

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกนุช ชื่นเลิศสกุล. 2528. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับเป็นจริงของผู้ป่วย และพยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 2541. เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1 (1 st National Forum on Hospital Accreditation). 24-26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี แพทยสมาคม ซอยศูนย์วิจัย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพมหานคร.
- กรีซ สืบสนธิ์. 2538. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กล้าหาญ วรพุทธพร. 2530. กลุ่มคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : เอช-เอน การพิมพ์.
- กาญจนา บุตรธน. 2536. การศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ดต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2537. ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับระบบราชการไทย. สารานุกรมสุขมูลฐานภาคกลาง 9 (พฤษภาคม-มิถุนายน) : 40-42.
- เกศณีย์ ประพุทธวิทยา. 2540. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลลานนา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537. คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร. 38 (เมษายน) : 169-178.

- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2539. การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงพยาบาล : แนวคิดการนำไปปฏิบัติและความสำเร็จ. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*. 40 (ตุลาคม) : 861-875.
- ชาติรี บานชื่น. 2541. กระบวนการเพื่อพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1 (1st National Forum on Hospital Accreditation). 24-26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคารเฉลิมบารมี 50 ปี แพทยสมาคม ซอยศูนย์วิจัย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพมหานคร.
- ชำนาญ ภูเยี่ยม. 2537. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ. *อุตรดิตถ์ : พี. ออฟเซ็ทอาร์ท*.
- ชูลีพร เดชขำ. 2536. เส้นทางสู่ TQM. *ข้าราชการ* 38 (กรกฎาคม-สิงหาคม) : 51-56.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2537. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงจันทร์ พิทยปรีชา. 2523. *คิว.ซี* จะพัฒนาคุณภาพการพยาบาลได้อย่างไร. การประชุมวิชาการครั้งที่ 5 เรื่องการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.
- ดาบพิทย์ ลีดิพงษ์พานิช. 2539. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธงชัย ล้นดิวงษ์. 2536. *หลักการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- นริศ ลีตะธรรมานนท์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัณฑิต ประดิษฐานุวงศ์. 2537. การดำเนินงานแก้ไขปัญหาในทาง TOC. *เทคโนโลยี*. 20 (กุมภาพันธ์-มีนาคม) : 121-126.
- ประคอง กรรณสูตร. 2538. *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประเวศ วะสี และ ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม. 2537. กระบวนทรรศน์ใหม่ในการพัฒนา. ทางใหม่. 8 (พฤษภาคม – มิถุนายน) : 14-17.
- พนิดา คำยุ. 2538. การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ดามาพงศ์. 2538. การตลาดบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วันที่ 21-23 สิงหาคม.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี ทองแผ่. 2540. คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชัย ลีพัฒน์ไพบูลย์. 2537. ปรัชญา QCC. เทคโนโลยี. 19 (ธันวาคม – มกราคม) : 126-129
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2538. เสริมสร้างความพร้อมในงานบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณธรรม และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วันที่ 21-23 สิงหาคม.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ. 2542. การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : มปท.
- แมคโดนัล, จอห์น. 2537. บริหารงานอย่างมีคุณภาพด้วย TQM ใน 1 สัปดาห์. แปลและเรียบเรียงโดย โอฟาร์ กลีบพุด. กรุงเทพมหานคร : เอช เอน กรุ๊ป.
- ยุณี พงศ์จตุรวิทย์. 2534. ผลการสนองสุขภาพอนามัยโดยใช้หนังสือการ์ตูนประกอบต่อความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพ ของเด็กวัยเรียนที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วรรณฤดี ภูทอง. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาริ วณิชปัญจพล. 2539. ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล และการรับรู้ของผู้บริหาร การพยาบาลต่อความคาดหวัง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทฺร แสงสิงแก้ว. 2538. นโยบายโรงพยาบาลคุณภาพ:ทิศทางการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยองค์รวม (TQM) ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป. ม.ป.ท. (เอกสารอัดสำเนา)
- วิศิษฎ์ พิชัยสนิท. 2532. การบริหารโรงพยาบาลชุมชน. เอกสารสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุขและโรงพยาบาล หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2540. TQM Living Handbook : An Executive Summary. กรุงเทพมหานคร : บีพีอาร์แอนด์คอนซัลแตนท์.
- วีระพล สุวรรณนันต์. 2528. ทฤษฎีและการประยุกต์ของ QCC. กรุงเทพมหานคร : ประยูรวงศ์.
- ศิริพร ตันติบูลยวินัย. 2538. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วันที่ 21 – 23 สิงหาคม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญา ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- สกวาดิ ดวงเด่น. 2538. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน นิตยรัมย์พงศ์. 2539. ผู้จัดการรายวัน พุทธศักราชที่ 4 เมษายน : 12.

- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2539. มาตรฐานโรงพยาบาล แนวทางพัฒนาคุณภาพโดย
มุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทดีไซร์จำกัด.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2539. Hospital Accreditation : สถานการณ์และแนวทางการพัฒนา
ในประเทศไทย. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข. 4 (กรกฎาคม – กันยายน) :
188-203.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2541. ภาศึพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. นนทบุรี :
สำนักงานโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (เอกสารอัดสำเนา)
- สมชาย เรืองศิริสุนทรณ์. 2536. บัญญัติสิบประการในการบริการผู้ป่วย. วารสารโรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี 4 (มกราคม – เมษายน) 71-72.
- สมทรง ถึงแก้ว. 2540 การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลด้วยคิวิซี ในโรงพยาบาลมะการักษ์.
วารสารวิทยาลัยพยาบาลราชบุรี. 9 (มกราคม – มิถุนายน) : 30-36.
- สมทรง เพ็งสุวรรณ, นวลอนงค์ บุญจรรยาศิลป์ และ บังอร รัตใจบุญ. 2541. ความคิดเห็นของผู้
ให้บริการและพยาบาลต่อการบริการใน โรงพยาบาล ศิริราช. วารสารวิจัยทางการ
พยาบาล 2 (มกราคม – มิถุนายน): 108-126.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2525. แนวทางปฏิบัติงานโรงพยาบาลศูนย์
โรงพยาบาลทั่วไป. สำนักงานข่าวพาณิชย์ กรมพาณิชย์สัมพันธ์.
- สิระยา สัมมาวาจ. 2540. ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอ
ผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี. รามาธิบดีสาร 3 (กันยายน – ธันวาคม)
: 286-297.
- สิวลี ศิริไล. 2539. จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. 2540. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. สำนักพิมพ์ประกายพริก
กรุงเทพมหานคร : ประการพริก.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. 2529. TOC การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในสหรัฐ
อเมริกาและไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานส่งเสริมคิวิซีแห่งประเทศไทย.

- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. 2538. แนวทางของการปรับปรุงคุณภาพผลิตภาพทั่วทั้งองค์กร. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วันที่ 21 – 23 สิงหาคม.
- องอาจ วิพุทธศิริ และคณะ. 2539. การสถาปนา TQM ในโรงพยาบาลรัฐ ตอนจุดเริ่มและภาพรวม วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 4 (3) : 148-157.
- องอาจ วิพุทธศิริ, จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และมยุรี จิระวิศิษฎ์. 2540. รายงาน การศึกษาวิจัยประเมินผลโครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐด้วย TQM. ม.ป.ท.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล. 2536. ความรู้เบื้องต้นเรื่องการบริหารคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, (เอกสารอัดสำเนา)
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล. 2538. Hospital Accreditation กระบวนการเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการบรรยายการอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรสาขาการบริหารโรงพยาบาลประจำปี 2538. 21 กุมภาพันธ์ 2538 ณ โรงเรียนการบริหารโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร. (เอกสารอัดสำเนา)
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล. 2539. ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 4 (กรกฎาคม-กันยายน) : 196-204.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และคณะ. 2541. ก้าวแรกของ TQM /CQI ในโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล. 2542. ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- อเนก สุภีรนนท์. 2537. เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้ป่วยในแผนกโรคระบบประสาทของโรงพยาบาลประสาทสงขลา. วารสารกรมการแพทย์ 19 (สิงหาคม) : 293-298.

