. Employee customer perceptions of service in banks : replication extension. Journal of Applied Psychology 70 (March) : 33.
- Scott, J. 1993. Long-term care meets managed care. Nursing Homes 42 (September) : 10-13.
- Segal, M.N. 1992. A multivariate analysis of long-term care nursing services. Health Marketing Quarterly 9 (March-April) : 85-101.
- Shapiro, B.P. 1988. What the hell is marketing oriented?. Harvard Business Review 6 (November-December) : 119-125.
- Sherwin, D.S. 1976. Management of objectives. Harvard Business Review 54 (May-June) : 149-160.
- Slater and Narver. 1995. Marketing orientation and the learning organization. Journal of Marketing 59 (July) : 63-74.
- Smith, S.M. and Clark, M. 1990. Hospital image and the positioning of service centers : An application in market analysis and strategy development. Journal of Heath Care Mareting 10 (September) : 13-22.
- Solomon, R.J. 1990. Using a patient survey for marketing a professional health care practice. Journal of Health Care Mareting 10 (June) : 47-53.

- Tappen, R.M. 1995. Nursing leadership and management 3 rd. Philadelphia : F.A. Davis company.
- Thomas, R.K. 1993. Who need health care marketing?. American Demographics(Febuary) : 4.
- Thompson, et al. 1985. The strategic management of service. Cambridge, MA : Strategic Planing Instituite PIMTER.
- Walker, O.C; Churchill and Ford, 1977. Motivation and Performance in inselling : Present knowledge and needed research. Journal of Marketing Research 14 (May) : 156-168.
- Weiss, M.D.; Savik, K. and Kiervik, D.K. 1992. Marketing massages : preferences, perceptions and performance. Nursing Management 23 (September) : 72-80.
- Woodward, J. 1965. Industrial organization : The practice. London : Oxford University Press.
- Woodward, J. 1981. How consumer evaluated cesses differ between good and services in Donnelly, J. and Georage, W. Chicago : A.M.A.
- Zeithaml. 1985. The new demographics and market fragmentation. Journal of Marketing 49 (Summer) : 64-75.
- Zeithaml. 1988. Consumer perceptions of price, quality and value : A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing 52 (June) : 2-22.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ เวชสาร	ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และอาจารย์ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นายแพทย์ชำนาญ ภูเอี่ยม	ผู้อำนวยการกองโรงพยาบาลภูมิภาค และ อดีตผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผ่าน บาลโพธิ์	อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทางภาษา สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์เพ็ญจันทร์ ส.โมไนยพงศ์	อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
คุณเพ็ญจันทร์ แสนประสาน	พยาบาลวิชาชีพอาวุโส ด้านวิชาการ แผนกพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
ดร. ยุวดี เกตุสัมพันธ์	พยาบาลประจำการงานการพยาบาล ศัลยศาสตร์และออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลศิริราช
ดร. ศิริพร ตันติพูนวินัย	อธิการวิทยาลัยพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพฯ
นายแพทย์อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล	ผู้อำนวยการแผนงานวิจัยคุณภาพบริการ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข
รองศาสตราจารย์ ดร.อุทุมพร จามรมาน	นายกสมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย และอาจารย์ประจำภาควิชาวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) มีสูตรดังนี้ (Evans, 1992)

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

เมื่อ X = ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีสูตรดังนี้ (McCall, 1990. อ้างในวิลาวรรณ พันธุ์พุกษ์ 2535)

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัว
 $\sum X^2$ = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีลำดับขั้นในการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

3.1 การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรต้น และตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีสูตรดังนี้ (Evans, 1992)

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

- เมื่อ r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ 1 และ 2
 x = คะแนนของตัวแปรตัวที่ 1
 y = คะแนนของตัวแปรตัวที่ 2
 N = จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยการทดสอบค่าที่ (t-test) มีสูตรดังนี้ (Glass & Hopkins, 1984)

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

- เมื่อ t = ค่าคงที่
 r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.3 หากกลุ่มตัวแปรต้นที่สามารถเป็นตัวทำนายได้ดีที่สุด โดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปร เป็นขั้น ๆ มีสูตรดังนี้

3.3.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger & pedhazur, 1973)

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

- เมื่อ R = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
 SS_{reg} = ความแปรปรวนของตัวแปรตามที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรต้น
 SS_t = ความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรตาม

3.3.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่คำนวณโดยใช้สูตร (Kerlinger & pedhazur, 1973)

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

- เมื่อ F = ค่าสถิติสัดส่วนเอฟ
 R^2 = สัมประสิทธิ์การทำนาย
 N = ตัวอย่างประชากร
 K = จำนวนตัวทำนาย

3.3.3 ทดสอบค่า F เพื่อทดสอบว่าเมื่อเพิ่มตัวทำนายแล้วจะทำให้ค่า R^2 เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้การทดสอบค่า F ดังนี้

$$F = \frac{(R^2_{Y.1..2..K1} - R^2_{Y.1..2..K2}) / (K1 - K2)}{(1 - R^2_{Y.1..2..K1}) / (N - K1 - 1)}$$

เมื่อ $F =$ ค่าสถิติเอฟ

$R^2_{Y.1.2} =$ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่มีตัวทำนาย

$K1 =$ จำนวนตัวทำนายที่มีค่ามากกว่า

3.3.4 หาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ (Kerlinger & Pedhazur, 1973)

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

เมื่อ $b_i =$ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย

$B_i =$ beta weight ของตัวแปร i

$S_y =$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม

$S_i =$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต้น

3.3.5 ทดสอบค่า t เพื่อทดสอบค่า b ของตัวทำนายแต่ละตัวว่าจะส่งผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ (Kerlinger & Pedhazur, 1973)

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

เมื่อ $t =$ ค่าสถิติทดสอบที่

$b_i =$ สัมประสิทธิ์การถดถอยหรือค่าน้ำหนักของตัวทำนาย

$S.E.b_i =$ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b_i (Standard Error)

3.3.6 หาค่าคงที่ของสมการการทำนาย (Kerlinger & Pedhazur, 1973)

$$a = \bar{Y} - \left(\sum_{i=1}^k b_i x_i \right)$$

- เมื่อ \bar{Y} = ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม
 \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของตัวทำนายที่ i ถึง k
 b_i = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบตัวที่ i ถึง k

3.3.7 สร้างสมการทำนายรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k$$

- เมื่อ \hat{Y} = คะแนนคุณภาพบริการพยาบาลในรูปคะแนนดิบ
 $b_1 + b_2 + \dots + b_k$ = สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายแต่ละตัวในรูปคะแนนดิบ
 $x_1 \dots x_2 \dots x_k$ = คะแนนดิบของตัวทำนายแต่ละตัว
 a = ค่าคงที่

3.3.8 สร้างสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + \dots + B_kZ_k$$

- เมื่อ Z = คะแนนสมการทำนายคุณภาพบริการ
 $B_1, B_2 \dots B_k$ = สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายแต่ละตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน
 $Z_1, Z_2 \dots Z_k$ = คะแนนมาตรฐานของตัวทำนายแต่ละตัว

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน
กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้รับ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

22 เมษายน 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้บริหารโรงพยาบาล

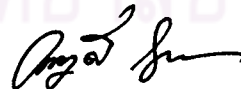
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 เล่ม

ด้วยดิฉันนางสาววรรณฤดี ภูทอง นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้รับ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมาโดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อการวิจัยและจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง



(นางสาววรรณฤดี ภูทอง)

แบบสอบถามการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน

สำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล

--	--	--	--	--	--	--	--

1-7

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงหน้าข้อความที่เป็นจริง และโปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. อายุของท่านปี

2. เพศของท่าน () 1. ชาย () 2. หญิง

3. วุฒิการศึกษาของท่าน

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 () 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 () 3. ปริญญาโท
 () 4. ปริญญาเอก
 () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน

- () 1. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
 () 2. รองหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาล
 () 3. หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล
 () 4. รองหรือผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล
 () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านดำรงตำแหน่งนี้มาเป็นเวลา.....ปี

สำหรับผู้วิจัย

8-9

10

11

12

13-14

ส่วนที่ 2

แบบสอบถามผู้บริหารโรงพยาบาลเกี่ยวกับข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกันตน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) และเติมข้อความลงในช่องว่างตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

1. โรงพยาบาลได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ หรือไม่

ไม่ได้ทำ (โปรดผ่านไปตอบข้อ 2)

ได้ทำวิจัยจำนวน.....เรื่อง คือ

1. เรื่อง.....

