ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน
กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

นางสาววรรณฤดี ภู่ทอง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2539
ISBN 974 - 636 - 595 - 9
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I18540018

RELATIONSHIPS BETWEEN NURSING SERVICE QUALITY MANAGEMENT FOR INSURED PERSONS AND NURSING SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY INSURED PERSONS, GOVERNMENT HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS

Miss Wannarudee Phuthong

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science
Nursing Administration Program
Graduate School
Chulalongkorn University
Academic Year 1996
ISBN 974 - 636 - 595 - 9

วข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาววรรณฤดี ภู่ทอง
ภาควิชา	คณะพยาบาลศาสตร์ สาขาการบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชุติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณา ปูรณโชติ)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาววรรณฤดี ภู่ทอง
ภาควิชา	คณะพยาบาลศาสตร์ สาขาการบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชุติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณา ปูรณโชติ)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความเมตตากรุณา ความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้เป็นผู้วิจัยร่วมในโครงการวิจัยหลักเรื่องการจัดการคุณภาพบริการในโรงพยาบาล อีกทั้งยังกรุณาจัดสรรเงินทุนจากโครงการวิจัยหลักให้เป็นเงินทุนบางส่วนในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้รวมทั้งประสบการณ์ที่มีค่ายิ่ง ซึ่งผู้วิจัยมิอาจลืมเลือนได้

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมคิด รักษาสัตย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ที่ท่านได้กรุณาให้ความเมตตาในการตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และรองศาสตราจารย์ดร.วรรณา ปูรณโชติ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ท่านได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ด้วยความห่วงใยเสมอมา

กราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 ท่าน ที่ช่วยกรุณาตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามการวิจัยรวมทั้งผู้บริหารระดับสูง พยาบาลและผู้ประกันตนของโรงพยาบาลรัฐทั้ง 14 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล

กราบขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ที่กรุณาให้เงินทุนสนับสนุนบางส่วนในการทำวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณคณะผู้บริหารของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่อนุญาตให้ลาศึกษาต่อ และขอขอบพระคุณพี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อนร่วมงานของตึกจุมภฏพงษ์บริพัตรทุกท่านที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้ลาศึกษาต่อและเสียสละทำงานหนักมากขึ้นในช่วงที่ผู้วิจัยไม่ได้ขึ้นปฏิบัติงาน

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณอันใหญ่หลวง ของคุณพ่อคณิต - คุณแม่เกษร และคุณป้าสมจิตต์ ที่ให้ความรัก ความห่วงใย แก่ผู้วิจัยมาตลอดชีวิต และขอขอบคุณ คุณยี่สุน นันทวโนทยาน คุณสมจิตร พิริยะประภากุล คุณกนกพร นิติเมธีกุล คุณนฤมล กิจจานนท์ คุณนวลอนงค์ จันทวงศ์ คุณเจียมใจ อดิตโต คุณวนิดา วีระสุขสวัสดิ์ และสามี คุณบังเอิน ผลสุวรรณ์ คุณมยุรี ปริญญวัฒน์ คุณศิริภัทรา สาครศิลป์ และนักศึกษาพยาบาลผู้ช่วยวิจัย รวมทั้งผู้เป็นกัลยาณมิตรของผู้วิจัยทุกท่าน ซึ่งมิสามารถเอ่ยนามได้หมด ณ ที่นี้ ที่ได้มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนแรงกาย แรงใจ ให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วรรณฤดี ภู่ทอง

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสีเขียวนี้เพียงแผ่นเดียว

วรรณฤดี ภู่ทอง : ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร (RELATIONSHIPS BETWEEN NURSING SERVICE QUALITY MANAGEMENT FOR INSURED PERSONS AND NURSING SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY INSURED PERSONS, GOVERNMENT HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์, 159 หน้า ISBN 974 - 636 - 595 - 9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร และศึกษาตัวแปรที่พยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเป็นประชากร 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลและผู้บริหารระดับกลุ่มงานการพยาบาลรวม 89 คน กลุ่มพยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตนจำนวน 399 คน และกลุ่มผู้ประกันตนจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จากโรงพยาบาลรัฐ 13 แห่ง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากเครื่องมือของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1983-1990) มี 3 ชุด ประกอบด้วยแบบสอบถามการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน สำหรับผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล และผู้บริหารในระดับกลุ่มงานการพยาบาล และสำหรับพยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตนและแบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ มีความเที่ยง 0.85 0.86 และ 0.92 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน ในด้านการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ประกันตนและด้านการสื่อสารไปสู่ผู้ประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการกำหนดมาตรฐานบริการและด้านการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

3. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ การจัดคนให้เหมาะกับงาน ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท

4. ตัวแปรที่พยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การจัดคนให้เหมาะกับงาน ความไม่ชัดเจนในบทบาท การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด และด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ได้ร้อยละ 16.32 (R^2 = 0.1632) ได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

Z = 0.2076 การจัดคนให้เหมาะกับงาน - 0.1741 ความไม่ชัดเจนในบทบาท + 0.1652 การมุ่งเน้นการวิจัยทางการตลาด + 0.1552 ด้านการกำหนดมาตรฐานบริการ.

ภาควิชา พยาบาลศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต .....

สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

ปีการศึกษา 2539 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสีเขียวนี้เพียงแผ่นเดียว

C786499 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION
KEY WORD: NURSING SERVICE QUALITY MANAGEMENT / NURSING SERVICE QUALITY / INSURED PERSONS

WANNARUDEE PHUTHONG : RELATIONSHIPS BETWEEN NURSING SERVICE QUALITY MANAGEMENT FOR INSURED PERSONS AND NURSING SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY INSURED PERSONS, GOVERNMENT HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS. THESIS ADVISOR : ASSIS. PROF. PANIDA DAMAPONG, Dr.P.H. 159 PP. ISBN 974 - 636 - 595 - 9

The purposes of this research were to study the relationships between nursing service quality management for insured persons with nursing service quality as perceived by themseleves, government hospitals, Bangkok Metropolis and to search for the variables which can predict nursing service quality as perceived by insured persons. The research subjects consisted of 89 top hospital managers and middle managers in nursing departments, 399 staff nurses and 400 insured persons, from 13 government hospitals were randomly selected through multistage sampling technique. The three instruments were applied from SERVQUAL developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990), consisted of nursing service quality management questionnaires for top hospital managers and middle managers in nursing department, staff nurses and nursing service quality questionnaires for insured persons. The reliability of the three questionnaires were 0.85 0.86 and 0.92, respectively. The data were analyzed by using Pearson product moment correlation coefficeint and Stepwise multiple regression analysis.

The major findings were as follow :

1.Nursing service quality management for insured persons,in the aspect of management perceptions and communication were at middle level while, in the aspect of set standard and service delivered were almost high level.

2. Nursing service quality as perceived by insured persons in all aspects were not satisfaction.

3. Marketing research orientation, the aspect of set standard and employee - job fit were positively related to nursing service quality as perceived by insured persons at significant of 0.05 level, while role ambiguity was negatively related to nursing service quality as perceived by insured persons at significant of 0.05 level.

4.Variables significantly predicted nursing service quality as perceived by insured persons at the 0.05 level were employee - job fit, role ambiguity, marketing research orientation and the aspect of set standard. These predictors accounted for 16.32 (R^2 = 0.1632) of the varience. The function derived from the analysis was as follows :

$$Z = 0.2076\ EMPL - 0.1741\ ROLA + 0.1652\ MARO + 0.1552\ SETS.$$

ภาควิชา พยาบาลศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต _____

สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ปีการศึกษา 2539 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ญ
สารบัญแผนภูมิ ..... ฏ

บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3
ขอบเขตการวิจัย 3
ข้อตกลงเบื้องต้น 4
ข้อจำกัดการวิจัย 5
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย 5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย 10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 17

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 18
ความเป็นมาของคุณภาพบริการและการจัดการด้านคุณภาพบริการ 19
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการจัดการด้านคุณภาพบริการ 21
การวัดคุณภาพบริการพยาบาลและการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาล 28
คุณภาพบริการพยาบาลและการจัดบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน 33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรการจัดการด้านคุณภาพบริการและคุณภาพบริการ 42

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 55

ประชากร 55

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง 56

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 59

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 63

การเก็บรวบรวมข้อมูล 66

การวิเคราะห์ข้อมูล 67

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 71

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 92

สรุปผลการวิจัย 93

อภิปรายผลการวิจัย 96

ข้อเสนอแนะ 113

รายการอ้างอิง 117

ภาคผนวก 130

ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ 131

ภาคผนวก ข สถิติที่ใช้ในการวิจัย 133

ภาคผนวก ค ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 138

ภาคผนวก ง การดัดแปลงแบบสอบถามและการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลในส่วนที่ 2 157

ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม 160

ประวัติผู้เขียน 162

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล พยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตน และผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร....58

2 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน สำหรับผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล พยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตน รวมทั้งแบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้....65

3 จำนวนและร้อยละของผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล จำแนกตาม อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน....74

4 จำนวนและร้อยละของพยาบาลที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตน จำแนกตาม อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน....76

5 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตาม อายุ เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ศาสนา รายได้ สาเหตุของการตัดสินใจมารับบริการ จำนวนวันที่เข้ารับการรักษา แผนกที่เข้ารับการรักษา....78

6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนของผู้บริหารฝ่ายการแพทย์และฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำแนกรายด้านและตัวแปรย่อยของการจัดการแต่ละด้าน....82

7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพบริการพยาบาล จำแนกตามเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน และคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้โดยรวมในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร....84

8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้....85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

9 สรุปผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณในการเลือกตัวแปรในการพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้.....87

10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคุณ(R)ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพิ่มขึ้น(R^2 change) ในการพยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน.....88

11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ(B)และคะแนนมาตรฐาน (Beta)การทดสอบความมีนัยสำคัญของ B ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณที่ใช้พยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้.....90

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ หน้า

1 รูปแบบคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1987)..... 23

2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....54

3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์และสมการพยากรณ์คุณภาพบริการยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้.....73

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย