

รายการอ้างอิง



ภาษาไทย

- กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม. 2537. การประกันสังคมในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.
- กองนิติการ สำนักงานประกันสังคม. 2543. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และแก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพมหานคร :บริษัทสามเจริญพาณิชย์.
- จิรวาส ฉัตรไชยสิทธิกุล. 2535. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการในโรงพยาบาลตำรวจ. โครงการประกันสังคม โรงพยาบาลตำรวจ.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537. คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. **จุฬาลงกรณ์เวชสาร** 38: 169-178.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2543. เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดีไซน์.
- ชำนาญ ภูเี่ยม. 2540. เจาะไอดี้นักบริหาร:การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ. **จุลสารพัฒนาข้าราชการฯ** 6(มกราคม-มีนาคม): 9-16.
- ทองหล่อ เดชไทย. 2540. หลักการบริหารงานสาธารณสุข. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2539. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธาวาภรณ์ เจริญพร. 2541. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม ในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542. การวิเคราะห์ห่อภิมาณ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุบผา พวงมาลี. 2542. การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บุปผา พันธุ์เพ็ง. 2544. การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในปี 2544. **จดหมายข่าวประกันสังคม** 8(กุมภาพันธ์): 4-6.
- ประคอง กรวรรณสุด. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ประนัดดา จำงแก้ว. 2538. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533: ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะพัฒนาศึกษา สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ปรียา ครามะคำ. 2538. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี**. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี 6(กรกฎาคม-ธันวาคม): 104-110.
- พวงรัตน์ บุญญานุกฤษ. 2538. **การประกันคุณภาพ**. ชลบุรี: วังไทยบุลปรินทร์.
- พัชรี ทองแผ่. 2540. **คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน เขต 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. 2542. **คุณภาพสู่ประชาชน**. กรุงเทพมหานคร: ดีไซน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2530. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- รัชยา กุลยานิชไชยนันท์. 2535. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. รายงานการวิจัยสำนักงานประกันสังคม: ม. ป.พ.
- เรืองศิลป์ แก้วดอนรี. 2539. **ความต้องการข่าวสาร ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ละออ หุตางกูร. 2535. **จริยธรรมเพื่อคุณภาพบริการ**. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 5,1(เมษายน).

- วิภาดา คุณาวิกติกุล. 2542. จากการประกันคุณภาพสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
พยาบาลสาร 26,3(กรกฎาคม – กันยายน): 9 –17.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. 2535. **การคลังโรงพยาบาลรัฐ**. ในศุภสิทธิ์ พรรณรุทไทย์
 (บรรณาธิการ) **สานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลรัฐ ในวาระครบรอบ 60 ปี**
 ของ นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตร. กรุงเทพมหานคร: สุรสิทธิ์การพิมพ์.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. 2537. พฤติกรรมการให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน
 ในจังหวัดสมุทรปราการ. **วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข** 2(1): 26-28.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. 2539. คุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย. **วารสาร**
การวิจัยระบบสาธารณสุข 4(3): 158 –168.
- วิไลเดือน พรอนันต์. 2535. **ความรู้ ทัศนคติและการปฏิบัติของผู้ประกันตนต่อการได้รับ**
ความคุ้มครองกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ตามพระราชบัญญัติประกัน
สังคม พ.ศ. 2533 ในจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิต
 วิทยาลัยมหาวิทาลัยมหิดล.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2538. การประเมินคุณภาพบริการ. **เอกสารสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ**
หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
 ดวงกมลสมัย.
- ศนิชา เศรษฐชัยยันต์. 2539. **การประเมินผลโครงการบริการผู้ป่วยประกันสังคม**
โรงพยาบาลลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 เชียงใหม่.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. 2537. **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย**.
 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร:
 บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- ศิริพร ปรางประสิทธิ์. 2536. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกัน**
ตน ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. 2537. การเสริมสร้างคุณภาพการบริการทางการแพทย์. **ประชุมสัมมนา**
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. (21- 23 สิงหาคม 2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. **เอกสาร**
ประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความ
พึงพอใจในยุคแข่งขัน คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริพร ดันติพลูวินัย. 2537. การเสริมสร้างคุณภาพการบริการทางการแพทย์. **ประชุมสัมมนาวิชาการ (24-25 เมษายน): 1-17.**
- ศิริพร ดันติพลูวินัย. (21- 23 สิงหาคม 2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. **เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์. 2540. แนวทางการดูแลรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลสำหรับผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม. **วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข 5(1) 2540: 29-33.**
- สมจิต หนูเจริญกุล. 2539. ขอบเขตการปฏิบัติและองค์ความรู้ทางการพยาบาล. **เอกสารประกอบการประชุมวิชาการวิจัยทางการแพทย์แห่งชาติ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2539 สภาการพยาบาล (5- 27 มีนาคม).**
- สถิต วงษ์สวรรค์. 2529. **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพมหานคร: เจริญรัตน์การพิมพ์.
- สุชา จันทน์หอม. 2539. **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สุพัตรา เหลี่ยมม่วงกูร. 2541. **คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารจิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- สำนักงานประกันสังคม. 2543. **วัดคุณภาพได้ผลดีขึ้น สถานพยาบาลประกันสังคม ปี 44** ใฝ่หนักกว่านี้. **จดหมายข่าวประกันสังคม 7(เมษายน): 11-12.**
- อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล และคณะ. 2543. **เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ, คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล และจิรัตรม ศรีรัตนบัลล์. 2543. **คุณภาพของระบบสุขภาพ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทดีไซร์.
- อรรถัย หุ่นดี. 2536. **การศึกษาความรู้เรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เจตคติและการปฏิบัติงานของพยาบาลต่อผู้ประกันตน ในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารจิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- อรุณ รักธรรม. 2521. **การศึกษาพฤติกรรมในระดับบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 1-7.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุ๋ทอง นามวงษ์. 2543. **ข้อมูลข่าวสารด้านคุณภาพของโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

ต้องการ เพื่อประกอบการเลือกโรงพยาบาลคู่สัญญาหลัก. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์ชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อำไพ ยุติธรรม. 2526. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการพยาบาลตามความคิดเห็น
ของผู้ป่วยกับ ระดับความแตกต่างของการให้อันดับความสำคัญในกิจกรรม
พยาบาลของผู้ป่วยและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาษาอังกฤษ

Abdellah, E. and Levine, G. 1957. What patient say about their nursing care. *Hospital*
31: 44-48.

Aday, L. A. and Anderson, R. 1975. Development of induce of access to medical care.
Ann Arbor: Health Administration Press.

Andreassen, T. W. 2000. Antecedents to satisfaction with service recovery.
European Journal of Marketing 34(1/2): 156-175.

Argyris, C. 1958. *Personality and organization*. New York: Harper & Brothers.

Arikian, V. L. 1991. Total quality management. *Journal of Nursing Administration* 21(6):
46-50.

Babakus, E., et al. 1991. Issue in the practice of cosmetic surgery: Consumers' use of
information and perception of service quality. *Journal of Health Care Marketing* 11
(September): 12-18.

Blunting, S. M. 1988. The concept of perception in selected nursing theories. *Nursing
Science Quarterly* 12: 168- 174.

Collins, W. 1975. *Webster's new twentieth century dictionary*. New York: World
publishing.

Cornell, F. G. 1995. Socially Perceptive Administration. *Phi Delta Kappa* 36(March):
222.

Cronin, J. J. and Taylor, S. A. 1992. Measuring service quality: A reexamination and
extension. *Journal of Marketing* 56(7): 55-68.

- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. 1994. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing* 58(1): 125-131.
- Dansky, K. H. & Miles, J. 1997. Hospital and health service administration of the foundation of the American college of health care executive. 24 (November) 2 / summer.
- Davis, K. 1981. *Human behavior at work: Organizational behavior*. 6th ed. New York: McGraw-Hill.
- Deci, E. L. 1975. *Intrinsic motivation*. New York: McGraw-Hill.
- Dingman, S. K., et al. 1999. Implementing a caring model to improve patient satisfaction. *Journal of Nursing Administration* 29(12): 30-37.
- Donabedian, A. 1996. The quality of care: How can it be assessed? In Schmele, J. A. (ed.). *Quality management in nursing and health care*. New York: Delmar.
- Dubrin, A. J. 1984. *Foundation of organization behavior: An applied perspective*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Eriksen, L. R. 1987. Patient satisfaction: An indicator of nursing quality. *Nursing Management* 18(July): 31-39.
- Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons, M. J. 1994. *Service management for competitive advantage*. New York: McGraw-Hill.
- Gibson, J., Ivancevich, J. M., and Donnelly, J. H. 1980. *Organization: Structure, process, behavior*. 2nd ed. Texas: Business Publication.
- Gibson, J., Ivancevich, J. M., and Donnelly, J. H. 2000. *Organizations behavior structure process*. 10th ed. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Gillies, D. A. 1994. *Nursing management: A system approach*. 3rd ed. Philadelphia : W.B. Saunders.
- Goodale, J. C., et al. 1997. Analyzing the impact of service provider empowerment on perception of service quality inside an organization. *Journal of Quality Management* 2(2): 191-215.