2. เรื่อง.....

3. เรื่อง.....

2. โรงพยาบาลได้นำผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงบริการที่ให้แก่ผู้ประกันตนหรือไม่

ไม่ได้ทำการวิจัย (โปรดผ่านไปตอบข้อ 3)

มีผลการวิจัยแต่ไม่ได้ใช้

นำผลการวิจัยไปใช้ในด้าน ต่อไปนี้คือ

1.....

2.....

3.....

3. ผลการวิจัยที่นำมาใช้เกี่ยวข้องกับคุณภาพด้านบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนคาดหวัง หรือไม่

ไม่เกี่ยวข้องกัน (โปรดผ่านไปตอบข้อ 4)

เกี่ยวข้องกัน จำนวน.....เรื่อง คือ

1. เรื่อง.....

2. เรื่อง.....

3. เรื่อง.....

สำหรับผู้วิจัย

15

16

17

ส่วนที่ 3

การรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับโรงพยาบาลและ การดำเนินงานเพื่อจัดบริการแก่ผู้ประกันตน

คำชี้แจง ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการสำรวจข้อมูลการรับรู้ของท่านเกี่ยวกับโรงพยาบาล และการดำเนินงานเพื่อจัดบริการแก่ผู้ประกันตน ขอได้โปรดพิจารณาสถานการณ์ต่อไปนี้ว่าเกิดขึ้นในโรงพยาบาลแห่งนี้มากน้อยเพียงไร แล้วโปรดทำเครื่องหมายวงกลม (O) รอบหมายเลข ตามที่ท่านเห็นว่าเกิดขึ้นจริง เพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น โดยให้คะแนนดังนี้

- 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
- 2 = ไม่เห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
- 3 = ค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
- 4 = ความเห็นเป็นกลางว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
- 5 = ค่อนข้างเห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
- 6 = เห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
- 7 = เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล

คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง					เห็นด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
4. ผู้บริหารของโรงพยาบาลแห่งนี้ ไม่ค่อยมี โอกาสได้พบปะพูดคุยกับผู้ประกันตน.....1	2	3	4	5	6	7	18
5. พยาบาลผู้ให้บริการแก่ผู้ประกันตนพูดคุย กับท่านบ่อยครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ แก่ผู้ประกันตน.....1	2	3	4	5	6	7	19
6. พยาบาลผู้ให้บริการแก่ผู้ประกันตนแทบ จะไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ท่านเกี่ยวกับ การให้บริการแก่ผู้ประกันตน.....1	2	3	4	5	6	7	20

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

22 เมษายน 2539

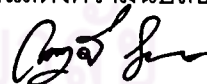
เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (พยาบาลวิชาชีพ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 เล่ม

ด้วยดิฉันนางสาววรรณฤดี ภูทอง นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้รับ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งการทำวิจัยดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากพยาบาลผู้ให้บริการพยาบาลแก่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับและจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัย และจะนำผลที่ได้ใช้ใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาววรรณฤดี ภูทอง)

แบบสอบถามการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน

สำหรับพยาบาลวิชาชีพ

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1-7

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงหน้าข้อความที่เป็นจริง และโปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. อายุของท่านปี

2. เพศของท่าน () 1. ชาย () 2. หญิง

3. วุฒิการศึกษาของท่าน

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

() 3. ปริญญาโท

() 4. ปริญญาเอก

() 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน

() 1. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย / แผนก / หน่วย

() 2. พยาบาลผู้เชี่ยวชาญ / ผู้ชำนาญการ

() 3. พยาบาลประจำการ

() 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านดำรงตำแหน่งนี้มาเป็นเวลา.....ปี