- อรัญญา มานิตย์. 2540. การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภา ยังประดิษฐ์. 2529. การศึกษาพฤติกรรมจริยธรรม แนวโน้มพฤติกรรม จริยธรรม และ ศักยภาพพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารยา ลัษณะ, เรวดี ศิรินคร และ กฤษดา ดวงดี. 2540. การพัฒนาระบบบริการพยาบาลแบบมีส่วนร่วม : กรณีศึกษา โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก. วารสารกองการพยาบาล 24 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 8-13.
- อินทิมา ศุภสินธุ์. 2533. ตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุดมรัตน์ ลงวนศิริธรรม. 2540. การสื่อสารในการบริการสุขภาพ. พยาบาลสาร 24 (มกราคม-มีนาคม) : 10-22.
- อุไร ขำนาญคำ, นภาพร ตั้งพลผลวนิชย์ และ ศิริรุ่ง โตพันธ์. 2539. การศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรและความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการหลังการนำคิวซีมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลยโสธร. สรรพสิทธิ์เวชสาร 17 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 285-295.

ภาษาอังกฤษ

- Arikian, V. 1991. Total Quality Management : Applications to Nursing Service. JONA 21 (June) : 46-50.
- Babakus, E., et. al. 1991, Issues in the Practice of Cosmetic Surgery : Consumers' use of Information and Perceptions of Service Quality. Journal of Health Care Marketing 11 (September) : 12-18.

- Banks, J. 1989. **Principle of Quality Control**. Singapore : John Wiley & Son.
- Besterfield, D.H. and Besterfield, G.H. 1995. **Total Quality Management**. New Jersey : Prentice Hall.
- Bopp, D.k. How Patients Evaluate The Quality of Ambulatory Medical Encounter : A Marketing Perspective. **Journal of Health Care Marketing** 10 (March) : 6-15.
- Churchill, M. 1992. Employee are also our customer. **ANNA Journal** 19 (April) : 152.
- Crosby, P.B. 1984. **Quality Without Tear : The Art of Hassle-Free Management**. New York : McGraw-Hill Book.
- Dees, J.P., and Garcia, M.A. 1995. Program Planning : a Total Quality Approach. **AAOHN Journal** 43 (May) 239-244.
- Eriksen, L.R. 1987. Patient Satisfaction : An Indicator of Nursing Care Quality? **Nursing Management** 18 (July) : 31-35.
- Feigenbaum, A.V. 1986. **Total Quality Control**. 3rd ed. Singapore : McGraw-Hill Book.
- Goetsch, D.L., and Davis, S. 1994. **Introduction to Total Quality : Productivity, Competitiveness**. Singapore : Prentice Hall.
- Ishikawa, K. 1985. **What is Total Quality Control ? : The Japanese Way**. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, P. 1994. **Marketing Management : analysis planning implementation and control**. 8th. ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1994.
- Kotler, P. 1997. **Marketing Management : Analysis Planning Implementation and Control**. London : Prentice-Hall.
- Lynn, M.L. 1991. Deming 's Quality Principles : a Health Care Application. **Hospital & Health Services Administration**. 36 : 111-120.
- Neuhs, Helen P. 1994. TQM/CQI : Providing a Steady Supply of Nurses for the Future. **Nursing Forum**. 4 (October-December) : 24-29.
- Oakland, J.S. 1993. **Juran on Leadership for Quality : An Executive Handbook**. New York : The Free Press.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L.1990.. **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York : Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.a., and Berry, L.L.1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing** (Fall) : 41-50.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. **Journal of Marketing** 52 (April) : 35-48.
- Parsley, K. and Corrigan, P. 1994. **Quality Improvement in Nursing and Health Care : A Pracitcal Approach.** London : Chapman & Hall.
- Risser. 1975. Development of and Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nursing Care in Primary Care Settings. **Nursing Research.** 24 (January) : 45-51.
- Scardina, S.A., 1994. SERVQUAL : A Tool for Evaluating Patient Satisfaction with Nursing Care. **Joumai of Nursing Care Quality** 8 (January) : 38-46.
- Schmidt, W.H. and Finnigan, J.P. 1993. **TQM Manager.** San Francisco : Jossey-Bass.
- Schofield, A. 1991. **Report for the NHSTA on Total Quality Management.** Health Care Management Unit. University of Manchester.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ

หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่งและสังกัด
นางเพ็ญจันทร์ แสนประสาน	ผู้ตรวจการด้านวิชาการ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
นางประนอม รอดคำดี	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นางพวงเพ็ญ ชูณหปราณ	รองศาสตราจารย์ ดร. พ.ต.ต. (หญิง) คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นางสกุลพร สัจจวราภรณ์	พ.ต.อ. (หญิง) พยาบาล (สบ 4) งานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ
นางกาญจนา จันทร์ไทย	ดร. อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกองเทพ
นางภิญญา หนูแก้วดี	อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกองเทพ
นางสาวศุภรีใจ เจริญสุข	อาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครบุรี

ที่ ทม 0342/ ๕๕๕

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

// พฤษภาคม 2542

เรื่อง ขออนุมัติข้าราชการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ขางเอน นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช่และไม่ใช้การจัดการคุณภาพ โดยองค์กรร่วม สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ นางเพ็ญจันทร์ แส่นประสาน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ นางเพ็ญจันทร์ แส่นประสาน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณแก่สูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

สำเนาเรียน นางเพ็ญจันทร์ แส่นประสาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ที่ ทม 0342/๒๖๘

วันที่ 18 พฤษภาคม 2542

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ยางเอน นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช่และที่ไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรร่วม สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา คามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยที่นิสิตสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ที่ ทม 0342/ 424

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

// พฤษภาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสนา พระนครศรีอยุธยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ยางเอน นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยรวม สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือ ผู้ป่วยในสามัญ จำนวน 75 คน

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ นางสาวรุ่งนภา ยางเอน เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ที่ ทม 0342/ 424

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

// พฤษภาคม 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ยางเอน นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยรวม สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้ใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือ ผู้ป่วยในสามัญ จำนวน 88 คน

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ นางสาวรุ่งนภา ยางเอน เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ

โทร. 2189816 โทรสาร 2189806

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มิถุนายน 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ให้บริการ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉัน นางสาวรุ่งนภา ยางเอน นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
"การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลที่ใช้
และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง" จึงการ
ทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการที่มารับบริการรักษาพยาบาลใน
โรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา
โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำ
ข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัย และจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเพื่อเป็นแนวทาง
ในการปรับปรุงคุณภาพบริการโรงพยาบาลให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอ
ขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวรุ่งนภา ยางเอน)

แบบสอบถามคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

() () () () () () 1-6

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน และเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

	สำหรับผู้วิจัย
1. เพศของท่าน 1 () ชาย 2 () หญิง	7
2. สถานภาพสมรสของท่าน 1 () โสด 2 () คู่ 3 () หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	8
3. อายุของท่าน.....ปี	9
4. ท่านนับถือศาสนา 1 () พุทธ 2 () คริสต์ 3 () อิสลาม 4 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....	10
5. ระดับการศึกษาของท่าน 1 () ไม่ได้ศึกษา 2 () ประถมศึกษา 3 () มัธยมศึกษา 4 () อาชีวศึกษา 5 () อนุปริญญา 6 ()ปริญญาตรี 7 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....	11
6. อาชีพของท่าน 1 () รับราชการ 2 () รัฐวิสาหกิจ 3 () รับจ้าง 4 () ค้าขาย 5 () เกษตรกร 6 () ไม่ได้ทำงาน 7 () นักเรียน/ นักศึกษา/ นิสิต 8 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....	12
7. รายได้ของท่าน.....บาท/เดือน	13
8. ท่านเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้เป็นครั้งที่.....	14
9. ระยะเวลาที่ท่านเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลครั้งนี้.....วัน	15
10. แผนกที่ท่านเข้ารับการรักษาพยาบาล 1 () อายุรกรรม 2 () ศัลยกรรม 3 () สูติ-นรีเวชกรรม 4 () อื่น ๆ โปรดระบุ	16

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน

คำชี้แจง ข้อความในรายการต่อไปนี้เป็นบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้จัดให้แก่ท่าน ขอได้โปรดพิจารณาว่าบริการต่อไปนี้เป็นบริการที่ท่านได้รับมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมายวงกลมล้อมรอบหมายเลขตามที่ท่านได้รับจริง เพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด ตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่งนี้ยิ้มแย้มทักทายเมื่อพบท่าน 1 2 3 4 5 6 ⑦ จากตัวอย่าง หากท่านวงกลมรอบหมายเลข 7 หมายความว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่งนี้ให้บริการแก่ท่านด้วย การยิ้มแย้มทักทายเมื่อพบท่านมากที่สุด

ความหมายของคะแนน						
1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	บริการที่ท่านได้รับจริง							สำหรับ ผู้วิจัย
1. โรงพยาบาลแห่งนี้ให้บริการรวดเร็ว รอไม่นาน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน.....	1	2	3	4	5	6	7	17
2. โรงพยาบาลแห่งนี้มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถามและ อำนวยความสะดวกทุกจุด.....	1	2	3	4	5	6	7	18
3. โรงพยาบาลแห่งนี้ให้บริการครบทุกอย่าง ทุกขั้นตอน ในบริเวณเดียวกัน.....	1	2	3	4	5	6	7	19
4. โรงพยาบาลแห่งนี้มีบริการนัดตรวจล่วงหน้า (เช่น นัดทางโทรศัพท์) และเมื่อมาถึงก็ได้ตรวจตรงเวลาที่ นัดไว้.....	1	2	3	4	5	6	7	20

ความหมายของคะแนน						
1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	บริการที่ท่านได้รับจริง							สำหรับ ผู้วิจัย
5. ตัวอาคารและเฟอร์นิเจอร์ของโรงพยาบาลแห่งนี้ สะอาด ทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบ และได้ รับการดูแลให้อยู่ในสภาพดีตลอด เวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	21
6. โรงพยาบาลแห่งนี้ไม่มีสิ่งรบกวน เช่น เสียง ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค.....	1	2	3	4	5	6	7	22
7. โรงพยาบาลแห่งนี้มีอากาศโปร่งเย็นสบาย ร่มรื่น ด้วยต้นไม้ ไม้ดอก ไม้ประดับ.....	1	2	3	4	5	6	7	23
8. โรงพยาบาลแห่งนี้มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอและพร้อม จะใช้ได้ดีตลอดเวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	24
9. โรงพยาบาลแห่งนี้มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก สะดวก (เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท์) ที่สะอาด เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ดีตลอดเวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	25
10. โรงพยาบาลแห่งนี้จัดเสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด สวยงาม ขนาดพอเหมาะอยู่ในสภาพดี.....	1	2	3	4	5	6	7	26
11. ภายในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลแห่งนี้มีมุมพักผ่อน เปิดเพลงเบา ๆ หรือมีหนังสือให้อ่าน หรือมี โทรทัศน์ หรือ วิทยุให้ดู	1	2	3	4	5	6	7	27
12. โรงพยาบาลแห่งนี้จัดอาหารร้อน ๆ ที่อร่อยถูกปาก ถูกกับโรค ไม่ซ้ำซากจำเจ และจัดอย่างสวยงาม ในภาชนะที่สะอาดและมีอุปกรณ์ครบ.....	1	2	3	4	5	6	7	28
13. โรงพยาบาลแห่งนี้มีบริเวณให้ผู้ป่วยรับประทาน อาหารเป็นสัดส่วน.....	1	2	3	4	5	6	7	29

ความหมายของคะแนน						
1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	บริการที่ท่านได้รับจริง							สำหรับ ผู้วิจัย
14. โรงพยาบาลแห่งนี้มีเตียงนอนที่สบาย ผ้าปูที่นอน ปกคลุมหมอน และผ้าห่มสะอาด ไม่มีกลิ่น.....	1	2	3	4	5	6	7	30
15. โรงพยาบาลแห่งนี้มีเตียง หรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะ รับผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	31
16. โรงพยาบาลแห่งนี้มีร้านค้าและร้านอาหารบริการ ด้วยราคายุติธรรมตลอด 24 ชั่วโมง.....	1	2	3	4	5	6	7	32
17. โรงพยาบาลแห่งนี้มีแผนผังเครื่องหมาย หรือป้ายชี้ บอกสถานที่เพื่อแนะนำจุดต่าง ๆ ใน โรงพยาบาลอย่างชัดเจน.....	1	2	3	4	5	6	7	33
18. ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลแห่งนี้ สะดวกในการ เดินทาง การจราจรไม่ติดขัด.....	1	2	3	4	5	6	7	34
19. โรงพยาบาลแห่งนี้มีที่จอดรถเพียงพอ.....	1	2	3	4	5	6	7	35
20. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่ง นี้แต่งกายสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ.....	1	2	3	4	5	6	7	36
21. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้ สีน้าสดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง.....	1	2	3	4	5	6	7	37
22. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้ ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้.....	1	2	3	4	5	6	7	38
23. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่ง นี้เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อ่อนน้อม ไกล่ล้น.....	1	2	3	4	5	6	7	39

ความหมายของคะแนน						
1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	บริการที่ท่านได้รับจริง							สำหรับ ผู้วิจัย
24. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้ทักทาย โอบอ้อมอารีย์ และพูดจากับท่าน ด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน.....	1	2	3	4	5	6	7	40
25. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้ดูแลใกล้ชิดกระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้ บริการแก่ท่าน.....	1	2	3	4	5	6	7	41
26. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้สนใจ เอาใจใส่ คอยสังเกต และตามความ ต้องการของท่าน.....	1	2	3	4	5	6	7	42
27. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้เห็นใจ เข้าใจ ห่วงใย เมตตา สงสารและ เอื้ออาทรแก่ท่าน.....	1	2	3	4	5	6	7	43
28. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้ปลอบโยน ให้กำลังใจ และให้ความมั่นใจแก่ ท่าน และญาติในการรักษา.....	1	2	3	4	5	6	7	44
29. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่ง นี้เคารพนับถือท่านตามวัย ไม่วางตนเหนือท่าน....	1	2	3	4	5	6	7	45
30. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่ง นี้มีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ท่านคลายเครียด.....	1	2	3	4	5	6	7	46
31. แพทย์ของโรงพยาบาลแห่งนี้ออกตรวจรักษาตรง เวลาที่กำหนดไว้.....	1	2	3	4	5	6	7	47

ความหมายของคะแนน						
1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	บริการที่ท่านได้รับจริง							สำหรับ ผู้วิจัย
32. เมื่อท่านมีอาการปวด แพทย์และพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ช่วยบรรเทาอาการปวดให้หายทันที...	1	2	3	4	5	6	7	48
33. แพทย์ของโรงพยาบาลแห่งนี้ดูแลรักษาท่าน อย่างต่อเนื่อง.....	1	2	3	4	5	6	7	49
34. แพทย์ และพยาบาล โรงพยาบาลแห่งนี้ช่วยเหลือท่านจนสุดความสามารถ	1	2	3	4	5	6	7	50
35. แพทย์ของโรงพยาบาลแห่งนี้รักษาท่านให้หายเร็ว.....	1	2	3	4	5	6	7	51
36. แพทย์ และพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ ตรวจร่างกายทุกส่วนอย่างละเอียดก่อนให้การรักษายาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	52
37. แพทย์ และพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ ให้ยาดี มีคุณภาพ ถูกต้องตรงเวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	53
38. แพทย์ และพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวลเบามือ.....	1	2	3	4	5	6	7	54
39. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่งนี้พร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน ดูแลช่วยเหลือท่านทั่วทั้ง.....	1	2	3	4	5	6	7	55
40. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่งนี้ให้ความสำคัญแก่ท่านในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง.....	1	2	3	4	5	6	7	56
41. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่งนี้ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งชั้นวรรณะ.....	1	2	3	4	5	6	7	57

ความหมายของคะแนน						
1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	บริการที่ท่านได้รับจริง							สำหรับ ผู้วิจัย
42. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้ทำให้ท่านมีความไว้วางใจว่าจะไม่เปิดเผย ความลับของท่าน เว้นแต่ท่านจะยินยอม.....	1	2	3	4	5	6	7	58
43. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้เคารพความเป็นส่วนตัวของท่าน ไม่ก้าวก่าย เรื่องส่วนตัว.....	1	2	3	4	5	6	7	59
44. แพทย์ และพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ให้บริการ ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ท่านอย่างเพียงพอ จนท่านเข้าใจและสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา ได้.....	1	2	3	4	5	6	7	60
45. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่ง นี้ให้ท่านได้ทราบข้อมูลการรักษาพยาบาลที่ปรากฏ ในแฟ้มประวัติของท่านเมื่อท่านร้องขอ.....	1	2	3	4	5	6	7	61
46. แพทย์ และพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้บอก กล่าวแก่ท่านก่อนลงมือให้การรักษาพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	62
47. แพทย์ และพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ให้การ ช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อท่านอยู่ในภาวะเสี่ยง อันตรายถึงชีวิตโดยท่านไม่จำเป็นต้องร้องขอ.....	1	2	3	4	5	6	7	63
48. แพทย์ และพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ให้ข้อ มูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ท่านสามารถตัดสินใจได้ว่า จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการทดลอง เพื่อการ ศึกษาวิจัยทางการแพทย์หรือทางการพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	64

ความหมายของคะแนน						
1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	บริการที่ท่านได้รับจริง							สำหรับ ผู้วิจัย
49. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้แนะนำวิธีการปฏิบัติตนที่เหมาะสมกับโรคแก่ ท่าน.....	1	2	3	4	5	6	7	65
50. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และ วิธีรับประทานยา.....	1	2	3	4	5	6	7	66
51. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ และผลการ ตรวจทุกชนิด.....	1	2	3	4	5	6	7	67
52. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลา ที่ใช้ในการรักษา.....	1	2	3	4	5	6	7	68
53. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่ง นี้อธิบายหรือให้คำแนะนำแก่ท่านอย่างละเอียด ตรง ประเด็นด้วยภาษาง่าย ๆ ที่ท่านสามารถเข้าใจได้.....	1	2	3	4	5	6	7	69
54. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้ให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ท่าน.....	1	2	3	4	5	6	7	
55. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้เปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อข้องใจและเต็มใจ ตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัย.....	1	2	3	4	5	6	7	71
56. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้ใช้เวลาพูดคุยกับท่านมาก ๆ	1	2	3	4	5	6	7	72

ความหมายของคะแนน						
1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	บริการที่ท่านได้รับจริง							สำหรับ ผู้วิจัย
57. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่ยึดเหนี่ยวใจได้.....	1	2	3	4	5	6	7	73
58. โรงพยาบาลแห่งนี้มีทีมแพทย์ พยาบาลที่เชี่ยวชาญมี คุณภาพสูงและมีจำนวนเพียงพอ.....	1	2	3	4	5	6	7	74
59. โรงพยาบาลแห่งนี้ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน...	1	2	3	4	5	6	7	75
60. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ช่วยเหลือผู้ป่วยยาม ฉุกเฉินได้ทันเวลาที่โดยไม่ต้องรอแพทย์.....	1	2	3	4	5	6	7	76
61. โรงพยาบาลแห่งนี้ทำให้ท่านมีความมั่นใจได้ว่ารักษา แล้วโรคจะทุเลาจนหาย.....	1	2	3	4	5	6	7	77
62. โรงพยาบาลแห่งนี้ทำให้ท่านมีความมั่นใจว่าปลอด ภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่าง ๆ.....	1	2	3	4	5	6	7	78
63. เจ้าหน้าที่ทุกระดับของโรงพยาบาลแห่งนี้มีความรู้ ความชำนาญ.....	1	2	3	4	5	6	7	79
64. แพทย์ของโรงพยาบาลแห่งนี้ตรวจวินิจฉัยโรคและ รักษาพยาบาลถูกต้องไม่ผิดพลาด.....	1	2	3	4	5	6	7	80
65. มุคิลิกภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลแห่งนี้น่าเชื่อถือไว้วางใจ.....	1	2	3	4	5	6	7	81
66. อัตราค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้คุ้มค่า กับบริการที่ได้รับ.....	1	2	3	4	5	6	7	82
67. โรงพยาบาลแห่งนี้มีเอกสารบอกราคาค่ารักษา พยาบาลให้ท่านทราบก่อนตัดสินใจรับการรักษา พยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	83

ความหมายของคะแนน						
1	2	3	4	5	6	7
น้อยที่สุด	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	บริการที่ท่านได้รับจริง							สำหรับ ผู้วิจัย
68. โรงพยาบาลแห่งนี้อำนวยความสะดวกในการชำระ ค่ารักษาพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	84
69. โรงพยาบาลแห่งนี้ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาล ตามควรแก่กรณี.....	1	2	3	4	5	6	7	85
70. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแห่งนี้ ให้บริการหรือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้.....	1	2	3	4	5	6	7	86

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
นางสาวรุ่งนภา ยางเอิน

ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

1.1 การคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient alpha) ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

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

α	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง
n	หมายถึง	จำนวนข้อ
S_i^2	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
S_t^2	หมายถึง	ความแปรปรวนรวมทั้งฉบับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อคำถามในแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวมที่เหลือจากข้อคำถามที่ต้องการจัด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

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

r_{xy}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
X	หมายถึง	คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามข้อที่ต้องการวัด

Y	หมายถึง	คะแนนรวมที่เหลือทั้งหมดจากข้อคำถาม ที่ต้องการวัด ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม
N	หมายถึง	จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

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

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
$\sum X$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างประชากร

2.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

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

S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum X$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมด
$\sum X^2$	หมายถึง	ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละจำนวน
n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างประชากร

2.3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองค่าที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน เมื่อความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

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

\bar{X}_1	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
\bar{X}_2	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
S_1	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรกลุ่มที่ 1
S_2	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรกลุ่มที่ 2
n_1	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 1
n_2	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

2.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ (One - way analysis of variance) เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อ n ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2537)

Source of variation	Df	Sum of square (SS)	Mean square (MS)	F
Between groups	$k - 1$	$SS_B = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{N}$	$MS_B = \frac{SS_B}{k - 1}$	$F = \frac{MS_B}{MS_W}$
Within groups	$N - k$	$SS_W = SS_T - SS_B$	$MS_W = \frac{SS_W}{N - k}$	
Total	$N - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$		

SS_T	หมายถึง	ผลบวกของกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนของทุกส่วน
SS_B	หมายถึง	ผลบวกของกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนระหว่างกลุ่ม
SS_W	หมายถึง	ผลบวกของกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนภายในกลุ่ม
MS_B	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
MS_W	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
N	หมายถึง	จำนวนคะแนนทั้งหมด
k	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
T_j	หมายถึง	ผลรวมของคะแนน n ค่าในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
$\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองทุก ๆ ค่าให้ทุกกลุ่มตัวอย่าง
n_j	หมายถึง	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
T	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
T^2	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2.5 การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison test) จากกรณีวิเคราะห์

ความแปรปรวนแล้วเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffe')

โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2537)

$$CV_d = \sqrt{(k-1)(F^*)(MS_W)\left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}\right)}$$

k	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F^*	หมายถึง	ค่า F ที่เปิดจากตาราง (critical value)
MS_W	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n_i และ n_j	หมายถึง	จำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ

ภาคผนวก ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตารางที่ 6 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 400
ความสะดวกในการใช้บริการ		
1	.5786	.6289
2	.6800	.6421
3	.6884	.6777
4	.5719	.6528
ความเป็นรูปธรรมของบริการ		
5	.7793	.6562
6	.1199	.5387
7	.4466	.5322
8	.5873	.5320
9	.7717	.5388
10	.6363	.6552
11	.4856	.5353
12	.6105	.6240
13	.6609	.6275
14	.4959	.6393
15	.4651	.6204
16	.5886	.4594
17	.6723	.5410
18	.2910	.5309
19	.5145	.5117
20	.4800	.6238

ตารางที่ 6 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 400
อัยยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่		
21	.6435	.7771
22	.6761	.7958
23	.5766	.7958
24	.5917	.8004
25	.7401	.8044
26	.6749	.8004
27	.7380	.8135
28	.8073	.8368
29	.8450	.7966
30	.6551	.7414
บริการรักษาพยาบาล		
31	.7446	.7187
32	.7407	.7491
33	.7354	.7752
34	.7706	.7574
35	.7231	.7710
36	.7185	.7413
37	.8015	.7374
38	.7167	.7313
39	.7871	.8134

ตารางที่ 6 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 400
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่		
40	.8079	.8035
41	.8281	.7951
42	.6971	.6928
43	.6646	.6311
44	.6494	.7282
45	.7392	.7114
46	.5516	.7244
47	.5538	.7400
48	.5970	.7344
การให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร		
49	.7433	.6743
50	.7519	.6015
51	.7746	.6893
52	.6286	.6432
53	.7320	.7459
54	.5743	.6935
55	.6731	.7544
56	.6879	.7159
57	.8615	.7807

ตารางที่ 6 (ต่อ)

คุณภาพบริการโรงพยาบาล	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	
	ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 30	หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล N = 400
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้		
58	.6501	.7127
59	.7117	.7908
60	.6975	.7375
61	.6475	.8118
62	.7192	.7901
63	.7949	.7901
64	.4924	.7719
65	.6613	.7303
ราคาค่ารักษาพยาบาล		
66	.7912	.6898
67	.3827	.4687
68	.7101	.7188
69	.5224	.6875
70	.5613	.7206

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวรุ่งนภา ยางเอน เกิดวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2503 ที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี เมื่อปี พ.ศ. 2526 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2540 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

