

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกนุช ชื่นสกุล. 2538. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับความเป็นจริงของผู้ป่วยและพยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กองการพยาบาล. 2537. การควบคุมคุณภาพการพยาบาล เล่ม 3 คู่มือการวัดและประเมินคุณภาพพยาบาลในโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กุลเรือง สายชุ่มจันทร์. 2535. ความต้องการและปัญหาของประชาชนต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จารุตา เรืองสุวรรณ และ ธิดิเมธ โภคชัย. 2540. โรงพยาบาลเอกชน: เส้นทางที่มีราคา. ผู้จัดการรายเดือน. ปีที่ 14 ฉบับที่ 166 กรกฎาคม: 124-141.
- จารุวรรณ เอกอรรถมัยผล. 2529. การวิเคราะห์ปฏิกิริยาสัมพันธ์ของพยาบาลกับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2539. การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรในโรงพยาบาล: แนวคิดการนำไปปฏิบัติและความสำเร็จ. จุฬาลงกรณ์เวชสาร. 40 (ตุลาคม): 861-875.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ศูนย์วิจัยและบริการธุรกิจ. 2536. โรงพยาบาลเอกชน (ตอนที่ 1). คู่แข่งธุรกิจ (3 - 9 พฤษภาคม).
- ชัชวาลย์ วีระพันธุ์ และคณะ. 2528. ความรู้ว่าตนเองป่วย การใช้บริการสาธารณสุขเมื่อเจ็บป่วยกับระบบการส่งต่อในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก. การประชุมสัมมนาเสนอผลงานวิจัยเพื่องานสาธารณสุขมูลฐานปี 2530 ครั้งที่ 5. นครปฐม: ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานอาเซียน. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ซีลาพร อินทร์จตุ ม. 2538. นโยบายการกำหนดราคา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ชุมศรี ชำนาญพูด. 2536. พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักศึกษาพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
การพยาบาล ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัด
กระทรวงกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชาเอกการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดารา ทีปะปาล. 2541. การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร. อมรการพิมพ์.
- เดยหอม บุญพันธ์. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการได้รับการรักษาสิทธิ
ประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก กโรงพยาบาลสังกัด
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทำนอง สีน้อย. 2538. การนำเสนอรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติด
ต่อสื่อสารสำหรับพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2536. กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นฤมล กิจจานนท์. 2540. ตัวประกอบสมรรถนะพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยวิกฤติโรงพยาบาล
ของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท คู่แข่ง จำกัด (มหาชน). 2541. ตามรอยอารยะชุดสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ.
พื้ดเกิดบู๊ค ชุดมรดกล้ำค่าของชาติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คู่แข่ง.
- บังอร พิศวง, สำเร็จ ใจนาญ และ จารูวดี คำทอง. 2534. การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสุรินทร์.
วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ. สุรินทร์. บุรีรัมย์. 6 (กันยายน-ธันวาคม):
219-225.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สุริยาสาส์น.
- ประคอง กรรณสูต. 2534. สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเทือง สูงสุวรรณ. 2534. การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อม
โรงเรียนของโรงเรียนเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ประพิน วัฒนกิจ. 2536. บริการพยาบาลที่ได้รับคำชมเชย. วารสารศิษย์เก่าพยาบาลสาธารณสุข (มิถุนายน).
- ผู้จัดการรายสัปดาห์ และศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจ บริษัท บริการข้อมูลผู้จัดการ จำกัด. 2537.
 เหยื่อม โรงพยาบาลเอกชนอดนียมและเจาะผลประกอบการโรงหมอเอกชนในตลาด
 หุ่น. ผู้จัดการรายสัปดาห์ (18-24 กรกฎาคม): 52-55.
- พนิดา คำยู. 2538. การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของ
 หัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากโรงพยาบาลเอกชน
 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
 บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ดามาพงศ์. 2538. การตลาดบริการพยาบาล. การประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการ
 พยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน (21 - 23 สิงหาคม 2538)
- พชนี เชยจรรยา. 2538. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง
- พรทิพย์ ประยูรวงษ์. 2534. การวิเคราะห์ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย
 โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ .2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
 กรุงเทพมหานคร:สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
 วิโรฒประสานมิตร
- พัชรี ทองแผ่. 2540. คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน เขต 2.
 วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิศมัย ศิริคุปต์. 2535. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับการให้บริการปรึกษาด้านสุขภาพ
 อนามัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.
 วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนัสนิตย์ บุญยทรพ. 2536. ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน.
 วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2526. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาด: หน่วยที่ 1-8. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2528. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร: หน่วยที่1-8. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- ยูนิ พงศ์จตุรวิทย์. 2534. ผลการสอนสุขภาพอนามัยโดยใช้หนังสือการ์ตูนประกอบต่อความรู้ เจตคติและการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของเด็กวัยเรียนที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนา ลือวานิช. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสังกัด กระทรวงสาธารณสุขเขตภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราจวน ลิมสุวรรณ. 2525. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากการรักษาพยาบาลใน โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรณูมาศ วิจิตรรัตนะ. 2523. ความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในชีวิตประจำวันขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรวดี ลือพงศ์ลักษณ์. 2535. การวิเคราะห์พฤติกรรมของพยาบาลขณะมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณฤดี ภูทอง. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2537. คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ท.ป.
- จิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. 2539. คุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย. วารสารการ วิจัยระบบสาธารณสุข. 4(3): 158-168.