6. ลักษณะงานที่ให้บริการแก่ผู้ประกันตน

() 1. งานผู้ป่วยนอก

() 2. งานผู้ป่วยใน

สำหรับผู้วิจัย

8-9

10

11

12

13-14

15

ส่วนที่ 2

การจัดการด้านการจัดบริการพยาบาลให้เป็นไปตามมาตรฐาน
และด้านการสื่อสารไปยังผู้รับบริการ

คำชี้แจง ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการสำรวจข้อมูลการรับรู้ของท่านเกี่ยวกับโรงพยาบาล และการดำเนินงานเพื่อจัดบริการแก่ผู้ประกันตน ขอได้โปรดพิจารณาสถานการณ์ต่อไปนี้ว่าเกิดขึ้นในโรงพยาบาลแห่งนี้มากน้อยเพียงไร แล้วโปรดทำเครื่องหมายวงกลม (o) รอบหมายเลข ตามที่ท่านเห็นว่าเกิดขึ้นจริง เพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น โดยให้คะแนนดังนี้

- 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
2 = ไม่เห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
3 = ค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
4 = ความเห็นเป็นกลางว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
5 = ค่อนข้างเห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
6 = เห็นด้วยว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล
7 = เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานการณ์ที่ระบุอยู่ในข้อความนั้นเกิดขึ้นจริงในโรงพยาบาล

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
0. ข้าพเจ้าให้บริการพยาบาลแก่ผู้ประกันตน ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้.....	1	2	3	4	5	6	7		0
00. ข้าพเจ้าไม่สามารถให้บริการพยาบาลได้ตาม ที่ผู้ประกันตนทุกคนต้องการ.....	1	2	3	4	5	6	7		00

การแปลผล

- ข้อ 0. ถ้าท่านเลือกหมายเลข 7 หมายความว่าท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า "ท่านได้ให้บริการพยาบาลแก่ผู้ประกันตนตามมาตรฐานที่กำหนดไว้" จริง
- ข้อ 00. ถ้าท่านเลือกหมายเลข 2 หมายความว่าท่าน ไม่เห็นด้วยว่า "ท่านไม่สามารถให้บริการพยาบาลได้ตามที่ผู้ประกันตนทุกคนต้องการ" (เพราะตามความเป็นจริงท่านสามารถให้บริการพยาบาลตามที่ผู้ประกันตนทุกคนต้องการ)

โปรดทำเครื่องหมาย (O) รอบหมายเลขตามที่ท่านเห็นว่าเกิดขึ้นจริง เพียงหมายเลขเดียว

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง								เห็นด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งของ ทีมงานในโรงพยาบาลแห่งนี้.....	1	2	3	4	5	6	7			16
2. บุคลากรทุก ๆ คนในโรงพยาบาลแห่งนี้มี ส่วนช่วยเหลือทีมงานในการทุ่มเทความ พยายามเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกันตน.....	1	2	3	4	5	6	7			17
3. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ให้ทำงานให้ได้ผลดี เป็นความรับผิดชอบ ของข้าพเจ้า.....	1	2	3	4	5	6	7			18
4.										

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

22 เมษายน 2539

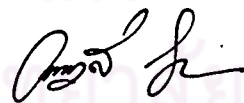
เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ประกันตน)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 เล่ม

ด้วยดิฉันนางสาววรรณฤดี ภูทอง นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตน รับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมาโดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อการวิจัยและจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง



(นางสาววรรณฤดี ภูทอง)

แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพบริการพยาบาล

สำหรับผู้ประกันตน

--	--	--	--	--	--	--	--

1-7

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงหน้าข้อความที่เป็นจริง และโปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. อายุของท่านปี

2. เพศของท่าน () 1. ชาย () 2. หญิง

3. วุฒิการศึกษาของท่าน

() 1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

() 2. อนุปริญญา ปวส. ปวช.