- Gronroos, C. 1990. Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organization behavior interface. *Journal of Business Research* 20(1): 3-11.
- Hair et al. *Multivariate data analysis*. 1998. Upper Saddle River: N. J. Prentice-Hall.
- Hoy, W. K. and Cecil, G. M. 1991. *Educational administration: Theory research and practice*. 4th ed. New York: McGraw-Hill.
- Judith, L. 1996. *Quality management*. Community health nursing: Promotion health of aggregates. Families and individuals. 4th ed. St. Louis: Mosby.
- Juran, J. M. 1992. *Juran on quality by design*. New York: The Free Press.
- Kelley, S. W. 1987. *Managing service quality: The organizational socialization of the service employee and customer*. (Doctoral dissertation, University of Kentucky) *Dissertation Abstracts International* 48(12): 3156A.
- Kotler, P. 1994. *Marketing Management: Analysis planing implementation and control*. 8thed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management: Analysis planing implementation and control*. 9thed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. The Millennium ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kunkle, V. 1990. *Marketing strategies for nurse managers*. Rockville: Aspen.
- Litwin, G. H. and Stringer, Jr. R. A. 1968. *Motivation and Organizational climate*. Boston: Division of research, Harward University of Graduate School of Business Administration.
- Liusar, J. C. and Zomoza, C. 2000. Validity and reliability in perceived quality measurement models. *International Journal of Quality and Reliability Management* 17(8): 899-918.
- Lynch, J. and Schuler, D. 1990. Consumer evaluation of the quality of hospital service from an economics of information perspective. *Journal of Health Care Marketing* 10(June): 16-22.
- Madhuker, G. A., Nataraajan, R., John S. J. Jr. 1999. Service quality in the banking industry an assessment in a developing economy. *The International Journal of Bank Marketing* 17(3): 116-125.

- Meleis, A. 1991. *Theoretical nursing: Development and progress*. 2nd ed. New York: J. B. Lippincott.
- Messner, R. L. 1993. What patients really want from their nurses. *American Journal of Nursing* 8(August): 38-41.
- Niedz, B. A. 1998. Correlates of hospitalized patients' perceptions of service quality. *Research in Nursing & Health* (21): 339-349.
- Niedz, B. A. 1996. An investigation of the relationship of nurses' perceptions of human resource practice and patients' perceptions of satisfaction with nursing care and organization climate for service to service quality in patients. (Doctoral Dissertation, Rutgers, The State University of New Jersey. *Dissertation Abstracts International* 57(5): 3130B.
- Oberst, M. T. 1984. Patients' perceptions of care: Measurement are quality and satisfaction. *Cancer* 15(May): 2366-2575.
- O'Connor, S. J. and Bowers, M. R. 1990. An integrative overview of the quality dimensions: Marketing implication for the consumer oriented health care organizations. *Medical Care Review* 47: 201-3, 208-9.
- Oliver, R. L. Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research* (20)1993a: 418-430.
- Oliver, R. L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill, 1997
- Omachonu, V. K. 1990. *Quality of care and the patient: New criteria for evaluation*. Nursing Management Issues and Ideas. Maryland: Aspen Publishers.
- Owen, R. G. 1991. *Organizational behavior in educational*. Boston: Allyn and Bacon.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for research. *Journal of Market* 49(April): 79-81.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. "SERVQUAL A multi item scale for measuring consumer perception of service quality," *Journal of retailing* 64 (Spring1988): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service, balancing customer perceptions and expectations*. London: Free Press.

- Risser, N. L. 1975. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nursing care in primary care settings. **Nursing Research** 24(January): 45-51.
- Schlotfeldt, R. M. 1988. Structuring nursing knowledge: A priority for creating nursing's future. **Nursing Science Quarterly** (1): 35-38.
- Schneider, B., et al. 1980. Employee and customer perceptions of service in Banks. **Administrative Science Quarterly** 25(June): 252-267.
- Schneider, B. and Bowen, D. E. 1985. Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. **Journal of Applied Psychology** 70(3): 423-433.
- Schneider, B. Notes on climate and culture. In M. Venkatesan, D.M. Schmalense and C.Marshall (Eds.). 1986. **Creativity in services marketing: What's new, what works, what's developing**. Chicago: American Marketing Association.
- Schneider, B. and Bowen, D. E. 1995. **Winning the service game**. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Schroeder, P. 1994. Improving quality and performance:The concepts. In P. Schroeder (ed.). **Improving quality and performance: Concepts, programs, and techniques**. St.Louis: Mosby-Year Book.
- Shostack, G. L. 1984. Designing services that deliver. **Harvard Business Review** (January – February): 133 – 139.
- Silver, P. 1983. **Educational administration: Theoretical perspectives on practice & research**. New York : Harper and Row.
- Singeton, E. 1994. Critique of Consumer Satisfaction and Percieved Quality of Out Patient Health Services. [CD-ROM] **Nursing Scan in Research** 7(1).
- Stern, G. G. and Steinhaff, C. K. 1963. **Organizational climate index**. Syracuse University, Psychological Research center.
- Steers, R. M. 1977. **Organizational effectiveness: A Behavior view**. Monica: Goodyear.
- Sullivan, E. J. 1998. **Collaboration : A health care imperative**. New York : Mc Graw-Hill.
- Tenner, R. A. and Detoro, J. I. 1992. **Total quality management**. Massachusetts: Addison-Wesley.

The Rhode Island Department of Health. **Quality hospital care : What does it mean.** [online] Available from; http://www.health.ststo.ri.us/quality/quality_care.pdf. [2001, March 19].

Ware, J. E., Davies-Avery, A., and Stewart, A. L. 1970. The measurement and nursing of patient satisfaction. **Health and medical care services review** 1 (January-February): 1-15.

Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. 2000. **Services Marketing.** 2nd ed. New York: Irwin McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

นางวรรณ สุทธิธรรม	รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสมุทรสาคร
นางลดาวัลย์ รวมเมฆ	ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลด้านการพยาบาล หอผู้ป่วย ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
ดร.ยุวดี เกตุสัมพันธ์	ผู้เชี่ยวชาญระดับ 9 โรงพยาบาลศิริราช
อาจารย์ ดร. อารีย์วรรณ ช่อมตानी	อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นางสาวจวงจันทร์ สุทธิศิริ	ผู้ตรวจการพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา
นางละมัยพร โฉนิตโยธิน	หัวหน้าหอผู้ป่วยอายุรกรรมชายสามัญ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
นางสุมาลัย ด่านพิทักษ์กุล	พยาบาลวิชาชีพระดับ 7 โรงพยาบาลเลิดสิน

ภาคผนวก ข

จดหมายเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและขอความร่วมมือในการวิจัย

ที่ ทม 0342/1716



คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

21 ธันวาคม 2544

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

เนื่องด้วย นางสาวกุศล ญาณะจารี นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลบรรยากาศการให้บริการในองค์การกับคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยในตามการรับรู้ของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอเรียนเชิญ นางลดาวัลย์ รวมเมฆ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลด้านการพยาบาลหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ นางลดาวัลย์ รวมเมฆ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)
รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน นางสาวกุศล ญาณะจารี

งานจัดการศึกษา โทร. 02-2189825 โทรสาร 02-2189806

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-2189817

ราชบัณฑิต นางสาวกุศล ญาณะจารี โทร. 01-3713984



ที่ ทม 0342/๐๑๓

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

1๖ มกราคม 2545

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเลิดสิน

เนื่องด้วย นางสาวกุศล ญาณะจารี นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การกับคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยในตามการรับรู้ของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอความร่วมมือให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามบรรยากาศการให้บริการในองค์การ และแบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยในตามการรับรู้ของผู้ประกันตน จากผู้ประกันตนที่เป็นผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ - นรีเวชกรรม และจักษุ - โสต จำนวน 30 คน ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงานเรื่องวัน เวลา ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ นางสาวกุศล ญาณะจารี ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประนอม รอดคำดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)
รองคณบดีฝ่ายการจัดการศึกษาและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

- 1) หัวหน้าหอผู้ป่วยแผนกอายุรกรรม 2) หัวหน้าหอผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม
3) หัวหน้าหอผู้ป่วยสูติ - นรีเวชกรรม 4) หัวหน้าหอผู้ป่วยจักษุ - โสต

งานจัดการศึกษา

โทร. (02) 2189825 โทรสาร (02) 2189806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. (02) 2189817

ชื่อนิสิต

นางสาวกุศล ญาณะจารี โทร. (01) 3713984



ที่ ทม 0342/1๖๔

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ์ ชั้น 12 ถนนพญาไท
กรุงเทพฯ 10330

25 มกราคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

เนื่องด้วย นางสาวกุศล ญาณะจารี นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การกับคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยในตามการรับรู้ของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามบรรยากาศการให้บริการในองค์การ และแบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยในตามการรับรู้ของผู้ประกันตน จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม ออร์โธปิดิกส์ และจักษุ-โสต ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงานเรื่องวัน เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือให้ นางสาวกุศล ญาณะจารี ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ประนอม รอดคำดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี)
รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษาและกิจการนิสิต
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน หัวหน้ากลุ่มงานพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
งานจัดการศึกษา โทร. 02-2189825 โทรสาร 02-2189806
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์ โทร. 02-2189817
ชื่อนิสิต นางสาวกุศล ญาณะจารี โทร. 01-3713984

ภาคผนวก ค
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตัวอย่าง
แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงและโปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุปี
3. สถานภาพสมรส
 โสด คู่ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. ท่านจบการศึกษาสูงสุดระดับใด
 ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา
 อนุปริญญา ปวส. ปวช.
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ของท่าน.....บาท / เดือน
6. ปัจจุบันท่านทำหน้าที่หรืออยู่ในสายงานใดในที่ทำงาน
 บริหารหรืออำนวยการ
 ธุรการหรือทำงานในสำนักงาน
 พนักงานผลิตหรือบริการ
 อื่นๆ ระบุ.....
7. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้ารับบริการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐแห่งนี้
 ไม่เคย
 เคย..... ครั้ง
8. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้ารับบริการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐแห่งอื่น
 ไม่เคย
 เคย..... ครั้ง
9. การเจ็บป่วยครั้งนี้ท่านนอนพักรักษาอยู่ในโรงพยาบาลนาน.....วัน
10. แผนกที่ท่านเข้ารับการรักษา
 อายุรกรรม ออร์โธปิดิกส์
 ศัลยกรรม ตา หู คอ จมูก
 สูติ - นรีเวชกรรม อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการพยาบาลของโรงพยาบาลรัฐจากใครบ้างและบ่อยเพียงไร ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงความเป็นจริงเพียงข้อเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5 = เป็นประจำ หมายถึง ท่านได้รับข้อมูลจากบุคคลนั้นเป็นประจำ
 4 = บ่อยๆ หมายถึง ท่านได้รับข้อมูลจากบุคคลนั้นบ่อยๆ
 3 = เป็นบางครั้ง หมายถึง ท่านได้รับข้อมูลจากบุคคลนั้นเป็นบางครั้ง
 2 = นานๆครั้ง หมายถึง ท่านได้รับข้อมูลจากบุคคลนั้นนานๆครั้ง
 1 = ไม่เคยเลย หมายถึง ท่านไม่เคยเลยที่จะได้รับข้อมูลจากบุคคลนั้น

บุคคลที่ยกย่อง ชมเชย / อธิบาย / ติเตียนบริการพยาบาลของ โรงพยาบาลรัฐ	ระดับการได้รับข้อมูล				
	เป็น ประจำ (5)	บ่อยๆ (4)	เป็นบาง ครั้ง (3)	นานๆครั้ง (2)	ไม่เคยเลย (1)
1. คู่สมรส					
2. พี่ น้องและ/หรือญาติ					
3. เพื่อนบ้าน					
4. เพื่อน					
5. ผู้ร่วมงาน					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

12. ท่านเคยเห็นหรือได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการพยาบาลของโรงพยาบาลรัฐจากสื่อใดบ้างและบ่อยครั้งเพียงใดให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงความเป็นจริงเพียงข้อเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5 = เป็นประจำ หมายถึง ท่านได้รับข้อมูลจากสื่อนั้นเป็นประจำ
 4 = บ่อยๆ หมายถึง ท่านได้รับข้อมูลจากสื่อนั้นบ่อยๆ
 3 = เป็นบางครั้ง หมายถึง ท่านได้รับข้อมูลจากสื่อนั้นเป็นบางครั้ง
 2 = นานๆครั้ง หมายถึง ท่านได้รับข้อมูลจากสื่อนั้นนานๆครั้ง
 1 = ไม่เคยเลย หมายถึง ท่านไม่เคยเลยที่จะได้รับข้อมูลจากสื่อนั้น

สื่อที่เป็นแหล่งข้อมูล	ระดับการได้รับข้อมูล				
	เป็นประจำ (5)	บ่อยๆ (4)	เป็นบางครั้ง (3)	นานๆครั้ง (2)	ไม่เคยเลย (1)
1. โทรทัศน์					
2. วิทยุ					
3. หนังสือพิมพ์รายวัน					
4. วารสาร / นิตยสาร					
5. แผ่นพับ					
6. ป้ายโฆษณา					
7. อินเทอร์เน็ต					
8. อื่นๆโปรดระบุ.....					

ตัวอย่าง
แบบสอบถามบรรยากาศการให้บริการในองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- | | | | |
|-----|----------------------|---------|--------------------------------------|
| 5 = | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด |
| 4 = | เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน |
| 3 = | ไม่แน่ใจ | หมายถึง | ท่านไม่แน่ใจกับข้อความดังกล่าว |
| 2 = | ไม่เห็นด้วย | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน |
| 1 = | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด |

บรรยากาศการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. กฎ ระเบียบต่างๆมีการปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ เช่น เวลาเยี่ยมผู้ป่วยกันตอนที่มีการหนัก และ/หรือมีญาติมาจากต่างจังหวัด					
2. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ บุคลากร เมื่อเข้าพักรักษาในโรงพยาบาล					
3. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย การให้การรักษายาบาลอย่างต่อเนื่อง (หรือเป็นระยะๆ)					
4. ท่านได้รับการต้อนรับเมื่อเข้ามาพักรักษาในหอผู้ป่วย					
5. มีเอกสาร แผ่นพับ ให้อ่านเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อเข้ามาพักรักษาในหอผู้ป่วย					
6. เจ้าหน้าที่ที่มึนสุขภาพแนะนำตนเองเสมอก่อนการให้บริการแก่ท่าน					
7. เจ้าหน้าที่ที่มึนสุขภาพแจ้งขั้นตอนของการดูแลรักษาให้ท่านทราบทุกครั้ง					
-					
-					

ตัวอย่าง

แบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยในตามการรับรู้ของผู้ประกันตน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด
 4 = เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน
 3 = ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความดังกล่าว
 2 = ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน
 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด

คุณภาพบริการพยาบาล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. หอผู้ป่วยมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่น พัดลม โทรทัศน์ น้ำร้อน น้ำเย็น กริ่งกด เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่โดยการพูดคุยซักถามท่าน					
3. เจ้าหน้าที่มีเวลาพอที่จะช่วยเหลือเมื่อท่านร้องขอ					
4. การพูด การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในบริการ					
5. เจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกคน					
6. ท่านได้รับยาดี มีคุณภาพเช่นเดียวกับผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ					
7. ภายในหอผู้ป่วยมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการรักษาพยาบาล เช่น มีมุมพักผ่อน มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ หรือวิดีโอให้ดู มีสวนหย่อม เป็นต้น					
-					
-					



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวกุล ญาณะจารี เกิดวันที่ 2 พฤศจิกายน 2499 กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากวิทยาลัยพยาบาลสหประชาชาติไทย เมื่อ พ.ศ. 2523 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล (ภาคนอกเวลาราชการ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภาคปลาย ปีการศึกษา 2542 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพยาบาล ระดับ 6 หอผู้ป่วยเจริญ-สมศรีฯ 5 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์