- ศรีสุภา สหชัยเสรี. 2537. การบริหารการตลาด. โครงการ UTCC Mini MBA. ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ZENITH BROADCASTING จำกัด.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. 2537. การสร้างเสริมคุณภาพบริการทางการแพทย์. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการครั้งที่ 1. กองการพยาบาล โรงพยาบาลอานันทมหิดล, 24 - 25 เมษายน (จัดสำเนา).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิสัทธิ์พัฒนา จำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิสัทธิ์พัฒนา จำกัด
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. 2535. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกาวดี ดวงเด่น. 2539. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน นิตยรัมภ์พงศ์. 2539. ผู้จัดการรายวัน. พุธสัปดาห์ที่ 4 เมษายน : 12.
- สมชาย เรืองศิริอนุสรณ์. 2536. บัญญัติสิบประการในการบริการผู้ป่วย. วารสารโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี. 4 (มกราคม-เมษายน): 71-72.
- สมศิริ ทับแสง. 2512. การสำรวจความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2541. รายชื่อสถานพยาบาลเอกชน ประจำปีงบประมาณ 2541 กรุงเทพมหานคร :ฝ่ายแผนงานและวิชาการ กองการประกอบโรคศิลปะ
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. 2540. สมุดสถิติรายปีประเทศไทย 2540 (ฉบับย่อ). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา กรมศาสนา.
- สิระยา สัมมาวาจ. 2540. ความพึงพอใจต่อการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญ โรงพยาบาลรามธิบดี. รามธิบดีสาร. 3(3): 286-297.
- สิวลี ศิริไล. 2539. จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุนันท์ จำรูญสวัสดิ์. 2536. ผลของการสร้างสัมพันธภาพ การสอนสุขภาพ และการให้เงื่อนไข
ผูกพันต่อความร่วมมือในการรักษาของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุปราณี วศินอมร. 2535. การพยาบาลพื้นฐาน: แนวคิดและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพมหานคร: จุดทองการพิมพ์
- เสรี วงษ์มณฑา. 2540. ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- แสงจันทร์ เจริญพงศ์. 2536. ขนาดกลุ่มตัวอย่างและจำนวนตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อ
ความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1 และอำนาจสถิติทดสอบในการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์
พหุคูณ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุวัฒน์ คูมาตุกุล. 2536. การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพใน
ภาครัฐ: สานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลของรัฐในวาระครบรอบ 60 ปีของ
น.พ.บุญยงค์วงศ์รักษา. กรุงเทพมหานคร: สุรสิทธิ์การพิมพ์.
- อัญญา มานิตย์. 2540. การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพรพรรณ ตั้งจิตพิทักษ์. 2528. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนก
อายุรศาสตร์ วชิรพยาบาล. ข่าวสารการพยาบาลวชิรพยาบาล. 3 (มกราคม-เมษายน)
: 7-16.
- อาภา ยิ่งประดิษฐ์. 2529. การศึกษาพฤติกรรมจริยธรรม แนวโน้มพฤติกรรมจริยธรรมและ
ศักยภาพพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติกรพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อำเภอ ยุติธรรม. 2526. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้ป่วยระดับความแตกต่างของการให้อันดับความสำคัญในกิจการพยาบาลของผู้ป่วยและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. 2540. การสื่อสารในการบริการสุขภาพ. พยาบาลสาร. ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม: 10-15.

ภาษาอังกฤษ

- Cambridge University. 1995. International Dictionary of English. London: Computaprint.
- Collins Cobuild. 1997. Collins Cobuilds English Dictionary. London: Harper Collin Publishers.
- Heard, S. 1997. Quality health care: the hospital chief executive's role. Quality in Health Care 6: 99-101.
- Irene, E. Pollert. 1971. Expectations and Discrepancies with Hospital Condition as They Actually Exist. International Journal of Nursing Studies. 8: 135-144.
- Javalgi, R.G., Rao, S.R., and Thomas, E.G.. 1991. Choosing a hospital: Analysis of consumer trade offs. Journal of Health Care Marketing. 11 (March): 12-22.
- Kathryn, M. Bartol and David C. Martin. 1994. Management. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Kenneth D. Bopp. 1990. How Patients Evaluate the Quality of Ambulatory Medical Encounters: A Marketing Perspective. Journal of Health Care Marketing. Vol. 10 (1), (March).
- Kent, B. Monroe. 1990. Pricing: Making Profitable Decisions. New York: Mc Graw-Hill Publishing.
- Kotler, Philip. 1997. Marketing Management: analysis, planing, implementation and control. 9th ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

- Longman, Group. 1995. Dictionary of Contemporary English. 3rd edition. London: Clays.
- Lynch, J. and Schuler, D. 1990. Consumer evaluation of the quality of hospital services from an economics of information perspective. Journal of Health Care Marketing. 10 (June): 16-22.
- Messner. 1993. What Patients Really Want From Their Nurses. American Journal of Nursing.
- Nadler A. et. al.. 1977. Motivation: A Diagnostic Approach. In Perspective on Behavior in Organization, New York: Mc Graw Hill.
- Neufeld, V. and Guralnik D.B. 1988. Webster's New World Dictionary. 3rd edition. London: Clays.
- Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. (Fall).
- Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Scardina, S.,A. SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. Journal of Nursing Care Quality. 8 (1).
- Schiffman, Leon G. and Lesile Lazar Kanuk. 1997. Consumer Behavior. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประนอม รอดคำดี
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ร้อยตำรวจเอกหญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. นางปราณี ศิริสมบัติ
ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล
เครือข่ายโรงพยาบาลพญาไท
4. นางเรณู โรจนะสิริ
หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลเจ้าพระยา
5. ดร. ศิริพร ตันติพูลวินัย
อธิการวิทยาลัยพยาบาลมิชชั่น
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รัชณี สีดา
หัวหน้าภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
7. รองศาสตราจารย์ ฟารีดา อิบราฮิม
อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
8. รองศาสตราจารย์ นพ. อภิชาติ ศิวาธร
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพงาน
โรงพยาบาลศิริราช

ภาคผนวก ข.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มีนาคม 2542

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ใช้บริการ)

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวศุภิสยา ศิริภัทรากูร นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง " ปัจจัยคัดสรรกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร " ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านผู้ให้บริการ

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยคัดสรรของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1.2 ประสบการณ์การรับบริการรักษาพยาบาล เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนครั้งประสบการณ์ที่เคยรับบริการรักษาพยาบาล

ตอนที่ 1.3 คำพูดปากต่อปาก เป็นพฤติกรรมการได้ยินของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ดีของโรงพยาบาลจากบุคคลต่างๆ

ตอนที่ 1.4 การสื่อสารจากภายนอกเป็นพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการรับชมโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลผ่านสื่อต่างๆ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านขอได้โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างจริงจังให้สมบูรณ์ครบถ้วนทั้ง 2 ส่วน ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับและจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อประโยชน์เชิงวิชาการ และจะนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอเป็นรูปแบบการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศุภิสยา ศิริภัทรากูร)

แบบสอบถามปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ปัจจัยคัดสรร

ตอนที่ 11 ปัจจัยส่วนบุคคล

[] [] [] 1 - 3

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน	จำนวนผู้วิจัย
1. เพศ 1 [] ชาย 2 [] หญิง	4
2. สถานภาพสมรส 1 [] โสด 2 [] สมรส 3 [] หม้าย หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	5
3. อายุ 1 [] 15-20 ปี 2 [] 21-30 ปี 3 [] 31-40 ปี 4 [] 41-50 ปี 5 [] 51-60 ปี 6 [] 60 ปีขึ้นไป	6
4. ระดับการศึกษา 1 [] ไม่ได้ศึกษา 2 [] ประถมศึกษา 3 [] มัธยมศึกษา 4 [] อาชีวศึกษา 5 [] อนุปริญญา 6 [] ปริญญาตรี 7 [] สูงกว่าปริญญาตรี 8 [] อื่น ๆ โปรดระบุ	7
5. อาชีพ 1 [] ข้าราชการ 2 [] รัฐวิสาหกิจ 3 [] รับจ้าง 4 [] เจ้าของกิจการ 5 [] เกษตรกร 6 [] ไม่ได้ทำงาน 7 [] นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา 8 [] อื่น ๆ โปรดระบุ	8
6. รายได้ 1 [] ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน 2 [] 3,001-5,000 บาท/เดือน 3 [] 5,001-7,000 บาท/เดือน 4 [] 7,001-9,000 บาท/เดือน 5 [] 9,001-11,000 บาท/เดือน 6 [] 11,001-30,000 บาท/เดือน 7 [] มากกว่า 30,000 บาท/เดือน	9
7. ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย ค่ารักษาพยาบาลขณะอยู่ในโรงพยาบาล 1 [] ตนเอง 2 [] ญาติ 3 [] บริษัทประกันสุขภาพ/ประกันภัย 4 [] อื่นๆโปรดระบุ	10

ตอนที่ 1.2 ประสบการณ์การรับบริการรักษาพยาบาล

จำนวนครั้ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน	สำหรับผู้วิจัย
1. ท่านเคยเข้ารับการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ 1 [] ไม่เคย 2 [] 1-2 ครั้ง 3 [] 3-4 ครั้ง 4 [] 5-6 ครั้ง 5 [] 7-8 ครั้ง 6 [] มากกว่า 8 ครั้ง โปรดระบุ	11
2. ท่านเคยเข้ารับการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่น 1 [] ไม่เคย 2 [] 1-2 ครั้ง 3 [] 3-4 ครั้ง 4 [] 5-6 ครั้ง 5 [] 7-8 ครั้ง 6 [] มากกว่า 8 ครั้ง โปรดระบุ	12
3. ท่านเคยเข้ารับการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลรัฐ 1 [] ไม่เคย 2 [] 1-2 ครั้ง 3 [] 3-4 ครั้ง 4 [] 5-6 ครั้ง 5 [] 7-8 ครั้ง 6 [] มากกว่า 8 ครั้ง โปรดระบุ	13

ตอนที่ 1.3 คำพูดปากต่อปาก

" เมื่อโรงพยาบาลแห่งใดให้บริการดี ผู้ใช้บริการมักอธิบาย ยกย่องชมเชยและเล่าขานกันปากต่อปากว่าโรงพยาบาลแห่งนั้นให้บริการดี "

ท่านเคยได้ยินคำอธิบาย ยกย่องชมเชยว่า โรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ "ให้บริการดี" จากใครบ้างและบ่อยแค่ไหน

บุคคลที่อธิบาย/ยกย่องชมเชยบริการของโรงพยาบาลแห่งนี้	ไม่เคยเลย	บางๆ ครั้ง	เป็นบางครั้ง	บ่อย ๆ	เป็นประจำ	สำหรับผู้วิจัย
1. คู่สมรสของท่าน	1	2	3	4	5	14
2.ญาติของท่าน	1	2	3	4	5	15
3. เพื่อนบ้านของท่าน	1	2	3	4	5	16
4. เพื่อนของท่าน	1	2	3	4	5	17
5. ผู้ร่วมงานของท่าน	1	2	3	4	5	18
6. คนที่ท่านรู้จัก	1	2	3	4	5	19
7. ระบุคนไม่ได้	1	2	3	4	5	20
8. อื่นๆ โปรดระบุ	1	2	3	4	5	21

ตอนที่ 1.4 การสื่อสารจากภายนอก

ท่านเคยเห็นการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลแห่งนี้จากสื่อใดบ้าง และบ่อยครั้งอย่างไร

สื่อที่เป็นแหล่งข้อมูล	ไม่เคยเลย บาน ๆ ครั้ง เป็นบางครั้ง บ่อย ๆ เป็นประจำ					สำหรับ ผู้วิจัย
	1	2	3	4	5	
1. โทรทัศน์.....	1	2	3	4	5	22
2. วิทยุ.....	1	2	3	4	5	23
3. หนังสือพิมพ์รายวัน.....	1	2	3	4	5	24
4. แผ่นพับ.....	1	2	3	4	5	25
5. วารสาร/นิตยสาร.....	1	2	3	4	5	26
6. ป้ายโฆษณา.....	1	2	3	4	5	27
7. อินเทอร์เน็ต.....	1	2	3	4	5	28
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....	1	2	3	4	5	29

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของท่านต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชน

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วพิจารณา ข้อความต่อไปนี้ที่ระบุถึงคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชน ว่าข้อความดังกล่าว ตรงตามความคาดหวังของท่านมากน้อยเพียงใด แล้ววงกลม(O) ล้อมรอบหมายเลขที่ตรงกับความคาดหวังของท่านมากที่สุด เพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น

ตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มทักทายเมื่อพบท่าน . 1 2 3 4 5 6 (7)

จากตัวอย่าง หากท่านวงกลมหมายเลข7หมายความว่าท่านมีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลยิ้มแย้มทักทายเมื่อพบท่านใน ระดับมากที่สุด

	1	2	3	4	5	6	7	สำหรับ ผู้วิจัย
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และความปลอดภัย								
1. ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ.....						1	2 3 4 5 6 7	30
2. มีจำนวน แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เพียงพอ.....						1	2 3 4 5 6 7	31
3. แพทย์ พยาบาล มีความมั่นใจในการรักษาพยาบาล.....						1	2 3 4 5 6 7	32
4. ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก.....						1	2 3 4 5 6 7	33
5. ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการทุกครั้ง.....						1	2 3 4 5 6 7	34
6. โรงพยาบาลมีความสามารถในการช่วยเหลือผู้ป่วยยามฉุกเฉินได้ทันท่วงที ก่อนแพทย์มาถึง.....						1	2 3 4 5 6 7	35
7. ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจได้ว่ารักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหาย.....						1	2 3 4 5 6 7	36
8. ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ.....						1	2 3 4 5 6 7	37
9. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว น่าเชื่อถือไว้วางใจ.....						1	2 3 4 5 6 7	38

1	2	3	4	5	6	7	สำหรับ ผู้วิจัย					
การบริการรักษาพยาบาล												
10.	แพทย์ออกตรวจรักษา ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้.....				1	2	3	4	5	6	7	39
11.	ให้การรักษายาพยาบาลหาย ตามกำหนดที่ควรจะหาย.....				1	2	3	4	5	6	7	40
12.	ช่วยบรรเทาอาการปวดให้นายทันทีเมื่อผู้ป่วยปวด.....				1	2	3	4	5	6	7	41
13.	พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือรักษาพยาบาลทันทั่วทั้ง.....				1	2	3	4	5	6	7	42
14.	ให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง.....				1	2	3	4	5	6	7	43
15.	มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ.....				1	2	3	4	5	6	7	44
16.	ตรวจร่างกายอย่างละเอียดก่อนให้การรักษายาพยาบาล.....				1	2	3	4	5	6	7	45
17.	รักษาด้วยยาดี ถูกต้อง และตรงเวลา.....				1	2	3	4	5	6	7	46
18.	ให้การรักษายาพยาบาลอย่างนุ่มนวล เขามือ.....				1	2	3	4	5	6	7	47
ความสะดวก ในการใช้บริการ												
19.	ให้บริการรวดเร็ว รมไม่นาน ขึ้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน.....				1	2	3	4	5	6	7	48
20.	มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถามให้การต้อนรับและคอยช่วยอำนวยความสะดวกทุกจุด.....				1	2	3	4	5	6	7	49
21.	ให้บริการครบทุกอย่างทุกขั้นตอนในบริเวณใกล้เคียงกัน.....				1	2	3	4	5	6	7	50
22.	มีบริการนัดตรวจล่วงหน้า ตามเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก [เช่น นัดทางโทรศัพท์] และเมื่อมาถึง ก็ได้ตรวจรักษาตรงเวลาที่นัดไว้.....				1	2	3	4	5	6	7	51
ความเป็นรูปธรรมของบริการ												
23.	เฟอร์นิเจอร์ ทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบและอยู่ในสภาพดีตลอดเวลา.....				1	2	3	4	5	6	7	52
24.	อาคาร สถานที่โอโดง เป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่น และไม่มีสิ่งรบกวน เช่น ยุง แมลง หรือสัตว์นำโรค.....				1	2	3	4	5	6	7	53
25.	ห้องพักกว้างขวาง สวยงาม อากาศโปร่งเย็นสบาย และร่มรื่น.....				1	2	3	4	5	6	7	54
26.	มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอและพร้อมจะใช้ได้ตลอดเวลา.....				1	2	3	4	5	6	7	55
27.	มีมุม/ บริเวณรับประทานอาหารที่เป็นสัดส่วนในห้องผู้ป่วย.....				1	2	3	4	5	6	7	56
28.	มีเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก [เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท์ กระจกน้ำร้อน แก้วน้ำ เป็นต้น] ที่สะอาด เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา.....				1	2	3	4	5	6	7	57
29.	เสื้อผ้าของผู้ป่วยสะอาด ขนาดพอเหมาะ และอยู่ในสภาพดี.....				1	2	3	4	5	6	7	58
30.	ภายในหอผู้ป่วยมีมุมพักผ่อนเปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์ วีดีโอให้ดู.....				1	2	3	4	5	6	7	59
31.	มีอาหารอร่อย รสชาติดี ถูกกับโรค และจัดอย่างสวยงามในภาชนะที่สะอาด และมีอุปกรณ์ครบ.....				1	2	3	4	5	6	7	60

	1	2	3	4	5	6	7	สำหรับ ผู้วิจัย
32. เตียงนอนสบาย ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน และผ้าห่มสะอาด ปราศจากกลิ่น.....	1	2	3	4	5	6	7	61
33. เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม.....	1	2	3	4	5	6	7	62
34. มีแผนผัง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือป้ายบอกทิศทาง และสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลอย่างชัดเจน.....	1	2	3	4	5	6	7	63
35. มีร้านค้าและร้านอาหารบริการด้วยราคายุติธรรม ตลอด 24 ชั่วโมง.....	1	2	3	4	5	6	7	64
36. มีเตียงหรือห้องพิเศษเพียงพอที่จะรับผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	65
37. ท่าเลที่ตั้งของโรงพยาบาล สะดวกในการเดินทาง การจราจรไม่ติดขัด.....	1	2	3	4	5	6	7	66
38. มีที่จอดรถเพียงพอ.....	1	2	3	4	5	6	7	67
39. มีเอกสาร สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ ที่ดูดี และน่าสนใจ.....	1	2	3	4	5	6	7	68
ปฏิสัมพันธ์/อัยาศัยมิตรของเจ้าหน้าที่								
40. เจ้าหน้าที่ สีน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง.....	1	2	3	4	5	6	7	69
41. เจ้าหน้าที่ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้.....	1	2	3	4	5	6	7	70
42. เป็นมิตร ใจดี เป็นกันเอง จริงใจ อบอุน ไกล่ชิด.....	1	2	3	4	5	6	7	71
43. ทักทาย โอบา ปราศรัย และพูดจากับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน.....	1	2	3	4	5	6	7	72
44. มีความกระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยเสมอ.....	1	2	3	4	5	6	7	73
45. ดูแล เอาใจใส่ คอยสังเกต และถามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน.....	1	2	3	4	5	6	7	74
46. เห็นใจ เข้าใจ เมตตา สงสาร และเอื้ออาทรแก่ผู้ป่วยแต่ละคน.....	1	2	3	4	5	6	7	75
47. ปลอบโยนให้กำลังใจ และให้ความมั่นใจแก่ผู้ป่วย และญาติในการรักษา.....	1	2	3	4	5	6	7	76
48. แสดงความจริงใจ และสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	77
49. ให้ความเคารพ นับถือผู้ป่วยตามความเหมาะสม ไม่วางตนเหนือผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	78
50. มีอารมณ์ขันที่ช่วยให้ผู้ป่วยคลายเครียดบ้าง.....	1	2	3	4	5	6	7	79
จริยธรรมของเจ้าหน้าที่								
51. ให้ความสำคัญและใส่ใจในลักษณะเฉพาะของผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคลคนหนึ่ง.....	1	2	3	4	5	6	7	80
52. ให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แบ่งชั้นวรรณะ.....	1	2	3	4	5	6	7	81
53. ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม.....	1	2	3	4	5	6	7	82
54. ให้ความเป็นส่วนตัวกับผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	83
55. ไม่ก้าวร้าวในเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วย.....	1	2	3	4	5	6	7	84
56. ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอจนผู้ป่วยเข้าใจและสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้.....	1	2	3	4	5	6	7	85

1	2	3	4	5	6	7	สำหรับ ผู้วิจัย		
คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังน้อย	คาดหวังค่อนข้างน้อย	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังค่อนข้างมาก	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด			
57.	ให้ผู้ป่วยได้ทราบข้อมูลการรักษาพยาบาลที่ปรากฏในแฟ้มประวัติเมื่อร้องขอ.....	1	2	3	4	5	6	7	86
58.	บอกกล่าวให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนลงมือให้การรักษาพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	87
59.	ให้การช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ.....	1	2	3	4	5	6	7	88
60.	ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจได้ว่า จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในการทดลองเพื่อการศึกษาวิจัยทาง การแพทย์หรือทางการพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	89
	การให้ความรู้ และคำแนะนำปรึกษา								
61.	แนะนำ และฝึกวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เหมาะสมกับโรคของผู้ป่วย อย่างละเอียดตรงประเด็น ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย จนผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้.....	1	2	3	4	5	6	7	90
62.	บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณ และวิธีรับประทานยา.....	1	2	3	4	5	6	7	91
63.	อธิบายวิธีตรวจ เหตุผลที่ตรวจ และผลการตรวจทุกชนิด.....	1	2	3	4	5	6	7	92
64.	อธิบายเรื่องโรค แผนการรักษาและระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา.....	1	2	3	4	5	6	7	93
65.	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหา ชี้ข้อข้องใจและเต็มใจตอบข้อซักถามที่ผู้ป่วยสงสัย..	1	2	3	4	5	6	7	94
66.	ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมากๆ.....	1	2	3	4	5	6	7	95
67.	เป็นที่ปรึกษา และเป็นที่ยึดเหนี่ยวแก่ผู้ป่วยได้.....	1	2	3	4	5	6	7	96
	ราคา ค่ารักษาพยาบาล								
68.	ค่ารักษาพยาบาลสมเหตุสมผลกับบริการที่ได้รับ.....	1	2	3	4	5	6	7	97
69.	มีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบอย่างละเอียด.....	1	2	3	4	5	6	7	98
70.	อำนวยความสะดวกในการชำระค่ารักษาพยาบาล.....	1	2	3	4	5	6	7	99
71.	ลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้ตามควรแก่กรณี.....	1	2	3	4	5	6	7	100
72.	สามารถผ่อนส่งค่ายา ค่ารักษาพยาบาลได้.....	1	2	3	4	5	6	7	101
73.	ปรึกษา หรือเรื่องค่ารักษาพยาบาลได้.....	1	2	3	4	5	6	7	102
74.	มีเอกสารบอกรายการที่เบิกได้และเบิกไม่ได้.....	1	2	3	4	5	6	7	103