() 3.ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

4. สถานภาพสมรสของท่าน

() 1. โสด

() 2. คู่

() 3. หย่า / หม้าย / แยก

5. รายได้ของท่าน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท / เดือน

() 2. 5,001 - 10,000 บาท / เดือน

() 3. 10,001 - 20,000 บาท / เดือน

() 4. 20,000 บาท / เดือน

สำหรับผู้วิจัย

8-9

10

11

12

13

ส่วนที่ 2

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพบริการพยาบาล

คำชี้แจง ในฐานะที่ท่านเคยใช้บริการรักษาพยาบาล ท่านคิดว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึงในแต่ละรายการต่อไปนี้เช่นไร แล้วโปรดทำเครื่องหมายวงกลม (O) รอบหมายเลขตามความคิดเห็นของท่าน เพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น โดยให้คะแนนดังนี้

- 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึง
- 2 = เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึง
- 3 = ค่อนข้างเห็นด้วยว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึง
- 4 = มีความเห็นเป็นกลางว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึง
- 5 = ค่อนข้างเห็นด้วยว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึง
- 6 = เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึง
- 7 = เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึง

คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด ตัวอย่าง

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย						
0. โรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้บริการตามที่ท่าน คาดหวัง.....	1	2	3	4	5	6	7	0	0

การแปลผล

ข้อ 0. ถ้าท่านเลือกหมายเลข 7 หมายความว่าท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า "โรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้บริการตามที่ท่านคาดหวัง"

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม (O) รอบหมายเลขตามที่ท่านเห็นว่าเกิดขึ้นจริง เพียงหมายเลขเดียว

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			เห็นด้วย อย่างยิ่ง				สำหรับ ผู้วิจัย
1. โรงพยาบาลที่ดีเลิศจะมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่ดูทันสมัย....1	2	3	4	5	6	7	14	
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (เช่น อาคาร ห้องพัก ที่พักรถ) ของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะได้รับการตกแต่งที่สวยงาม สะอาดตา.....1	2	3	4	5	6	7	15	
3. บุคลากรพยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะ แต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย.....1	2	3	4	5	6	7	16	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพบริการพยาบาล

คำชี้แจง ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการอธิบายถึงความรู้สึกของท่านต่อโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการรักษาพยาบาลอยู่ในขณะนี้ ขอให้โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่อธิบายไว้ในข้อความดังกล่าวเพียงไร แล้วทำเครื่องหมายวงกลม (O) รอบหมายเลขตามความคิดเห็นของท่าน เพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น โดยให้คะแนนดังนี้

- 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่กล่าวถึง
- 2 = ไม่เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่กล่าวถึง
- 3 = ค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่กล่าวถึง
- 4 = มีความเห็นเป็นกลางว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่กล่าวถึง
- 5 = ค่อนข้างเห็นด้วยว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่กล่าวถึง
- 6 = เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่กล่าวถึง
- 7 = เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่กล่าวถึง

คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง								เห็นด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1. โรงพยาบาลแห่งนี้มีเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ การรักษาพยาบาลที่ดูทันสมัย.....	1	2	3	4	5	6	7			36
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (เช่น อาคาร สถานที่ ห้องพัก ที่พักรักษาพยาบาล) ของโรงพยาบาลแห่งนี้ ได้รับการตกแต่ง ที่สวยงาม สะอาดตา.....	1	2	3	4	5	6	7			37
3. บุคลากรพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ แต่งกาย ประณีต สะอาดเรียบร้อย.....	1	2	3	4	5	6	7			38

ส่วนที่ 4

ลักษณะสำคัญ 5 ประการของคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาล

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ เป็นลักษณะสำคัญ 5 ประการของโรงพยาบาล และ บริการของ
 โรงพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน ถ้ามีคะแนนรวมอยู่จำนวน 100 คะแนน ขอได้โปรดพิจารณาว่าท่าน
 ให้ความสำคัญในแต่ละข้อมากน้อยเพียงไร ข้อใดที่ท่านเห็นว่ามีมีความสำคัญต่อท่านมาก
 โปรดให้คะแนนข้อนั้นมาก ข้อใดที่ท่านเห็นว่ามีมีความสำคัญต่อท่านน้อย โปรดให้คะแนน
 ข้อนั้นน้อย ตามลำดับ แต่คะแนนที่ท่านให้ทั้ง 5 ข้อ รวมกันแล้วต้องไม่เกิน 100 คะแนน

1. รูปร่างลักษณะของเครื่องอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร
 และ วัสดุสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร..... =_____ คะแนน
2. ความสามารถของโรงพยาบาล ในการให้บริการที่น่าเชื่อถือ
 และถูกต้อง เป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้..... =_____ คะแนน
- 3..... =_____ คะแนน

สำหรับผู้วิจัย	
58 - 59	
60 - 61	

รวมคะแนน 100 คะแนน

ศูนย์วิทยุทันตกรรม
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ
 นางสาววรรณฤดี ภูทอง

ภาคผนวก ง

การดัดแปลงแบบสอบถาม และการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

การดัดแปลงแบบสอบถาม และการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลในส่วนที่ 2 (แบบสอบถามผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลเกี่ยวกับข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกันตน)

1. เปลี่ยนแปลงรูปแบบคำถามที่ถามเกี่ยวกับการทำวิจัยทางการตลาดซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวแปรการมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาดของผู้บริหารระดับสูง โดยเปลี่ยนจากคำถามที่ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำวิจัยทางการตลาด (เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยมากน้อยเพียงไร ถ้าเห็นด้วยคะแนนจะอยู่ระหว่าง 5 ถึง 7 คะแนนถ้าความคิดเห็นเป็นกลางจะให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน แต่ถ้าไม่เห็นด้วยคะแนนจะอยู่ระหว่าง 1 ถึง 3 คะแนน) ไปเป็นคำถามที่ต้องตอบตามสภาพความเป็นจริงว่ามีการทำวิจัยเกี่ยวกับผู้ประกันตน หรือไม่ ถ้าทำทำมากน้อยเพียงไร ทำกี่เรื่อง เรื่องอะไรบ้าง ถ้ามีการทำวิจัยทางการตลาดมาก และสามารถบอกหรือให้รายละเอียดได้ตรงกับข้อมูลการทำการวิจัยที่ผู้วิจัยทำการสำรวจ จะได้ 7 คะแนนเต็ม ถ้าตอบได้บ้างแต่ไม่ครบถ้วนจะได้คะแนนลดหลั่นลงมาตั้งแต่ 5 ถึง 7 คะแนน ถ้าทราบจำนวนเรื่องแต่ไม่ทราบชื่อเรื่องจะได้เพียง 4 คะแนน แต่ถ้าตอบว่า ไม่ได้ทำ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจจะได้คะแนนเท่ากับ 1 2 และ 3 ตามลำดับ คำถามดังกล่าวมีจำนวน 3 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะคำถามเดิม

1. ข้าพเจ้าเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ อย่างสม่ำเสมอ
2. ข้าพเจ้าแทบจะไม่ได้ใช้ข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยทางการตลาดซึ่งรวบรวมจากผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้
3. ข้าพเจ้าเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ประกันตน อย่างสม่ำเสมอ

ลักษณะคำถามใหม่

1. โรงพยาบาลได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ หรือไม่
 - ไม่ได้ทำวิจัย (โปรดผ่านไปตอบข้อ 2)
 - ได้ทำวิจัยจำนวน...เรื่อง คือ
 - 1 เรื่อง.....
 - 2 เรื่อง.....
 - 3 เรื่อง.....

2. โรงพยาบาล ได้นำผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล
แห่งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงบริการ หรือไม่

- ไม่ได้ทำการวิจัย (โปรดผ่านไปตอบข้อ 3)
- มีผลการวิจัยแต่ไม่ได้ใช้
- นำผลการวิจัยไปใช้ในด้าน ต่อไปนี้คือ

- 1.....
- 2.....
- 3.....

3. ผลการวิจัยที่นำมาใช้เกี่ยวข้องกับคุณภาพด้านบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับบริการคาดหวัง
หรือไม่

- ไม่เกี่ยวข้องกัน (โปรดผ่านไปตอบหน้าต่อไป)
- เกี่ยวข้องกัน จำนวน...เรื่อง คือ

1. เรื่อง.....
2. เรื่อง.....
3. เรื่อง.....

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรต้น และระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

ตัวแปร	PERM	MARO	UPWC	LEVW	SETS	MCSQ	GOST	TASS	PERF	SERS	TEAM	EMPL	TECN	PERC	SUPC	ROLO	ROLA	COCU	HORI	PROP	SQIN
PERM	1.00																				
MARO	0.52*	1.00																			
UPWC	0.87*	0.59*	1.00																		
LEVW	-0.17*	-0.16	0.45*	1.00																	
SETS	-0.10	-0.04	-0.03	0.71*	1.00																
MCSQ	0.99*	0.49*	0.90*	0.74*	0.38	1.00															
GOST	0.37*	-0.31*	-0.09	0.80*	0.95*	0.32*	1.00														
TASS	-0.36*	-0.21*	-0.74*	-0.06	0.61*	-0.44*	0.53*	1.00													
PERF	-0.63*	0.14	-0.22*	-0.93*	-0.91*	-0.60*	-0.94*	-0.27*	1.00												
SERS	-0.10	-0.74*	-0.48*	0.56*	0.69*	-0.12	0.85*	0.59*	-0.69*	1.00											
TEAM	-0.65*	-0.82*	-0.89*	0.01	0.30*	-0.67	0.45*	0.71*	-0.17	0.81*	1.00										
EMPL	-0.50*	-0.55*	-0.86*	0.00	0.53	0.00	0.57*	0.92*	-0.28*	0.78*	0.92*	1.00									
TECN	-0.46*	-0.99*	-0.59*	-0.06	0.14	0.23*	0.41*	0.27*	-0.24*	0.80*	0.85*	0.61*	1.00								
PERC	0.09	0.50	-0.21*	-0.10*	0.56*	-0.10	0.31*	0.73*	-0.20*	0.04	0.05	0.43*	-0.43*	1.00							
SUPC	0.19*	-0.70*	-0.11	0.80*	0.63*	0.19*	0.83*	0.22*	-0.80*	0.90*	0.55*	0.45*	0.75*	0.23*	1.00						
ROLO	-0.16	-0.44*	0.20*	-0.02	-0.67*	-0.06	-0.43*	-0.76*	0.33*	-0.15	-0.10	-0.47*	0.36*	-0.99*	0.11	1.00					
ROLA	0.48*	-0.38*	0.10	0.73*	0.83*	0.46*	0.74*	0.25*	0.76*	0.81*	0.33*	0.36*	0.46*	0.02	0.72*	0.15	1.00				
COCU	-0.03	-0.82*	-0.32*	0.65*	0.55*	-0.03	0.77*	0.31*	0.67*	0.95*	0.71*	0.58*	0.87*	-0.25*	0.97*	0.13	0.83*	1.00			
HORI	0.11	-0.78*	-0.07	0.73*	0.40*	0.14	0.66*	0.01	-0.64*	0.81*	0.51*	0.31*	0.82*	-0.48*	0.96*	0.37*	0.81*	0.95*	1.00		
PROP	-0.16	-0.79*	-0.52*	0.51*	0.64*	-0.19*	0.81*	0.58*	-0.64*	0.99*	0.85*	0.79*	0.85*	-0.00	0.89*	-0.10	0.77*	0.95*	0.82*	1.00	
SQIN	-0.01*	0.10*	-0.18	-0.04	-0.10*	-0.19	-0.07	0.12	0.13	-0.00	0.10	0.18*	0.02	0.07	-0.08	-0.05	-0.13*	0.04	0.09	0.00	1.00



ประวัติผู้เขียน

นางสาววรรณฤดี ภูทอง เกิดวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2506 ที่โรงพยาบาลศิริราช สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี พยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย ปีการศึกษา 2529 และเข้าศึกษาต่อ ในหลักสูตรปริญญาโท พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2537 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพยาบาลประจำการ 6 แผนกจักษุ - โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา ตึกจุมภฏ พงษ์บริพัตร โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย



ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย