

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกนุช ชื่นเลิศสกุล. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับเป็นจริงของผู้ป่วยและพยาบาลในโรงพยาบาลรามาศิวดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.
- กาญจนา เหลืองอุบล. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการพยาบาลของบุคลากรทางการพยาบาลตามการรับรู้ของมารดากับความพึงพอใจของมารดาต่อการปฏิบัติการพยาบาลศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต6 วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- กุลยา ดันดีผลาชีวะ. การสร้างแบบสำรวจประเมินผลการปฏิบัติงานพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- ชัชวาล วีระพันธ์ และคณะ. ความรู้ว่าตนเองป่วย การใช้บริการสาธารณสุขเมื่อเจ็บป่วยกับระบบการส่งต่อในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก. การประชุมสัมมนาเสนอผลงานวิจัยเพื่องานสาธารณสุขมูลฐาน ปี 2530ครั้งที่ 5. นครปฐม : ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานอาเซียน. มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.
- เต็มดวง เจริญสุข. การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับตามความเป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.
- บริษัท อัลฟา รีเสิร์ช จำกัด. ทำเนียบโรงพยาบาลและสถิติสาธารณสุข 2536-2537. กรุงเทพฯ : ธีรพงศ์การพิมพ์, 2536.
- ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ปรียา ครามะคำ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ฉบับผนวก (กรกฎาคม - ธันวาคม 2538) : 104-110.
- พนิดา คำยุ. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

โรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2538.

พนิดา ดามาพงศ์. การตลาดบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง
กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน.

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 21-23 สิงหาคม 2538.

พนิดา ดามาพงศ์. การให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ. เอกสารประกอบการสอน
วิชาการบริหารการพยาบาลร่วมสมัย. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2538.

พนิดา ดามาพงศ์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยและพยาบาลต่อกิจกรรมการพยาบาลในโรงพยาบาล
ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ครุศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2520.

ภักศุภพิชญ์ ศรีกลีพันธ์ และบุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์. ความพึงพอใจต่อบริการการพยาบาล
ของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยอายุกรรมสามัญ โรงพยาบาลรามธิบดี.
รามธิบดีพยาบาลสาร 1(มกราคม - เมษายน 2539) : 70-75.

เรณูมาศ วิจิตรรัตน์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในชีวิต
ประจำวันขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหา
บัณฑิต แผนกวิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2522.

ละออ ดันติศิริรินทร์ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
ต่อกิจกรรมพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน. พยาบาลสาร 20
(กรกฎาคม - กันยายน 2536) : 1-10.

ลาวัลย์ สมบูรณ์ และคณะ. การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการรักษาพยาบาลตามคาดหวัง
และกิจกรรมการรักษาพยาบาลตามความเป็นจริงของมารดาหลังคลอดใน
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. พยาบาลสาร 21 (เมษายน-มิถุนายน
2537) : 1-9.

วนิดา ออประเสริฐศักดิ์ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการการรักษาพยาบาลใน
หน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลรามธิบดี. รามธิบดี
พยาบาลสาร. 3 (กันยายน - ธันวาคม 2538) : 39-45.

วารี วณิชปัญญาผล. ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลและการรับรู้ของผู้บริหาร
การพยาบาลต่อความคาดหวัง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัด

- กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
 วิมลศรี ศรีสุพรรณ และมะลิจิตร์ ศรีพัฒนามานนท์. ศึกษาความพอใจของผู้รับบริการต่อ
 งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสารการแพทย์
 โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ 8 (มกราคม - เมษายน 2536) :
 45-55.
- วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ. การบริหารโรงพยาบาลชุมชน. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้
 เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุขและโรงพยาบาล หน่วยที่ 8-15.
 หน้า 586. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.
- ศิริพร ตันติพลูวินัย. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ เอกสารประกอบการประชุม
 วิชาการ เรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุค
 แข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 21-23 สิงหาคม
 2538.
- ศิริพร ตันติพลูวินัย. การควบคุมและการประกันคุณภาพการพยาบาล เอกสารประกอบการ
 ประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุค
 แข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 21-23 สิงหาคม 2538.
- ศิริพร ตันติพลูวินัย. การสร้างเสริมคุณภาพการบริการทางการพยาบาล. ประชุมสัมมนา
 วิชาการ 2537. (24-25 เมษายน 2537).
- สกาวดี ดวงเด่น. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอ
 ผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
 บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- สมจิต หนูเจริญกุล. ขอบเขตการปฏิบัติและองค์ความรู้ทางการพยาบาล เอกสารประกอบการ
 ประชุมวิชาการการวิจัยทางการพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2539.
 สภาการพยาบาล, 25-27 มีนาคม 2539.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซี เอ็ด ยูเคชั่น, 2536.
- สัญญา วัฒนา และมะลิวัลย์ ยุติธรรม. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ การใช้บริการสาธารณสุข
 ของประชาชนจังหวัดชลบุรี. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2
 (มกราคม - มิถุนายน 2538) : 60-63.
- สาธารณสุข. กระทรวง. สำนักงานปลัดกระทรวง. กองการพยาบาล. มาตรฐานการพยาบาล
 โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กุ
 ระง : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2538.

สาธารณสุข. กระทรวง. สำนักงานปลัดกระทรวง. กองการพยาบาล. แบบประเมินบริการ
พยาบาลโรงพยาบาลชุมชน (ระดับเขต) ปีงบประมาณ 2538.

(ม.ป.ท. ม.ป.ป.)

สุกัญญา โลจนาภิวัดน์, วัลยา คุโรปรกรณ์พงษ์ และสุชาติ ธิติวรรณะ. เปรียบเทียบความ
คาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยในโรง
พยาบาลสงขลานครินทร์. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์. 13

(มกราคม - มีนาคม 2536) : 1-17.

สุภา เบญจพร พิมพ์สุรางค์ เตชะบุญเสริมศักดิ์ และวีณา บัลลังก์โพธิ์. ความคิดเห็นใน
กิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับความเป็นจริงของผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัดต่อ
เจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัด ในโรงพยาบาลรามาศิริ. รามาศิริพยาบาลสาร

(มกราคม-เมษายน 2537) : 22-29.

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. แนวทางของการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพทั่วห
องค์กร. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อ
คุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 21-23 สิงหาคม 2538.

สุวดี ศรีเลณวัติ และคณะ. ความคิดเห็นของผู้มารับบริการการพยาบาลในโรงพยาบาล
รามาศิริ. รายงานการวิจัย ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ โรงพยาบาลรามาศิริ
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524.

อัมพรพรรณ ตั้งจิตพิทักษ์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนก
อายุรศาสตร์ วชิรพยาบาล. ข่าวสารการพยาบาลวชิรพยาบาล 3 (มกราคม -
เมษายน 2528) : 7-16.

อารีย์ วิรานันท์. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้
ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์. วารสารวิชาการสาธารณสุข 2 (เมษายน -
มิถุนายน 2537) : 159-164.

อินทิมา ศุภสินธุ์. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลใน
โรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

อำไพ ยุติธรรม. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้ป่วย
กับระดับความแตกต่างของการให้อันดับความสำคัญในกิจกรรมการพยาบาลของ
ผู้ป่วยและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2526.

ภาษาอังกฤษ

- 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.
- Christian Gronroos. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. European Journal of Marketing 4 (1984) : 36-44.
- Dunham , R.B. and Herman , J.B. Development of a Female Faces Scale for Measuring Job Satisfaction. Journal of Applied Psychology 60 (1975) : 629 - 631.
- 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.
- Irene, E. Pollert. Expectations and Discrepancies with Hospital Condition as they Actually Exist. International Journal of Nursing Studies 8 (1971) :135-144.
- Kotler, P. Marketing Management : analysis planning implementation and control. 8th. ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1994.
- Lynch. J., and Schuler, D. Consumer evaluation of the Quality of hospital service form an economics of information perspective. Journal of Health Care marketing . 10 (June 1990) : 16-22.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing (Fall, 1985) : 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York : Free Press, 1990.
- Roland , T.R. and Richard , L.O. ed. Service Quality : New Directions in Theory and Practice. California : SAGE Publications , 1994.
- Scardina, S.A., SERVQUAL : A tool for evaluating Patient satisfaction with nursing care. Journal of Nursing Care Quality 8 (January 1994) : 38-46.