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
นางสาวคัทลียา ศิริภัทรากร

ภาคผนวก ค.

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อคำถาม

การวิเคราะห์ข้อคำถามในแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อ กับคะแนนรวมที่เหลือจากข้อคำถามที่ต้องการวัด ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
 x = คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามข้อที่ต้องการวัด
 y = คะแนนรวมที่เหลือทั้งหมดจากข้อคำถามที่ต้องการวัด
 ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม
 N = จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวัดความเที่ยง

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

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

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด หรือ กำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูต (2535) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนของข้อมูลทั้งหมด

n = จำนวนข้อมูล

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์ (2537) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X = คะแนนแต่ละคะแนน

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

n = จำนวนข้อมูล

3. การวิเคราะห์โดยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีลำดับชั้นในการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

3.1 การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวพยากรณ์ และตัวพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ 1 และ 2

x = คะแนนของตัวแปรที่ 1

y = คะแนนของตัวแปรที่ 2

N = จำนวนตัวอย่าง

3.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยการทดสอบค่าที่ (t-test) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ

t = ค่าคงที่

r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

N = จำนวนตัวอย่าง

3.3 หากกลุ่มตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุด โดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ มีสูตรดังนี้

3.3.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรดังนี้ (Kerlinger and Pedhazu, 1973)

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

เมื่อ

R = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

SS_{reg} = ค่าความแปรปรวนของตัวแปรเกณฑ์ที่อธิบายได้ด้วยตัวพยากรณ์

SS_t = ค่าความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรเกณฑ์

3.3.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่คำนวณ โดยใช้สูตร (Kerlinger and Pedhazu, 1973)

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

เมื่อ

F = ค่าสถิติสัดส่วนเอฟ

R^2 = สัมประสิทธิ์การพยากรณ์

N = จำนวนตัวอย่างประชากร

K = จำนวนตัวพยากรณ์

3.3.3 ทดสอบค่า F เพื่อทดสอบว่า เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์แล้วจะทำให้ค่า R^2 เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{(R^2_{y.12\dots K1} - R^2_{y.12\dots K2}) / (K1 - K2)}{(1 - R^2_{y.12\dots K1}) / (N - K1 - 1)}$$

เมื่อ F = ค่าสถิติเอฟ
 $R^2_{y.12\dots K1}$ = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่มีตัวพยากรณ์
 $K1$ = จำนวนตัวทำนายที่มีค่ามากกว่า

3.3.4 หาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ โดยใช้สูตร (Kerlinger and Pedhazu, 1973)

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

เมื่อ b_i = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์
 B_i = beta weight ของตัวแปร i
 S_y = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์
 S_i = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวพยากรณ์

3.3.5 ทดสอบค่า t เพื่อทดสอบว่าค่า b ของตัวพยากรณ์แต่ละตัว จะส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์หรือไม่ โดยใช้สูตร (Kerlinger and Pedhazu, 1973)

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

เมื่อ t = ค่าสถิติทดสอบที่
 b_i = สัมประสิทธิ์การถดถอย หรือค่าน้ำหนักของตัวพยากรณ์
 $S.E.b_i$ = ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b_i

3.3.6 หาค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ โดยใช้สูตร (Kerlinger and Pedhazu, 1973)

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

เมื่อ a = ค่าคงที่
 \bar{y} = ค่าเฉลี่ยของตัวแปรเกณฑ์
 X_i = ค่าเฉลี่ยของตัวพยากรณ์ที่ i ถึง k
 b_i = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบตัวที่ i ถึง k

3.3.7 สร้างสมการพยากรณ์รูปคะแนนดิบ

เมื่อ \hat{Y} = $a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$
 \hat{Y} = คะแนนความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลในรูปคะแนนดิบ
 $b_1, b_2 \dots b_k$ = สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์แต่ละตัวในรูปคะแนนดิบ
 $X_1, X_2 \dots X_k$ = คะแนนดิบของตัวพยากรณ์แต่ละตัว
 a = ค่าคงที่

3.3.8 สร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

เมื่อ Z = $B_1 Z_1 + B_2 Z_2 + \dots + B_k Z_k$
 Z = คะแนนสมการพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล
 $B_1, B_2 \dots B_k$ = สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์แต่ละตัวในรูปคะแนนมาตรฐาน
 $Z_1, Z_2 \dots Z_k$ = คะแนนมาตรฐานของตัวพยากรณ์แต่ละตัว

ภาคผนวก ง.

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร

ภาคผนวก ง. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล

ตัวพยากรณ์	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1.SEX	1.000																						
2.MSTATUS	0.033	1.000																					
3.AGE	-0.173*	0.595*	1.000																				
4.EDU	0.060	-0.270*	-0.425*	1.000																			
5.OCC	0.057	0.127*	0.177*	-0.393*	1.000																		
6.INCOME	-0.132*	-0.059	-0.011*	0.410*	-0.593*	1.000																	
7.SUPPORT	0.002	-0.080	-0.196*	-0.006	-0.112*	-0.102*	1.000																
8.ADMITH ₀	0.044	-0.129*	-0.136*	-0.012	0.050	-0.113*	0.157*	1.000															
9.ADMITH _{1,2}	0.056	-0.073	-0.034	0.104*	-0.115*	0.024	-0.006	-0.467*	1.000														
10.ADMITH _{3,4}	-0.030	0.085*	0.040	-0.012	0.018	0.070	-0.079	-0.396*	-0.355*	1.000													
11.ADMITH _{5,6}	-0.012	0.116*	0.103*	-0.097*	0.007	0.045	-0.047	-0.166*	-0.149*	-0.126*	1.000												
12.ADMITH _{7,8}	-0.065	0.094*	0.115*	-0.083*	0.051	-0.064	-0.089*	-0.143*	-0.128*	-0.109*	-0.046	1.000											
13.ADMITH _{9,10}	-0.093*	0.075	0.092*	0.003	0.048	0.077	-0.054	-0.153*	-0.137*	-0.116*	-0.049	-0.042	1.000										
14.ADMIT _{0,1}	0.046	-0.123*	-0.097*	-0.049	0.003	-0.149*	0.086*	0.153*	0.103*	-0.137*	-0.107*	-0.152*	-0.047	1.000									
15.ADMIT _{1,2}	-0.012	0.056	0.042	0.078	-0.016	0.099*	-0.087*	-0.108*	-0.119*	0.179*	0.081	0.139*	-0.071	-0.833	1.000								
16.ADMIT _{3,4}	-0.096*	0.025	0.040	-0.020	-0.008	0.091*	0.003	-0.052	0.045	-0.023	-0.003	0.012	0.061	-0.277*	-0.168*	1.000							
17.ADMIT _{5,6}	0.068	0.070	0.062	0.004	0.038	0.010	0.035	-0.063	0.071	-0.048	-0.020	-0.017	0.125*	-0.102*	-0.062	-0.021	1.000						
18.ADMIT _{7,8}	-0.026	0.026	0.029	-0.023	-0.050	0.081	0.048	-0.073	-0.010	0.004	0.092*	0.112*	-0.021	-0.118*	-0.072	-0.024	-0.009	1.000					
19.ADMIT _{9,10}	0.011	0.166*	0.088*	-0.051	0.081	-0.022	-0.082	-0.002	-0.080	-0.068	0.066	-0.025	0.280*	-0.145*	-0.088*	-0.029	-0.011	-0.012	1.000				
20.TWORDM	0.024	-0.054	-0.006	0.034	-0.112*	0.087*	-0.095*	-0.215*	0.017	0.155*	-0.013	0.028	0.130*	-0.032	0.021	0.088*	-0.088*	-0.014	-0.043	1.000			
21.TEXT COM	0.037	-0.145*	-0.113*	0.105*	-0.210*	-0.010	0.020	-0.062	0.038	0.062	-0.106*	0.052	-0.006	0.060	-0.041	0.019	-0.021	-0.050	-0.060	0.386	1.000		
22.HQUAL	0.041	0.009	0.006	-0.045	0.054	-0.015	0.128*	0.051	-0.033	-0.107*	0.016	-0.016	0.174*	-0.073	-0.024	0.116*	0.105*	0.044	0.065	0.045	0.006	1.000	

ประวัติผู้วิจัย

นางสาว คัทลียา ศิริภัทรากูร เกิดเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2513 ที่จังหวัดนครศรีธรรมราช สำเร็จการศึกษาปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อปี พ.ศ. 2535 เข้าศึกษาต่อหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2540 ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการ ตึก 84 ปี ชั้น 9 ตะวันออก แผนกงานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