White, M.B. Importance of selected nursing activities. Nursing Research 21 (January-February 1972) : 4 - 13.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่งและสังกัด
นางบุญชอบ	บำเพ็ญนรกิจ	หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
นางเพ็ญจันทร์	แสนประสาน	หัวหน้าฝ่ายอบรมและนิเทศงานพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
นางลดาวัลย์	รวมเมฆ	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
นางพวงเพ็ญ	ชุณหปราณ	รองศาสตราจารย์ ดร. พตต. (หญิง) คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นางอรพรรณ	ลีอนุชวิชัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นางสาวสุวิณี	วิวัฒน์วานิช	อาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นางเพ็ญจันทร์	ส. โมไนยพงศ์	รองศาสตราจารย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี
นางฟาริดา	อิบราฮิม	รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ ศิริราชพยาบาล
นางกุลยา	ตันติผลาชีวะ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
นางสมหมาย	หิรัญช	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาบริการพยาบาลใน โรงพยาบาล กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

ภาคผนวก ข.

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อคำถามในแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวมที่เหลือจากข้อคำถามที่ต้องการวัด 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	คะแนนที่ได้จากการตรวจสอบแบบสอบถามที่ต้องการวัด
	y	หมายถึง	คะแนนที่ได้จากการตรวจสอบแบบสอบถามที่ต้องการวัด ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม
	N	หมายถึง	จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวัดความเที่ยง

การวัดความเที่ยงของแบบสอบถาม ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) วัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งมีสูตรดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2535)

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

โดย	k	หมายถึง	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S_i^2	หมายถึง	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_x^2	หมายถึง	ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งหมด หรือ กำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนผู้ ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวัง และบริการที่ผู้ป่วยรับรู้ นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตรดังนี้

1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูต,2534)

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

\bar{x} หมายถึง ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมด
 N หมายถึง จำนวนตัวอย่างประชากร

1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูต,2534)

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

S.D. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมด
 x^2 หมายถึง ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละจำนวน
 N หมายถึง จำนวนตัวอย่างประชากร

2. เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนที่ได้รับรางวัลดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชนที่ไม่ได้รับรางวัล โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) ใช้สูตรดังนี้

2.1 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม เมื่อความแปรปรวนเท่ากัน

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

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

ขอบเขตนี้มีนัยสำคัญ คือ

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

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

2.2 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม เมื่อความแปรปรวนไม่เท่ากัน

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

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

ขอบเขตนี้มีนัยสำคัญคือ

$$t < t_{\frac{\alpha}{2}} \quad , \quad df$$

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

ภาคผนวก ค
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตารางที่ 16 ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อความรายด้านกับคะแนนรวมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย 30 ราย

ข้อความด้านที่	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อความรายด้าน กับคะแนนรวมทั้งหมด	
บริการพยาบาลที่คาดหวัง		
ด้านที่ 1	.79	**
ด้านที่ 2	.64	**
ด้านที่ 3	.68	**
ด้านที่ 4	.68	**
ด้านที่ 5	.95	**
บริการพยาบาลที่รับรู้		
ด้านที่ 1	.89	**
ด้านที่ 2	.97	**
ด้านที่ 3	.93	**
ด้านที่ 4	.97	**
ด้านที่ 5	.97	**
	P' < .05	P'' < .01

ตารางที่ 17 ค่าสหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรายด้าน และการวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยจำนวน 30 ราย

ข้อคำถามที่	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรายด้าน		ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมด	
บริการพยาบาลที่คาด				
หวัง				
1	.13		.27	
2	.97	**	.67	**
3	.92	**	.79	**
4	.93	**	.89	**
5	.45	**	.38	
6	.91	**	.55	**
7	.95	**	.52	**
8	.61	**	.67	**
9	.95	**	.52	**
10	.98	**	.64	**
11	.98	**	.64	**
12	.62	**	.24	
13	.62	**	.67	**
14	.42		.16	
15	.89	**	.67	**
16	.89	**	.67	**
17	.89	**	.67	**
18	.68	**	.67	**
19	.87	**	.80	**
20	.93	**	.88	**
21	.68	**	.67	**
22	.59	**	.95	**

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรายด้าน		ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมด	
บริการพยาบาลที่รับรู้				
1	.43	*	.40	
2	.89	**	.70	**
3	.78	**	.73	**
4	.82	**	.85	**
5	.72	**	.77	**
6	.94	**	.89	**
7	.94	**	.86	**
8	.86	**	.86	**
9	.91	**	.97	**
10	.85	**	.61	**
11	.91	**	.69	**
12	.72	**	.84	**
13	.63	**	.78	**
14	.89	**	.79	**
15	.88	**	.84	**
16	.91	**	.92	**
17	.97	**	.97	**
18	.94	**	.94	**
19	.96	**	.93	**
20	.94	**	.93	**
21	.86	**	.77	**
22	.94	**	.91	**
	P < .05		P < .01	

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมษายน 2540

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉัน นางสาว พัชรี ทองแผ่ นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2” ซึ่งการทำวิจัยดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัย และจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาว พัชรี ทองแผ่)

แบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง






1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ
 () 15 - 20 ปี () 31 - 40 ปี () 51 - 60 ปี
 () 21 - 30 ปี () 41 - 50 ปี () 61 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา
 () ไม่ได้ศึกษา () ม. 4 - ม. 6 หรือ ปวช. () สูงกว่าปริญญาตรี
 () ป. 1 - ป. 6 () อนุปริญญา หรือ ปวส. () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
 () ม. 1 - ม. 3 () ปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส
 () โสด () คู่ () หม้าย / หย่า / หรือแยกกันอยู่
5. ท่านนับถือศาสนาใด
 () พุทธ () อิสลาม
 () คริสต์ () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. อาชีพ
 () รับจ้าง () ค้าขาย () นักเรียน / นักศึกษา
 () รับราชการ () ไม่ได้ประกอบอาชีพ () เกษตรกรรม
 () รัฐวิสาหกิจ () แม่บ้าน
7. รายได้
 () 0 - 3,000 บาท / เดือน () 6,001 - 9,000 บาท / เดือน () 12,001 - 15,000 บาท / เดือน
 () 3,001 - 6,000 บาท / เดือน () 9,001 - 12,000 บาท / เดือน () 15,000 บาท / เดือนขึ้นไป
8. สาเหตุที่ท่านตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้
 () รับบริการมาก่อน () ชื่อเสียงของโรงพยาบาล
 () จากคำบอกเล่าของคนอื่น () ใกล้บ้านสะดวกในการเดินทาง
 () จากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล () ส่งต่อมาจากโรงพยาบาลอื่น
9. จำนวนวันที่ท่านเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจนถึงวันนี้
 () 2 - 7 วัน () 15 - 21 วัน
 () 8 - 14 วัน () 22 วันขึ้นไป
10. แผนกที่เข้ารับการรักษา
 () อายุรกรรม () สูติ - นรีเวชกรรม
 () ศัลยกรรม () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 บริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง

คำชี้แจง ในฐานะที่ท่านเคยใช้บริการรักษาพยาบาล ท่านคิดว่าโรงพยาบาลที่มีคุณภาพการให้บริการที่ดีเลิศควรมีคุณลักษณะที่

กล่าวถึงในแต่ละรายการต่อไปนี้เพียงไร แล้วโปรดทำเครื่องหมาย รอบหมายเลขใต้รูปหน้าซึ่งแสดงความรู้สึก

ตามความคิดเห็นของท่าน เพียงเลขหมายเดียวเท่านั้น โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

หมายเลข 1	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยอย่างมากที่สุด	
หมายเลข 2	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยอย่างมาก	
หมายเลข 3	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
หมายเลข 4	หมายถึง	ท่านมีความเห็นเป็นกลาง	
หมายเลข 5	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยค่อนข้างมาก	
หมายเลข 6	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยอย่างมาก	
หมายเลข 7	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยอย่างมากที่สุด	

คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด






















ตัวอย่าง

รายการ	ไม่เห็นด้วยอย่างมากที่สุด					เห็นด้วยอย่างมากที่สุด	
0. โรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้บริการ ตามที่ท่านคาดหวัง	1	2	3	4	5	6	7

การแปลผล

ข้อ 0. ถ้าท่านเลือกหมายเลข 6 หมายความว่า ท่านเห็นด้วยอย่างมากกว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้บริการตามที่ท่านคาดหวัง

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบหมายเลขได้รูปซึ่งแสดงความรู้สึกตามความคิดเห็นของท่าน เพียงหมายเลขเดียว

รายการ	ไม่เห็นด้วยอย่างมากที่สุด	เห็นด้วยอย่างมากที่สุด					
1. โรงพยาบาลที่ดีเลิศจะมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์การรักษา พยาบาลที่ดูทันสมัย.....	 1	 2	 3	 4	 5	 6	 7
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (เช่น อาคาร ห้องพักรักษาที่พักรักษา ฯลฯ) ของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะได้รับการค งแต่่งที่สว่ยงามสะอาดตา.....	 1	 2	 3	 4	 5	 6	 7
3. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะ แต่งกายประณีตสะอาดเรียบร้อย.....	 1	 2	 3	 4	 5	 6	 7








ตอนที่ 3 บริการพยาบาลที่ผู้ป่วยรับรู้

คำชี้แจง ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการอธิบายถึงความรู้สึกของท่านต่อโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการรักษาพยาบาล

อยู่ในขณะนี้ ขอให้โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่อธิบายไว้ในข้อความ






















ดังกล่าวเพียงไร แล้วทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบหมายเลขได้รูปซึ่งแสดงความรู้สึกตามความคิดเห็นของท่าน

เพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

หมายเลข 1	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยอย่างมากที่สุด	
หมายเลข 2	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยอย่างมาก	
หมายเลข 3	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก	
หมายเลข 4	หมายถึง	ท่านมีความเห็นเป็นกลาง	
หมายเลข 5	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยค่อนข้างมาก	
หมายเลข 6	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยอย่างมาก	
หมายเลข 7	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยอย่างมากที่สุด	

คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ○ รอบหมายเลขได้รูปซึ่งแสดงความรู้สึกตามความคิดเห็นของท่าน เพียงหมายเลขเดียว

รายการ	ไม่เห็นด้วยอย่างมากที่สุด	เห็นด้วยอย่างมากที่สุด					
1. โรงพยาบาลแห่งนี้มีเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่ทันสมัย.....							
	1	2	3	4	5	6	7
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (เช่น อาคาร สถานที่ ห้องพักรักษาที่พักรอ ฯลฯ) ของโรงพยาบาลแห่งนี้ ได้รับการตกแต่งที่ สวยงามสะอาดตา.....							
	1	2	3	4	5	6	7
3. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้แต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย.....							
	1	2	3	4	5	6	7

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวพัชรี ทองแผ่ เกิดวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ.2507 ที่อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับต้น จากวิทยาลัยพยาบาลชัยนาท เมื่อปี พ.ศ. 2528 สำเร็จประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสูง จากวิทยาลัยพยาบาลนครราชสีมา เมื่อปี พ.ศ. 2534 สำเร็จการศึกษาปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เมื่อปี พ.ศ. 2535 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2538 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 5 โรงพยาบาลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี